**KINERJA APARATUR DALAM MENGELOLA DESTINASI WISATA DANAU TOLIRE**

**PADA DINAS PARIWISATA KOTA TERNATE PROVINSI MALUKU UTARA**

Rahmat Wirapraja

NPP. 30.1425

*Asdaf Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

Email: [rahmatwirapraja04@gmail.com](mailto:rahmatwirapraja04@gmail.com)

Dosen Pembimbing Skripsi: Stenly Ferdinand Pangerapan, AP, M.Si

# ABSTRACT (in english)

**Problem Statement/Background (GAP):** *One of the frameworks for improving regional development in the future is through the management and development of the tourism sector, particularly the Lake Tolire tourist destination, which is the responsibility of the Tourism Office. In order to improve the performance of civil servants, the workload given needs to be adjusted to the budget, infrastructure, and income generated.* **Purpose:** *The aim of this research is to identify, analyze, and describe the performance of civil servants, the obstacles that hinder their work, and the efforts made by the Tourism Office to overcome these obstacles.* **Method:** *This research uses Agus Dwiyanto's performance indicator theory, which consists of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The researcher uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach. Data and information are collected through observation, interviews, and documentation techniques. The collected data is then analyzed using data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions from the available data*. **Result:** *The results of this study show that the performance of civil servants in managing the Lake Tolire tourist destination is quite good. The obstacles in implementing the work are the absence of General Allocation Funds and Special Allocation Funds for the management of Lake Tolire, inadequate supporting facilities and infrastructure, and the weak awareness of the community and civil servants in maintaining the inventory and assets of the Tourism Office in Lake Tolire.* **Conclusion:** *The efforts made to overcome these obstacles are resolving land ownership disputes, carrying out the development and maintenance of facilities and infrastructure, as well as improving the awareness of civil servants and the community.*

**Keywords:** ***Employee, Performance, Tourism.***

# ABSTRAK (in bahasa)

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Salah satu rangka pembangunan daerah menjadi lebih baik kedepannya ialah dengan melaksanakan pengelolaan dan pembangunan sektor pariwisata utamanya ialah destinasi wisata danau tolire yang ditanggung jawabkan kepada Dinas Pariwisata, adapun untuk meningkatkan kinerja aparatur beban kerja yang diberikan perlu disesuaikan dengan anggaran, sarana prasarana dan pendapatan yang dihasilkan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis serta mendeskripsikan kinerja aparatur, kendala yang menjadi faktor penghambat dan upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata untuk mengatasi hambatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori indicator kinerja oleh Agus Dwiyanto yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan akuntabilitas. Metode yang peneliti gunakan ialah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan dari data yang ada. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Kinerja aparatur dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire sudah berjalan cukup baik. Hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan adalah Dana Alokasi Umum dan Dana Alokasi Khusus tidak pernah ada untuk pengelolaan Danau Tolire, fasilitas dan sarana prasarana pendukung yang belum memadai serta lemahnya kesadaran masyarakat dan aparat dalam menjaga dan memelihara inventaris dan aset Dinas Pariwisata di Danau Tolire. **Kesimpulan:** Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah menyelesaikan sengketa kepemilikan lahan, melaksanakan pembangunan dan pemeliharaan fasilitas dan sarana prasarana, serta meningkatkan kesadaran aparat dan masyarakat.

**Kata kunci: Pegawai, Kinerja, Pariwisata**

# PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Kinerja pegawai pada pelaksanaannya dapat diukur dari tingkat kedisiplinannya. Absensi kehadiran pegawai bisa menjadi salah satu contoh penilaian kinerja seorang pegawai. Kehadiran pegawai termasuk salah faktor penting bagi suatu instansi dikarenakan dengan tidak hadirnya seorang pegawai dapat menghambat pencapaian yang sudah direncakan. Hal kecil seperti ini dapat berdampak besar terhadap instansi tersebut dan merugikan orang lain.

