

KINERJA PEGAWAI DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN PESONA PARIWISATA DI KOTA TOMOHON

Gratia Dei Eklesia Mandagi

NPP. 29.1506

Asdaf Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: gratiamandagi263@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement / Background (GAP) The author focuses on the problem where the number of tourists in Tomohon City is decreasing from year to year and it can be proven from 2018 to 2020 that there is a significant decline so that special attention is needed from the government. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze and describe the performance of tourism office employees in increasing the charm of tourism in Tomohon City and to find out the inhibiting factors and the efforts made. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the performance theory of Dwiyanto. Data collection techniques using in-depth interviews (10 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** The obstacles faced by the Tomohon City Tourism Office in increasing tourism are employees with educational backgrounds and skills in tourism implementation as well as employee discipline that is still lacking and services that are not optimal. **Conclusion:** That the performance of employees by the Tomohon City Tourism Office is still not optimal. This can be seen from the inhibiting factors both from the Tourism Office and from the employees themselves. The suggestion from this article is that promotion in Tomohon City can be further improved through social media such as *WhatsApp, Instagram, Facebook* and so on.

Keywords: Performance, Employees, Tourism

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan dimana jumlah wisatawan di Kota Tomohon dari tahun ke tahun semakin menurun dan dapat dibuktikan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan sehingga diperlukan perhatian khusus dari pemerintah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis serta mendeskripsikan kinerja pegawai dinas pariwisata dalam meningkatkan pesona pariwisata di Kota Tomohon serta mengetahui faktor penghambat serta upaya

yang dilakukan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori Kinerja dari Dwiyanto. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (10 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Hambatan yang dihadapi Dinas Pariwisata Kota Tomohon dalam peningkatan Pariwisata adalah pegawai yang berlatar belakang pendidikan dan keterampilan dalam pelaksanaan pariwisata serta disiplin pegawai yang masih kurang serta pelayanan yang belum optimal. **Kesimpulan:** Bahwa kinerja pegawai oleh Dinas Pariwisata Kota Tomohon masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari adanya faktor-faktor penghambat baik dari Dinas Pariwisata maupun dari pegawai itu sendiri. Saran dari tulisan ini adalah promosi di Kota Tomohon lebih ditingkatkan lagi melalui media sosial baik *whatsapp*, *instagram*, *facebook* dan lain sebagainya.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pariwisata

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia serta sebagai bangsa bahari yang dimana indonesia tercatat memiliki 17.504 pulau yang termasuk di wilayah kedaulatan negara kesatuan republik indonesia serta 16.056 pulau yang sudah memiliki nama baku dan telah tercatat oleh pbb sesuai dengan data dari direktorat jenderal pemerintahan umum. Indonesia memiliki banyak sekali pulau sehingga bangsa indonesia kaya akan keanekaragaman suku, budaya serta sumber daya alam yang berbeda-beda di setiap daerah. Pariwisata yang ada di Indonesia memiliki daya tarik dari para wisatawan asing, kita sebagai masyarakat Indonesia haruslah berbangga dan lebih meningkatkan lagi pariwisata melalui promosi serta inovasi dengan berbagai keahlian melalui sosial media, website bahkan berita di TV. Ketika kerjasama antara pemerintah pusat dan daerah baik maka bisa terjadi pertumbuhan dan pembangunan serta perkembangan yang baik pula dari berbagai sektor bahkan bukan hanya melalui sektor pariwisata tetapi juga dari berbagai sektor. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 mengenai Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025 pada pasal 28 huruf h dijelaskan tentang perkembangan pariwisata dalam meningkatkan pengunjung dilihat dari unsur kebersihan dan kenyamanan. Maka dari itu diharapkan kepada pemerintah daerah dapat menyelenggarakan program ini dengan sebaik mungkin agar supaya wisatawan lokal maupun mancanegara dapat tertarik dengan objek wisata yang terdapat di Indonesia.