Pencapaian kinerja seorang pegawai juga dapat dilihat dari berhasilnya pegawai tersebut beserta staff yang lainnya dalam mengelola sesuatu yang dibebani atau menjadi tanggung jawab dari pimpinan. Setiap organisasi atau instansi sudah pasti mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mengelola focus pembangunan berdasarkan instansi yang ditempatinya. Hal ini dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa daerah diberi hak dan kewajiban untuk mengelola daerahnya sendiri untuk mengelola sumber daya guna memberikan pelayanan pada masyarakat dan pelaksanaan proses pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam mencapai kesejahteraan umum sebegai tujuan nasional bangsa Indonesia. Adanya desentralisasi berguna untuk memberikan ruang lingkup kepada pemerintah daerah untuk bisa lebih berinovasi dalam menjalankan roda pemerintahannya.

Provinsi Maluku Utara memiliki banyak tempat wisata yang menjadi *icon* dan sudah mendunia. Potensi yang besar terhadap dunia kepariwisataan di Maluku Utara menjadi perhatian khusus dari pemerintah dalam melaksanakan fokus pembangunan terhadap tempat wisata setempat. Berdasarkan bentuk provinsinya yang adalah kepulauan menjadikan pantai sebagai destinasi wisata terbanyak dari yang ada. Walaupun pantai menjadi yang terbanyak tapi hal itu tidak mampu menutup mata wisatawan untuk dapat melirik tempat wisata alam yang lain seperti danau, gunung, sungai, air terjun, dll.

Kota Ternate adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Maluku Utara bagian ujung timur Indonesia. Kota Ternate pernah menjadi ibu kota sementara Provinsi Maluku Utara secara de facto dari tahun 1999 hingga 2010. Kemudian pada tanggal 4 Agustus 2010 sofifi secara resmi ditetapkan sebagai ibu kota provinsi yang baru sebagai pengganti Kota Ternate. Sebagai kota kepulauan, Kota Ternate terdiri atas 8 pulau yang saling bersebrangan.

Danau Tolire merupakan danau yang menyajikan wisata alam yang berjarak 10 Km dari pusat Kota Ternate dan berada pas dibawah kaki gunung api Gamalama. Selain karna memang bentuk danau yang unik, danau ini juga mempunyai nilai sejarah dan cerita rakyatnya yang menarik. Danau Tolire menjadi salah satu destinasi wisata yang memiliki nilai jual yang tinggi. Danau tersebut berlokasi di Kota Ternate yang menjadi pusat perekonomian walaupun bukan ibu kota provinsi. Tolire adalah nama dari danau yang menyajikan hal dan fenomena alam tersebut.

Sebagai salah satu tempat wisata yang menjadi *icon* Kota Ternate, Danau Tolire dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Ternate sampai sekarang. Hal ini terdapat pada Peraturan Walikota Ternate Nomor 21 Tahun 2017 pasal 3 huruf (d) yang berbunyi “pelaksanaan penyelenggaraan pembangunan dan pengembangan kepariwisataan”. Hal ini menjelaskan bahwa pemerintah diberikan kewenangan untuk mengelola tempat wisata serta melaksanakan pembangunan dan pengembangan.

# Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pemerintah Kota Ternate secara optimal berupaya mengelola dengan mengembangkan destinasi wisata di Kota Ternate sebagai tujuan destinasi wisata guna menarik perhatian wisatawan sehingga hal ini dapat meningkatkan taraf perekonomian bagi daerah serta masyarakat kelurahan takome dalam membantu pemerintah mengelola wisata Danau Tolire. Dengan demikian, sektor pariwisata di Kota Ternate perlu dikelola dengan baik dan semaksimal mungkin agar supaya potensi besar yang dimiliki mampu mengasilkan kontribusi yang maksimal demi kemajuan dan kesahteraan masyarakat Kota Ternate dan masyarakat di seputaran destinasi wisata tersebut. Beberapa sarana prasarana yang sering digunakan mengalami kerusakan berat menunjukan bahwasannya hal ini terindikasi mempengaruhi kinerja pegawai sehingga berimbas pada Pendapatan Asli Daerah yang tidak optimal dari pengelolaan destinasi wisata Danau Tolire.

**Gambar 1. 3**

**Pendapatan Pengelolaan Danau Tolire Tahun 2019-2021**

*Sumber : Dinas Pariwisata Kota Ternate, 2022*

Berdasarkan pada diagram di atas dapat dilihat bahwa pendapatan yang diperoleh dalam 3 (tiga) tahun terakhir mengalami fluktuatif atau perubahan naik turun. Faktor penting yang mempengaruhi pendapatan ialah kinerja pegawai Dinas Pariwisata dalam mempromosikan serta mengenalkan destinasi wisata yang ada di Kota Ternate masih belum maksimal dan optimal, terindikasi disebabkan oleh Dana Alokasi Umum untuk pengelolaan destinasi wisata tidak ada.

# Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian dari Laode Muhammad Salman Octoargi Umul yang berjudul “Kinerja Aparatur Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Dalam Pengembangan Wisata Pantai Bokori Di Kota Kendari Provinsi Sulaweisi Tenggara”, menjelaskan bahwa Dinas Pariwsata dan Ekonomi Kreatif Kota Kendari sebagai Lembaga yang paling berperan dalam pengelolaan kepariwisataan dan kebudayaan memiliki kinerja pada aparatur pemerintahan yang masih rendah yang mana disebabkan karena minimnya sumber daya manusia yang memiliki latar belakang Pendidikan di bidang pariwisata. Potensi obyek dan daya Tarik wisata Pantai Bokori di Kota Kendari belum berkembang secra optimal karena kondisi destinasi dan daya Tarik wisata belum tertata dengan baik dan hanya dibiarkan apa adanya menurut kehendak dan kejadian alam dikarenakan kurangnya kualitas sarana dan prasarana yang ada serta kurangnya dana yang dimiliki menyebabkan terbatasnya pemasukan dan kurangnya minat investor asing serta kualitas sumber daya manusia yang masih kurang dan banyak yang tidak sesuai dengan bidang pariwisata. Pengelolaa sector pariwisata Pantai Bokori di Kota Kendari memerlukan upaya dari Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif seperti : meningkatkan partisipasi dari seluruh pihak baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat agar kepariwisataan memperoleh penanganan yang baik dan professional sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi pendapatan asli daerah.

Penelitian dari Sabilatul Husain yang berjudul “Kinerja Aparatur Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah Di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat”, menjelaskan bahwa Kinerja aparatur dinas lingkungan hidup dalam pengelolaan sampah dinilai masih kurang efektif karena ada beberapa penghambat faktor eksternal dan internal yang dihadapi aparatur Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung tersebut. Hambatan yang dialami adalah besarnya jumlah sampah yang dihasilkan, ketrbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kompetensi pegawai, belum memiliki teknologi yang efektif dalam pengelolaan sampah, anggaran yang minim karena dianggap bukan ketetapan prioritas belanja daerah, dan rendahnya penegakan hukun serta buruknya perilaku masyarakat dalam pengelolaan sampah. Upaya yang dilakukan dinas lingkungan hidup untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah membentuk bebrapa program melalui metode penanganan sampah (konvensional) dan metode pengurangan sampah dengan pendekatan system, menetapkan beberapa regulasi, melakukan kerja sama dengan berbagai pihak serta memberikan apresiasi terhadap pegawai dan pegiat lingkungan

# Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Perbedaan tersebut terletak pada permasalahan utamanya, yaitu dimana permasalahan utama penelitian sebelumnya yakni kinerja aparatur dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara sudah bisa berjalan dengan sangat baik dalam aspek produktivitas, responsivitas dan responsibilitas. Namun, untuk aspek kualitas layanan dan aspek akuntabilitas masih banyak yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan lebih lanjut. Adapun aspek kualitas layanan dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat masih sangat kurang dikarenakan masih banyak keluhan yang diutarakan oleh pengunjung dan masyarakat, sedangkan untuk aspek akuntabilitas sendiri masih kurang dikarenakan pemerintah masih belum mampu mengutamakan kepentingan masyarakat dengan baik yang kemudian bagi masyarakat dirasa masih belum optimal.

# Tujuan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan kinerja aparatur dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara.

# METODE

Sugiyono (2016: 20) berpendapat bahwa “Metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan fungsi dan tujuan tertentu.” Setiap penelitian mempunya fungsi dan tujuan masing-masing. Secara umum ada tiga macam tujuan penelitian yakni yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Hasil penelitian dangat berguna dan dapat dipakai banyak orang dengan kebutuhan yang serupa dalam suatu penelitian. Pada dasarnya data yang diperoleh dari penelitian dapat dipergunakan sebagai sarana untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Sugiyono (2016: 9) mengemukakan bahwa “Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti terhadap kondisi destinasi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Dimana pendekatan ini lebih fleksibel karena bersifat terbuka dan dapat berubah fokus apabila harus dilakukan. Hal ini dikarenakan dalam proses penelitian dilaksanakan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan mengenai kinerja aparatur dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Peneliti meneliti fakta-fakta di lapangan dan kemudian mendeskripsikannya secara sistematis, aktual, dan akurat untuk menarik kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta tersebut Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui teknik *purposive dan snowball sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori Kinerja menurut Dwiyanto dalam Sembiring (2017: 98) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Kinerja Aparatur dalam Mengelola Destinasi Wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara

Dalam mengukur kinerja aparatur dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara, penulis menggunakan indikator kinerja yang peneliti ambil dari pendapat dari Dwiyanto dalam Sembiring (2017: 98) sebagai berikut:

#### 3.1.1 Produktivitas

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008: 50) dimensi produktivitas memiliki 2 indikator yaitu tingkat efisien, dan efektivitas pelayanan. Adapun produktivitas bisa juga di tafsirkan dengan perbandingan antara input dengan output.

1. Efisiensi

kinerja pegawai di Dinas Pariwisata ini sudah sangat baik dari segi efisiensi dengan mempunyai satu program yakni pembentukan POKDARWIS atau Kelompok Sadar Wisata yang mana dinas pariwisata berkolaborasi dengan masyarakat setempat untuk tetap melestarikan dan menjaga destinasi wisata termasuk Danau Tolire, Adapun terkait dengan anggaran dalam pengelolaan danau tolire yang mana tidak terdapat anggaran pengelolaan tersebut kami sudah mengusahakan sebaik mungkin untuk terus mengelola tempat destinasi wisata dengan baik dari dana anggaran Dinas Pariwisata setiap tahunnya diluar dari dana pengelolaan yang tidak ada. Produktivitas kinerja aparatur dinas pariwisata dari segi keefisienan sudah bagus walaupun terhambat masalah anggaran dana pengelolaan yang masih bisa tertutupi dengan pemasukan dari retribusi dan hasil sewa BMD.

1. Efektivitas

Efektifitas layanan adalah hal yang memperlihatkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya. Kinerja para pegawai dalam mengelola Danau Tolire sudah bisa dikatakan efektif karna sebagian besar program sudah dapat terlaksana dengan baik dan teratur walaupun masih ada yang belum terlaksanakan.. Produktivitas kinerja aparatur dari segi keefektifan sudah berlangsung dengan baik dan memenuhi target ketercapaian yang mana dinas pariwisata mampu mengelola perputaran uang dengan baik.

#### 3.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah satu hal yang penting guna menjelaskan kinerja aparatur pelayanan organisasi publik. Banyak pandangan baik dan buruk kepada organisasi publik dari tingkat kepuasan masyarakat akan kualitas layanan yang diterima masyarakat dari organisasi publik. Dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan destinasi wisata Danau Tolire masih banyak keluhan yang masuk dari masyarakat dikarenakan pemeliharaan fasilitas umum yang masih kurang yang mana hal ini terhambat dengan masalah anggaran yang tidak ada, yang mana pencairan dana ini terhalang dengan sertifikat tanah yang masih menjadi sengketa serta kepemilikan yang masih belum jelas dan masih diperebutkan oleh Dinas Kehutanan, Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Petanahan Kota Ternate. Tingkat kepuasan masyarakat masih belum bisa dikatakan puas dikarenakan pengelolaan destinasi wisata Danau Tolire yang belum maksimal karena keterkendalaan dengan anggaran yang tidak pernah ada yang mana disebabkan oleh kepemilikan lahan yang masih menjadi sengket. kepuasan masyarakat masih belum bisa dikatakan mampu memuaskan masyarakat dalam pengelolaan Danau Tolire dikarenakan fasilitas dan tata kelola yang masih kurang serta pemeliharaan fasilitas yang tidak berjalan rutin, yang mana dalam hal ini dapat merugikan setiap pihak yang bersangkutan dalam pengelolaan Danau Tolire.

**3.1.3 Responsivitas**

Kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan pengembangan program-program pelayanan publik yang cocok dengan kebutuhan dan masukan masyarakat. Singkatnya responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas kinerja dilihat dari keselarasan program dengan kebutuhan masyarakat Dinas Pariwisata sudah menjalankan program dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire, adapun seluruh program dan pembangunan yang telah terlaksana diharapkan menimbulkan kesadaran setiap orang untuk menjaganya dengan baik.