Kota Tomohon adalah salah satu kota yang ada di Sulawesi Utara, Indonesia. Kota Tomohon yang dulunya adalah kecamatan yang ada di kabupaten Minahasa menunjukkan peningkatan, perkembangan serta kemajuan yang mengubah statusnya sekarang menjadi kota yang tepat berada di tengah-tengah kabupaten Minahasa. Kota Tomohon atau biasa disebut dengan julukan Kota Bunga disahkan sejak tanggal 27 januari 2003 dengan populasi penduduk 103.506 jiwa dan luas 142,7 km^2 . Kota Tomohon memiliki berbagai sumber daya alam yang dapat dijadikan pariwisata dan menunjang perkenomian kota. Pariwisata yang ada di Kota Tomohon perlu dikembangkan lagi melalui dinas pariwisata Kota Tomohon yang menjadi pengelola. Objek wisata yang ada di Kota Tomohon yang dikelola oleh Pemerintah melalui Dinas Pariwisata antara lain yaitu Danau Linow, Gunung Lokon, Air Terjun Tumimperas, Ekstrem Tomohon, Bukit Doa Mahawu. Kinerja adalah salah satu penentu keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian atau pelaksanaan suatu organisasi. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi yaitu kinerja pegawainya karena semakin baik suatu organisasi maka semakin baik dan semakin tinggi pula kinerja pegawai dan sebaliknya. kinerja yang

dimaksud disini yaitu kinerja pegawai yang lebih khususnya kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kota Tomohon. Kinerja pegawai dinas pariwisata Kota Tomohon sudah bisa dikatakan baik, akan tetapi masih memiliki hambatan dan permasalahan dalam usaha meningkatkan pesona pariwisata di Kota Tomohon. Kepala Dinas pariwisata Kota Tomohon telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kinerja pegawai seperti pembinaan disiplin agar para pegawai bisa menaati dan mematuhi peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pemerintah dengan adanya absensi sidik jari atau dikenal dengan fingerprint. Disiplin pegawai yang masih kurang dikarenakan terdapat pegawai yang tidak datang pada waktunya merupakan permasalahan yang terjadi di temukan di kantor dinas pariwisata kota Tomohon. Aparatur sipil negara atau biasa disingkat ASN harus bisa menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) juga harus menjunjung tinggi citra yang baik dan martabat kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara yang lebih baik, akan tetapi ditemukan kenyataan dilapangan masih terdapat banyak pegawai yang tidak menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga timbul ketimpangan dan juga menimbulkan kekecewaan dari masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja pegawai dinas pariwisata dalam meningkatkan pesona pariwisata di Kota Tomohon yaitu kesadaran pegawai dalam meningkatkan kualitas kerjanya masih kurang sehingga pegawai tidak disiplin, bahkan bukan hanya kesadaran tetapi juga kurangnya keahlian serta keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dinas Pariwisata Kota Tomohon. Selain itu keinginan masyarakat tentang adanya pengembangan objek wisata air terjun yang ada di Wailan sekaligus pembuatan akses jalan menuju objek wisata tersebut. Hal ini merupakan salah satu aspirasi rakyat untuk pariwisata ketika melaksanakan pertemuan dengan salah satu DPRD Kota Tomohon. Aparatur sipil negara atau biasa disingkat ASN harus bisa menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) juga harus menjunjung tinggi citra yang baik dan martabat kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara yang lebih baik, akan tetapi ditemukan kenyataan dilapangan masih terdapat banyak pegawai yang tidak menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga timbul ketimpangan dan juga menimbulkan kekecewaan dari masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pesona Pariwisata di Kota Tomohon. Penelitian Rivano E. Kandou berjudul *Kinerja Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Dalam Pengembangan Pariwisata di Minahasa Utara*, menemukan bahwasannya kinerja yang dilakukan oleh dinas pariwisata telah berjalan dengan baik namun masih ditemukannya hambatan dimana akses yang dilalui menuju tempat wisata cukup jauh sehingga membutuhkan waktu lama untuk memperbaiki sarana prasana tempat wisata..