**3.1.4 Responsibiltas**

Responsibilitas mengartikan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Demikian pelaksanaan kegiatan organisasi harus sejalan dan sesuai dengan prinsip administrasi yang berlaku. Dalam pengelolaan destinasi wisata Danau Tolire Dinas Pariwisata sudah mentaati segala prosedur dan prinsip administrasi yang berlaku, Adapun persengketaan tanah dan lahan batas pengelolaan dengan Dinas yang lain masih belum menemukan titik terang sehingga masih menghambat pembuatan sertifikat tanah sebagai salah satu jalan pencairan anggaran dana pengelolaan terlepas dari itu segala pengelolaan di Danau Tolire sesuai dengan aturan dan prinsip administrasi yang berlaku. Responsibilitas kinerja dilihat dari kegiatan organisasi yang sesuai dengan prinsip administrasi yang berlaku, kinerja aparatur Dinas Pariwisata sudah baik dalam mentaati dan mempedomani segala prinsip administrasi yang berlaku guna mempermudah semua urusan pemberkasan dan kearsipan setiap program kerja.

**3.1..5 Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan publik tunduk pada para pejabat politik yang telah dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mengutamakan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat dipakai untuk mengetahui seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu stabil dengan kemauan masyarakat banyak. Selaku aparatur pemerintahan yang sudah seharusnya meladeni dan melayani rakyat dengan baik, mengutamakan kepentingan rakyat adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seperti dalam pengelolaan danau tolire sebagian besarnya sudah terpenuhi meskipun terdapat beberapa yang masih belum terpenuhi karena keterbatasan anggaran tersebut, demikian dengan fasilitas yang sudah tersedia saya harap agar semuanya bisa menjaganya dengan baik. Akuntabilitas kinerja pegawai dilihat dari bagaimana cara pemerintah mengutamakan kepentingan masyarakat masih belum optimal yang mana masih ada masyarakat dan pengunjung wisata yang merasa kurang puas karena dirasa pemerintah masih belum bisa mengutamakan kepentingan masyarakat yang mana pemeliharan setiap fasilitas di tempat wisata tidak dilakukan dengan baik.

### 3.2 Faktor yang Menjadi Hambatan Kinerja Aparatur dalam Mengelola Destinasi Wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara

### Kelancaran pengelolaan destinasi wisata Danau Tolire yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata tidak luput dari hambatan yang datang. Adapun faktor yang menjadi hambatan Dinas Pariwisata dalam mengelola Danau Tolire adalah sebagai berikut :

**3.2.1 Dana Alokasi Umum dan Dana Alokasi Khusus Tidak Pernah Ada Untuk Pengelolaan Danau Tolire**

Anggaran mejadi sesuatu yang mendasar dalam pengelolaan tempat wisata termasuk Danau Tolire. Namun, yang terjadi Dinas Pariwisata justru tidak mendapatkan dana anggaran apapun dalam pengelolaan Danau Tolire. Hambatan besar yang terjadi adalah Dinas Pariwisata tidak pernah mendapatkan dana anggaran pengelolaan Danau Tolire, yang mana hal ini disebabkan oleh kepemilikan tanah yang masih belum jelas sampai sekarang dan masih mejadi persengketaan lahan dari Dinas Kehutanan, Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Pertanahan. Demikian pula, hal ini menyebabkan sertifikat tanah tidak bisa diterbitkan karena kepemilikan lahan masih belum jelas sehingga bedampak pada Dana Alokasi Umum dan Dana Alokasi Khusus yang tidak bisa dicairkan. Pada akhirnya dana pengelolaan yang dinas pariwisata pakai adalah dana retribusi dan dana hasil sewa BMD untuk pengelolaan Danau Tolireningkatkan kinerja. Hambatan ini muncul karena adanya pegawai yang belum sadar akan pentingnya kompetensi dan masih beranggapan bahwa keahlian dalam penggunaan teknologi digital hanya diperuntukan untuk pegawai yang masih muda.

**3.2.2. Fasilitas dan Sarana Prasarana Pendukung Belum Memadai**

Sarana dan prasarana menjadi salah satu kunci penting untuk mempercepat pengembangan dan pengelolaan destinasi wisata. Sarana dan prasarana sangat berpengaruh dan menjadi daya tarik tersendiri para wisatawan untuk datang berkunjung ke tempat wisata tersebut dan mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi para wisatawan dan pengunjung. Danau Tolire menyajikan pemandangan yang begitu luar biasa indahnya akan tetapi faslitas dan sarana prasarananya tidak memadai yang mana perlu dilakukan perbaikan dan pemeliharaan kembali agar sebagian besar fasilitas dan sarana prasarananya bisa berfungsi normal kembali seperti misalnya toilet dan pondok gazebo serta tempat sampah yang masih kurang

**3.2.3.**  **Lemahnya Kesadaran Aparatur dan Masyarakat**

Faktor penghambat berikutnya adalah kesadaran aparatur dan masyarakat yang masih lemah. Hal ini menjadi suatu hal yang penting dikarenakan pengelolaan tempat Destinasi Wisata untuk bisa berjalan dengan maksimal juga harus ada kesadaran dari setiap pihak baik Aparat maupun masyarakat. Dinas Pariwisata sudah membangun bebrapa fasilitas dan sarana prasarana yang maksudnya adalah membangun kepuasan pada masyarakat, akan tetapi dari segi kesadaran masyarakat masih kurang dan belum mampu untuk memelihara, merawat dan menggunakan fasilitas dan sarana prasarana tersebut dengan baik. Seperti misalnya, toilet yang menjadi tersumbat karna keteledoran pengunjung dan sampah yang msaih berserakan karena pengunjung masih belum mampu membuanng sampah pada tempatnya. Dalam hal ini aparatur pemerintahan dan masyarakat masih lemah dan minim kesadaran untuk sama-sama saling menjaga dan memelihara semua fasilitas dan sarana prasarana yang tersedia.

# 3.3 Upaya mengatasi hambatan Kinerja Aparatur dalam Mengelola Destinasi Wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara

Mengatasi hambatan tentu saja ada hal-hal yang perlu dilakukan sebagai upaya untuk mencari solusi yang baik dan tidak merugikan pihak manapun. Berikut merupakan upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi :

**3.3.1** **Menyelesaikan Sengketa Kepemilikan Lahan**

Sebagai sala satu upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi, meyelesaikan sengketa kepemilikan lahan adalah jalan yang terbaik. Telah diketahui bahwasannya pencairan Dana Alokasi Khusus dan Dana Alokasi Umum bisa dilaksanakan jika setifikat tanah sudah diterbitkan. Upaya untuk mecairkan Dana Alokasi Khusus dan Dana Alokasi Umum bisa dilakukan jikalau sudah terbitnya setifikat tanah, dengan ini kami dari Dinas Pariwisata sedang mengusahakan cara untuk mensahkan kepemilikan tanah tersebut dan mengadakan pertemuan dengan dinas terkait lainnya.

**3.3.2** **Melaksanakan Pembangunan dan Pemeliharaan Fasilitas dan Sarana Prasarana**

Pembangunan fasilitas dan sarana prasarana guna tercapainya kepuasan masyarakat dan daya tarik tersendiri destinasi wisata Danau Tolire. Pembangunan beberapa fasilitas seperti Musholla, tempat sampah dan toilet yang masih terbatas perlu dilakukan serta membuat gazebo yang lebih menarik dan nyaman bagi pengunjung dan wisatawan yang berkunjung. Pemeliharaan fasilitas dan sarana prasarana juga perlu diperhatikan dan dilakukan secara rutin guna memastikan dapat berfungsi dan bekerja dengan baik demi kenyamanan bersama. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus Dinas Pariwisata untuk menjaga fasilias dan sarana prasaran yang telah dibangun.

#### 3.3.3 Meningkatkan Kesadaran Aparat dan Masyarakat

Dinas pariwisata memiliki upaya untuk membangun kesadaran para aparat dan masyarakat karena dalam merawat dan mejaga sesuatu diawali dari kesadaran diri masing-masing. Pemeliharaan tempat wisata agar dipastikan selalu bersih dan seluruh fasilitas dan sarana prasarana berfungsi dengan baik perlu diperhatikan akan kesadaran pegawai dan masyarakat serta pengunjung, yang mana Dinas Pariwisata sendiri akan melakukan sosialisai kepada para pegawai Dinas Pariwisata tentang kesadaran mejaga tempat destinasi wisata utamanya adalah Danau Tolire yang kemudian diharapkan pegawai mampu memberikan penyuluhan kepada setiap pengunjung dan masyarakat tentang bagaimana mampu bekerja sama untuk selalu mejaga, memelihara dan merawat semua yang ada di tempat wisata seperti Danau Tolire Dinas Pariwisata akan melaksanakan sosialisasi kepada para pegawainya dan kemudian para pegawai memberikan penyuluhan kepada pengunjung dan masyarakat akan pentingnya kesadaran mejaga, memelihara dan merawat semua yang ada di tempat wisata seperti Danau Tolire.