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Mohammad Arif yang berjudul *Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya kinerja pegawai yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan teori kinerja yang digunakan pada penelitian. Pegawai dibekali dengan pelatihan dan sosialisasi secara rutin untuk dapat meningkatkan kemampuan dari kerjanya masing-masing sehingga dampaknya akan terlihat pada kualitas kinerja pegawai tersebut.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda dari penelitian sebelum-sebelumnya kemudian untuk lokasi penelitian yang dilakukan penulis pada Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. Berbeda dari penelitian Rivano E. Kandou dan Mohammad Arif. Selain itu juga penelitian yang penulis lakukan merupakan salah satu sumbangan pemikiran, memberikan masukan dan saran tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas dan kedisiplinan pegawai Dinas Pariwisata Kota Tomohon sehingga nantinya akan berguna bagi kualitas pegawai tersebut dan juga bagi Dinas Pariwisata Kota Tomohon.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan kinerja pegawai dinas pariwisata dalam meningkatkan pesona pariwisata di Kota Tomohon serta mengetahui faktor penghambat serta upaya yang dilakukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dalam meningkatkan Pesona Pariwisata di Kota Tomohon ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Pariwisata, Sekretaris Dinas Pariwisata, Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata, Kepala Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata, Pegawai Dinas Pariwisata dan Wisatawan (sebanyak 5 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dalam meningkatkan Pesona Pariwisata di Kota Tomohon menggunakan teori dari Dwiyanto. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur kinerja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Produktivitas

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Dinas Pariwisata Di Kota Tomohon dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik serta terjadi peningkatan pada kedisiplinan dan kinerja pegawai, penulis mengambil dimensi produktivitas yang memiliki indikator didalamnya, yaitu Upaya pembinaan pegawai oleh Kepala Dinas. Seseorang yang tidak memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan bukan tidak disiplin, melainkan kurang kemampuannya. Solusinya adalah, bukan didisiplinkan, melainkan dilatih, dididik dan ditambah kemampuannya. Sedangkan orang yang tergolong tidak mau bekerja atau tidak melaksanakan pekerjaan yang seharusnya, maka orang semacam inilah yang perlu didisiplinkan supaya mau bekerja. Sebenarnya, orang dalam kategori ini mampu bekerja, tetapi tidak mempunyai kemauan untuk melaksanakan tugas pekerjaannya. Oleh karena itu, di sinilah letak perlunya disiplin. Jadi, disiplin hanya diperuntukkan bagi orang yang tidak mau bekerja, bukan diberikan kepada orang yang tidak mampu bekerja. Salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja pegawai salah satunya yaitu upaya pembinaan yang dilakukan oleh

pimpinan tertinggi suatu instansi kepada pegawai yang ada. Berdasarkan hasil observasi yang penulis amati dilapangan, pegawai memiliki kesadaran akan tanggung jawab dan tugas yang sedang dijalankan, namun mengenai kesadaran yang dimiliki oleh pegawai, masih ada beberapa pegawai yang masih datang terlambat dengan berbagai alasan. Pada dasarnya pegawai yang ada di Dinas Pariwisata Kota Tomohon adalah pegawai yang masih memerlukan bimbingan serta pembinaan walaupun banyak yang sudah berpengalaman dan memiliki pengetahuan pada bidangnya. upaya peningkatan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Pariwisata Kota Tomohon dalam pengelolaan organisasi serta pengelolaan pariwisata di Kota Tomohon dengan cara memberikan arahan untuk melakukan evaluasi rutin jika ada yang kedapatan atau ditemukan tidak disiplin. Produktifitas harus selalu ada dalam peningkatan pada Dinas Pariwisata Kota Tomohon agar dalam pengelolaan objek wisata yang ada bisa berjalan dengan baik dan lancar.

3.2 Kualitas Pelayanan

Keberhasilan Pegawai merupakan suatu syarat dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Di Kota Tomohon dalam meningkatkan Pariwisata. Dalam alur peningkatan Pariwisata di Kota Tomohon, promosi adalah bagian yang penting dalam menampilkan dan memantapkan pariwisata. Dalam mendorong peningkatan Pariwisata di Kota Tomohon, Dinas Pariwisata Kota Tomohon melaksanakan promosi dan pemasaran melalui event seperti TIFF dan menyampaikan berita lewat media sosial. Keberhasilan suatu kegiatan dapat membuat masyarakat diluar bahkan pimpinan tertinggi bertanya – tanya ide dan bagaimana prosesnya sampai berhasil, bahkan bisa jadi menanyakan siapa yang melaksanakannya. Suatu ide dan gagasan yang berhasil dan menarik banyak perhatian publik dari pegawai dapat membuat pegawai tersebut mendapatkan berbagai reward baik dari pimpinan sendiri maupun pejabat diluar organisasinya bekerja.

3.3 Responsibilitas

Responsibilitas adalah gambaran kualitas pelayanan publik dengan pertanggungjawaban terhadap indikator masing-masing pelayanan sehingga harus ada kesanggupan dari pemberi layanan untuk menetapkan suatu perbuatan kesanggupan untuk menerima resiko dari suatu perbuatan. Setiap tugas yang diberikan untuk pribadi maupun organisasi harus dilaksanakan karena sudah menjadi kewenangannya, begitu juga dengan Pegawai Negeri Sipil yang memiliki kewenangan yang sudah diwajibkan untuk dilaksanakan. Pegawai Negeri Sipil sudah memiliki tugas dan fungsi masing – masing, Dinas Pariwisata Kota Tomohon mengatur dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan berpaduan dari perundang – undangan yang tertuang dalam Rencana Strategi Dinas Pariwisata Kota Tomohon.

3.4 Akuntabilitas

Pencapaian target merupakan suatu hal yang diharapkan dalam melakukan suatu program yang telah di rencanakan, sama halnya dengan pengembangan objek wisata Kota Tomohon yang di lakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Tomohon melalui Dinas Pariwisata Kota Tomohon yang mana menjalankan program yang bertujuan mengembangkan objek wisata demi mewujudkan pariwisata Kota Tomohon yang unggul sesuai dengan visi dari pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tomohon. peneliti menyimpulkan bahwa dalam sebuah program yang di jalankan oleh pemerintah pasti memiliki target yang harus di capai sehingga program tersebut dapat di katakan berhasil dan sesuai dengan harapan. Melihatlah hal tersebut maka dapat di katakan bahwa pengembangan objek wisata di Kota Tomohon yang sedang di lakukan juga memiliki tujuan, yang mana untuk memajukan dan memperkenalkan

Kota Tomohon kepada seluruh Masyarakat Indonesia bahkan kepada Negara lain, dengan begitu pariwisata di Kota Tomohon dapat di katakan maju dan unggul sesuai dengan visi dari pada Dinas Pariwisata Kota Tomohon

3.5 Responsivitas

Untuk menjawab semua yang dilaksanakan dari Dinas Pariwisata Kota Tomohon, dapat kita lihat dari Kunjungan Wisatawan yang ada dari tahun per tahun dimana pada setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan sehingga membuktikan bahwa wisata yang ada di Kota Tomohon selalu diminati oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa Kota Tomohon memang memiliki keindahan alam yang tersimpan dan dapat dinikmati juga bisa untuk menambah pendapatan Dinas Pariwisata yang mengelolah tempat tersebut.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Tomohon dalam meningkatkan pesona pariwisata di Kota Tomohon belum cukup baik. Peneliti mengukur kinerja dengan lima indikator yaitu responsivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, responsibilitas, dan produktivitas. Hasil penelitian menunjukkan indikator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan produktivitas belum tercapai karena kedisiplinan pegawai yang minim dan partisipasi masyarakat yang rendah. Namun, sudah cukup baik dalam hal kualitas layanan karena sudah dilakukan promosi pariwisata di Kota Tomohon tetapi wisatawan belum puas dengan pelayanan yang tersedia.