# 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja aparatur dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara perlu dilakukan sebagaimana mestinya sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku agar kualitas pelayanan dengan melakukan pembangunan dan pemeliharaan fasilitas dan sarana prasarana yang terdapat di Danau Tolire dengan mengedepankan kepuasan masyarakat dan pengunjung.

# 3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan bahwa Dana Alokasi Umum dan Dana Alokasi Khusus tidak pernah ada untuk pengelolaan Danau Tolire yang dikarenakan setifikat kepemilikan tanah yang tidak bisa diterbitkan menghambat pengelolaan Danau Tolire.

# KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan data hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan mengenai Kinerja Aparatur dalam Mengelola Destinasi Wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternat Provinsi Maluku Utara sebagai berikut :

1. Kinerja dari aparatur Dinas Pariwisata Kota Ternate sejauh ini sudah bisa berjalan dengan sangat baik dalam aspek produktivitas, responsivitas dan responsibilitas. Namun, untuk aspek kualitas layanan dan aspek akuntabilitas masih banyak yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan lebih lanjut. Adapun aspek kualitas layanan dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat masih sangat kurang dikarenakan masih banyak keluhan yang diutarakan oleh pengunjung dan masyarakat, sedangkan untuk aspek akuntabilitas sendiri masih kurang dikarenakan pemerintah masih belum mampu mengutamakan kepentingan masyarakat dengan baik yang kemudian bagi masyarakat dirasa masih belum optimal. Berdasarkan aspek produktivitas yang ditinjau dari segi efisiensi sudah baik walaupun terhalang dengan masalah anggaran pengelolaan, kemudian dari segi efektifitas sudah sangat baik yang mana Dinas Pariwisata mampu mencapai target dengan baik, kemudian untuk aspek responsivitas dan responsibilitas dikatakan baik karena keselarasan program dengan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan program yang berdasarkan prinsip administrasi sudah berjalan baik sesuai dengan perencanaan kinerja.
2. Faktor penghambat berdasarkan temuan dalam proses pengelolaan destinasi wisata Danau Tolire di Kota Ternate ialah Dana Alokasi Umum dan Dana Alokasi Khusus tidak pernah ada untuk pengelolaan Danau Tolire yang dikarenakan setifikat kepemilikan tanah yang tidak bisa diterbitkan menghambat pengelolaan Danau Tolire, juga fasilitas dan sarana prasarana pendukung yang belum memadai menjadi hambatan karena munculnya penilaian buruk dari pengunjung dan masyarakat, serta lemahnya kesadaran masyarakat dan aparat dalam menjaga dan memelihara inventaris dan aset Dinas Pariwisata di Danau Tolire.
3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk mengantisipasi hambatan yang masalah dalam pengelolaan Destinasi Wisata Danau Tolire ialah menyelesaikan sengketa kepemilikan lahan yang menghambat pencairan anggaran pengelolaan Danau Tolire, juga melaksanakan pembangunan dan pemeliharan fasilitas dan sarana prasarana guna menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung, serta meningkatkan kesadaran aparat dan masyarakat untuk selalu bekerja sama menjaga inventaris dan aset Dinas Pariwisata yang ada di Danau Tolire.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**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 aparatur dalam mengelola destinasi wisata Danau Tolire pada Dinas Pariwisata Kota Ternate Provinsi Maluku Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

# UCAPAN TERIMA KASIH

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

# DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Walikota Ternate Nomor 21 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata Kota Ternate

Husain, S. (2021). *KINERJA APARATUR DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT* (Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor).

UMUL, L. M. S. O. (2019). KINERJA APARATUR DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF DALAM PENGEMBANGAN WISATA PANTAI BOKORI DI KOTA KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA (Doctoral dissertation, IPDN).