Kinerja pegawai dinas pariwisata Kota Tomohon sudah berjalan dengan cukup optimal seperti temuan Rivano E. Kandou (Rivano E. Kandou, 2019), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu sumber daya manusia yang dimiliki masih kurang banyak dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Selain itu, kinerja pegawai dari dinas pariwisata ini telah melakukan tugas dan fungsi sesuai dengan SOP yang ada berbeda dari temuan Mohammad Arif (Mohammad Arif, 2018) dimana pada penelitian sebelumnya masih banyak pegawai yang tidak berkeja sesuai dengan fungsinya. Hal itu dikarenakan kurangnya tenaga pegawai yang ada. Namun penelitian yang telah dilakukan penulis menyatakan bahwa para pegawai yang ada di Dinas Pariwisata Kota Tomohon telah melakukan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing, hal itu berdampak pada tempat wisata yang dimiliki Kota Tomohon dimana setiap tahun selalu mengalami pembaharuan dan peningkatan pengunjung.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Tomohon dalam meningkatkan pesona pariwisata di Kota Tomohon yaitu Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena SDM merupakan bagian yang menentukan peningkatan suatu organisasi. SDM yang profesional dan berkualitas merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh Dinas Pariwisata Kota Tomohon dalam peningkatan pariwisata yang ada di Kota Tomohon. Keterampilan SDM Dinas Pariwisata Kota Tomohon memiliki dampak dalam peningkatan pariwisata Kota Tomohon, yang menjadi masalah serta hambatan yaitu SDM yang berlatar belakang pendidikan dan keterampilan dalam pelaksanaan pariwisata serta disiplin pegawai yang masih kurang. Yang membuat pengaruh kepada jasa dan kesuksesan kepariwisataan yang ada di Kota Tomohon. Memberi pelayanan kepada pengunjung adalah tugas semua unsur yang terkait pada kepariwisataan, dimana diinginkan adanya pelayanan yang maksimal kepada pengunjung baik seperti pemenuhan pelayanan

maupun pemenuhan akan fasilitas yang diperlukan pengunjung. Kurangnya kualitas pelayanan dan pengetahuan tentang pariwisata yang di lihat akan mendapatkan perkataan atau penjelasan yang bisa meminimalkan keinginan pengunjung untuk datang ke tempat wisata yang ada. Selain itu, pelayanan yang harus dikasih oleh pegawai Dinas Pariwisata Kota Tomohon dan masyarakat sekitar tempat Pariwisata adalah dengan melaksanakan integrasi dalam memanajemen dan melestarikan Pariwisata Kota Tomohon. Selain itu Objek Wisata Kota Tomohon akan terkenal dan memiliki banyak wisatawan apa bila promosi dan pemasarannya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Tomohon berjalan dengan baik. Namun sebaiknya sebelum mempromosikan suatu objek wisata harus di perhatikan kualitas dan kelengkapan dari objek wisata, seperti sarana dan prasara yang dapat menjamin kenyamanan dan kepuasan bagi para wisatawan yang berkunjung di tempat wisata.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kinerja pegawai oleh Dinas Pariwisata Kota Tomohon masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari adanya faktor-faktor penghambat baik dari Dinas Pariwisata maupun dari pegawai itu sendiri. Saran dari tulisan ini adalah promosi di Kota Tomohon lebih ditingkatkan lagi melalui media sosial baik *whatsapp*, *instagram*, *facebook* dan lain sebagainya. **Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Pariwisata Kota Tomohon sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Dwiyanto.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja pegawai oleh Dinas Pariwisata Kota Tomohon untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Dwiyantanto dalam Harbani Pasalong. 2014. *Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
Mohammad Arif (2018). Kinerja pegawai dinas pariwisata provinsi Sulawesi Tengah Rivano E. Kandou, Maria H. Pratiknjo dan William Areros (2019). Kinerja dinas pariwisata dan kebudayaan dalam pengembangan pariwisata di Minahasa Utara
Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional