

**KINERJA APARATUR DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
DALAM PENGEMBANGAN KAWASAN PARIWISATA ESTATE  
DI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Enjelina Marfela Kome

NPP. 30.1110

*Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

E-mail: kome.enjel29@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The development of the Estate Tourism area in 2021 is experiencing obstacles, due to budget refocusing in the context of handling the Covid-19 pandemic, so the development activities in the Pariwisata Estate area are postponed to 2022 with a focus on realigning management and management aspects land legality. **Purpose:** This research is to find out the implementation of apparatus performance analysis at the Office of Tourism and Creative Economy in the development of estate tourism in NTT Province, to find out the obstacles in implementing apparatus performance analysis in the development of estate tourism and to find out the efforts made to overcome these obstacles. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interviews, observation and documentation. Data analysis techniques were obtained through data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. **Results:** The results of this study indicate that the performance of apparatus at the Office of Tourism and Creative Economy in the Development of Estate Tourism in the Province of NTT has been going quite well, although it has not been maximized. The inhibiting factors in the development of the Estate Tourism Area in East Nusa Tenggara Province, namely: the lack of human resources and the ability of personnel who are experts in the field of tourism, inadequate supporting facilities and infrastructure and the knowledge and skills of the people in the field of tourism which are still very minimal. **Conclusion:** Efforts made in the development of the estate tourism area are providing education and training to apparatus at the Tourism Office; improving facilities and infrastructure as well as tourism supporting facilities carried out by the Tourism and Creative Economy Office apparatus and increasing knowledge and skills to the community around the estate tourism area.

**Keywords:** Performance, Apparatus, Deveopment.

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pengembangan kawasan Pariwisata Estate pada Tahun 2021 yang mengalami hambatan, karena adanya *refocusing* anggaran dalam rangkapananganan pandemi Covid-19, maka dalam kegiatan pengembangan kawasan Pariwisata Estate ditunda ke tahun 2022 dengan fokus pada penataan kembali manajemen pengelolaan dan aspek legalitas

lahan. **Tujuan:** Penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan analisis kinerja aparatur di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam pengembangan wisata estate di Provinsi NTT, mengetahui hambatan dalam pelaksanaan analisis kinerja aparatur dalam pengembangan wisata estate dan mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Dalam Pengembangan Wisata Estate di Provinsi NTT sudah berjalan cukup baik meskipun belum maksimal. Faktor penghambat dalam pengembangan Kawasan Pariwisata Estate di Provinsi Nusa Tenggara Timur, yaitu: kurangnya sumber daya manusia dan kemampuan aparatur yang ahli di bidang pariwisata, sarana dan prasarana penunjang yang belum memadai dan pengetahuan serta keterampilan masyarakat di bidang kepariwisataan yang masih sangat minim. **Kesimpulan:** Upaya yang dilakukan dalam pengembangan kawasan pariwisata estate adalah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada Aparatur di Dinas Pariwisata, meningkatkan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung pariwisata yang dilakukan oleh Aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kepada masyarakat sekitaran kawasan pariwisata estate.

**Kata Kunci:** Kinerja, Aparatur, Pengembangan.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata berpotensi menjadi salah satu sektor andalan Indonesia untuk memperoleh devisa yang besar akan tetapi hal ini tentunya tidak terlepas dari kinerja pemerintah daerah dalam mengembangkan potensi-potensi yang ada pada daerah tersebut. Selain dari pada itu pemerintah daerah pun dituntut untuk aktif berperan dalam melakukan analisis ataupun kajian terhadap potensi-potensi pariwisata yang ada di daerah tersebut serta pemerintah daerah pun dapat menerapkan strategi yang efektif dalam upayanya untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan ke daerah tersebut. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dikatakan dengan jelas bagaimana pemerintah daerah menjalankan tugas pemerintahan dalam pengelolaan pariwisata.

Dalam mendukung pembangunan pariwisata di Nusa Tenggara Timur pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur mengeluarkan peraturan daerah Nomor 9 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan kepariwisataan, Kawasan strategis kepariwisataan, Kawasan wisata unggulan dan jalur wisata, usaha pariwisata, pengembangan ekonomi kreatif, hak, kewajiban pariwisata daerah, Latihan SDM (standarisasi, sertifikasi dan TKA), pendanaan dan sanksi administrasi. Dengan adanya peraturan daerah ini sangat diharapkan agar dapat terwujudnya pengembangan dan lestarnya keanekaragaman kebudayaan sebagai landasan pembangunan kepariwisataan daerah dengan menjadikan Nusa Tenggara Timur sebagai pusat pengembangan kebudayaan di Asia Tenggara dan Pasifik.

Pembangunan pariwisata di Nusa Tenggara Timur menjadi sektor penggerak utama ekonomi daerah dan dilakukan dengan mengembangkan pariwisata daerah melalui pemenuhan unsur 5A Pariwisata (*Attraction, Accessibility, Accommodation, Amenities* dan *Awareness*) dengan pola pendekatan kawasan. Untuk itu pembangunan pariwisata daerah dilaksanakan dalam bentuk Pariwisata Estate (PE) berbasis masyarakat yaitu konsep pembangunan kawasan industri pariwisata secara dinamis dan terpadu yang mampu menyediakan pertumbuhan

ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan dan peningkatan taraf hidup dalam mengaktifkan sektor produksi.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Keberhasilan pengembangan kepariwisataan tersebut dapat diukur dari jumlah kunjungan wisatawan ke Nusa Tenggara Timur dan berapa lama wisatawan beradadi Provinsi Nusa Tenggara Timur, sehingga dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Nusa Tenggara Timur ditetapkan beberapa target dan indicator keberhasilan pembangunan kepariwisataan dalam bentuk Indikator Kinerja Utama (IKU) yang harus diimplementasikan oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, melalui Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Tingkat pencapaian kinerja sasaran Pengembangan Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif di Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2020 adalah sebesar 46% atau dapat dikategorikan belum berhasil. Angka tingkat capaian kinerja yang jauh dibawah target yang ditetapkan tersebut bukan merupakan indikasi kegagalan pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam hal ini. Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam mengembangkan dan mempromosikan potensi-potensi wisata daerah yang dimiliki melainkan karena adanya kejadian luar biasa (KLB) “*Pandemi Covid-19*” yang sangat berdampak pada industri pariwisata yang juga mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan ke Nusa Tenggara Timur.

Pembangunan kepariwisataan sangat membutuhkan peran aktif dari sumber daya manusia seperti aparatur, masyarakat dan pelaku usaha. Permasalahan yang di alami aparatur bidang pariwisata ialah minimnya pengetahuan tentang kepariwisataan serta kemampuan dan keahlian aparatur di bidang pariwisata sehingga hal ini tentu mempengaruhi pengelolaan pariwisata yang ada yang akhirnya berakibat pada pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen yang diartikan ialah kepuasan pengunjung terhadap pariwisata di provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya Pariwisata Estate yang nantinya dapat berkeinginan untuk berkunjung kembali. Kinerja aparatur yang baik dan profesional pada pemerintah instansi terkait khususnya di Dinas Pariwisata untuk mengatasi segala permasalahan yang ada dalam melakukan pengembangan kawasan pariwisata estate yang dinilai masih belum efektif oleh pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian sebelumnya adalah hasil dari penelitian yang dapat menjadi rujukan dan sebagai acuan untuk penelitian dalam melakukan penelitian. Dengan penelitian ini mencantumkan beberapa hasil penelitian sebelumnya dengan topik yang berkaitan dan berhubungan dengan topik yang akan diteliti. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan, antara lain:

Penelitian pertama oleh Putri Rumondang (2021) yang berjudul “Kinerja Aparatur Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Daya Tarik Objek Wisata Suban Air Panas Di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu”. Penelitian ini menjelaskan bahwa dalam proses kegiatan pengembangan daya tarik wisata suban air panas masih terdapat sumber daya manusia dan sarana prasana yang belum memadai serta faktor teknologi maupun sosial masyarakat yang mempengaruhi pengembangan daya tarik objek wisata Suban Air Panas. Penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang ingin dilakukan oleh penulis. Persamaan yang dimiliki ialah sama sama membahas mengenai kinerja aparatur dalam mengembangkan

pariwisata yang ada sedangkan perbedaan yang dimiliki ialah peneliti melakukan penelitian pada satu objek wisata sedangkan objek yang ingin diteliti oleh penulis yakni pariwisata estate. Penelitian kedua oleh Zheren Anggita Sumakul, Ermaya Suradinata, Bambang Supriadi (2020) yang berjudul “Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara”. Penelitian ini menjelaskan bahwa kurangnya sumber daya berlatar belakang pendidikan, sarana prasarana yang belum memadai, serta anggaran. Persamaan yang dimiliki ialah membahas mengenai kinerja aparatur di dinas pariwisata dalam mengembangkan objek pariwisata yang ada dan juga bahwa pada penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaan yang ada ialah terletak pada objek pariwisata yang ingin dikembangkan.

Penelitian ketiga oleh Fridolin Wisora Balida (2015) yang berjudul “Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Menjaga Eksistensi Nilai Kebudayaan di Kabupaten Halmahera Utara”. Penelitian ini menjelaskan bahwa lima indikator kinerja untuk menilai dinas pariwisata dan kebudayaan di Halmahera Utara yaitu produktifitas, responsibilitas, responsivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas belum sesuai ketentuan. Persamaan yang dapat dilihat ialah bahwa sama-sama menggunakan metode kualitatif dan juga sama-sama membahas mengenai kinerja yang dimiliki oleh aparatur di dinas pariwisata kemudian perbedaan yang terlihat ialah bahwa pada penelitian ini membahas mengenai kinerja aparatur yang berkaitan dengan eksistensi nilai kebudayaan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis akan membahas atau meneliti mengenai kinerja aparatur dalam mengembangkan pariwisata estate yang ada.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu dapat dikemukakan beberapa keunggulan yang sekaligus menjadi pembeda pada penelitian ini, yaitu: penelitian ini lebih rinci dalam memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan baik secara teoretis dan praktis, penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini menggunakan teori kinerja aparatur, Dwiyanto (2006)

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui kinerja aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam mengembangkan Kawasan Pariwisata Estate.

## **II. METODE**

Penelitian kualitatif dengan judul “Kinerja Aparatur Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Dalam Pengembangan Kawasan Pariwisata Estate Di Provinsi Nusa Tenggara Timur” ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan induktif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data digunakan teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini penulis menganalisis kinerja aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam mengembangkan Kawasan Pariwisata Estate menggunakan konsep Kinerja Aparatur dalam Pengembangan Wisata (Dwiyanto, 2006) yang mempunyai lima dimensi dengan 10 indikator penilaian yaitu efektivitas kerja, efisiensi kerja, hasil (output) kerja, pemberian pelayanan, mutu pelayanan, kepuasan pelayanan, kemampuan organisasi, partisipasi masyarakat, ketepatan pelaksanaan dan pertanggung jawaban. Adapun pembahasan dapat dilihat pada sub bab berikut:

#### **3.1 Efektivitas Kerja**

Efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan yang mengacu pada visi dari organisasi tersebut. Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran serta kemampuan dalam melaksanakan tugas, fungsi dan program dari suatu organisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hubungan efektivitas kerja antara output dengan tujuan ialah semakin besar kontribusi output dengan tujuan, maka semakin besar pula output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif kerja organisasi bagi program atau kegiatannya. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa informan menunjukkan bahwa indikator efektivitas kerja yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur belum dapat bekerja secara efektif yaitu dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan dalam pemantau langsung ke tempat destinasi wisata dikarenakan lokasi kawasan pariwisata estate yang terbilang cukup jauh dan faktor lainnya ialah kurangnya anggaran untuk menunjang proses pemantauan, sehingga menyebabkan aparatur dari Dinas Pariwisata dan Ekonomi kreatif mengalami kesulitan dalam memantau langsung perkembangan pada kawasan pariwisata estate tersebut.

#### **3.2 Efisiensi Kerja**

Efisiensi Kerja merupakan indikator dari dimensi produktivitas pada teori Dwiyanto (2006) dalam mengukur kinerja ialah berkaitan dengan suatu sistem yang membantu organisasi untuk menghasilkan output yang banyak dengan input yang sedikit. Efektivitas kerja juga menjadi kunci utama yang harus dimiliki oleh aparatur sehingga mampu mengurangi penggunaan energi dan waktu untuk hal-hal yang tidak diperlukan sehingga memiliki produktivitas kerja yang tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah bekerja secara efisien akan tetapi masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan pengembangan kawasan pariwisata estate tersebut masih tertunda dan sedang diusahakan pembangunannya secara perlahan dan bertahap.

#### **3.3 Hasil (Output) Kerja**

Hasil Kerja merupakan pernyataan dari hasil tingkat capaian jangka pendek yang langsung diperoleh, hasil dari kegiatan yang dilakukan dan seluruhnya dalam kendali manajemen organisasi. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya untuk mencapai tujuan dari organisasi. Sesuai dengan pengamatan penulis, bahwa aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam mencapai hasil kerja yang maksimal maka aparatur dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas pengalaman, kecakapan serta kesungguhan yang dilihat dari kemampuan yang dimiliki sehingga

dapat mencapai tujuan dari organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan sesuai dengan data capaian Kinerja Aparatur yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa hasil (output) aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam proses pengembangan kawasan pariwisata estate masih dikatakan belum mencapai target akhir yang diharapkan akan tetapi sudah mengalami proses kemajuan seperti indikator peningkatan jumlah kunjungan wisatawan pada destinasi pariwisata yang mengalami peningkatan 42,27% pada target capaian kinerja dinas pariwisata tahun 2022.

**Target Capaian Kinerja Dinas Pariwisata dan  
Ekonomi Kreatif Provinsi NTT**

No.	Program/Indikator	Kondisi Awal (2019)	Target Capaian Kinerja (2022)	Kondisi Akhir
1	2	3	4	5
<b>1.</b>	<b>Peningkatan Daya Tarik Destinasi Pariwisata</b>			
	a. Presentasi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan pada destinasi pariwisata yang mendapatkan program peningkatan	-	42,27 %	56,67 %
	b. Peningkatan cakupan desa wisata pada kawasan Pariwisata Estate	-	79,17 %	100 %
<b>2.</b>	<b>Pemasaran Pariwisata</b>			
	a. Pertumbuhan kunjungan wisatawan	112,08%	42,27%	
<b>3.</b>	<b>Pengembangan Ekonomi Kreatif Melalui Pemanfaatan dan Perlindungan HAKI</b>			
	a. Cakupan produk sub sektor ekraf yang mendapat hak paten (HAKI)	-	5 %	10 %
	b. Cakupan produk sub sektor ekraf yang mendapatkan perlindungan dari penggunaan yang tidak sah	-	93,75%	100 %
<b>4.</b>	<b>Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif</b>			
	a. Peningkatan cakupan ketersediaan SDM Pariwisata bersertifikasi menurut keahlian:			
	- Tour operator	-	79,17 %	100 %
	- Pemandu wisata	-	79,17 %	100 %
	- Pelaku ekonomi kreatif	-	79,17 %	100 %
	- Restoran	-	79,17 %	100 %
	- Perhotelan	-	79,17 %	100 %
	- Restoran	-	79,17 %	100 %
	- Transportasi	-	79,17 %	100 %

1	2	3	4	5
	- Informasi	-	79,17 %	100 %
	b. Peningkatan cakupan Pokdarwis pada kawasan Pariwisata Estate (target 24 pokdarwis di tahun 2023)	-	79,17 %	100 %

Sumber : Laporan Tahunan Disparekrif NTT Tahun 2022

### 3.4 Pemberian Pelayanan

Pemberian pelayanan merupakan suatu kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak pada pihak lainnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Kesimpulan dari dua informan yang penulis wawancara menyatakan bahwa pelaksanaan indikator pemberian pelayanan terhadap masyarakat sudah dijalankan dengan baik, dengan memberikan pelayanan yang prima dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi setiap aparatur pada bidangnya masing-masing.

### 3.5 Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja dari seorang aparatur. Berdasarkan hasil wawancara dan data pendukung yang diperoleh oleh penulis menyatakan bahwa mutu pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Dinas Pariwisata telah berjalan cukup optimal. Hal ini juga didukung oleh kelengkapan infrastruktur yang ada pada kawasan pariwisata estate.

#### Kelengkapan Infrastruktur Kawasan Pariwisata Estate

No	Kawasan Pariwisata Estate	Kelengkapan Infrastruktur (Pemenuhan Unsur 5A)	
1	2	3	
1.	Pantai Liman	Aksesibilitas	Kondisi jalan 5 km <i>hotmix</i> selebihnya lapen terkelupas dan pengerasan terhitung dari Pelabuhan Hansisi menuju pantai Liman
		Akomodasi	5 unit <i>homestay</i> milik warga setempat, 4 unit <i>cottage</i> dan 1 restoran milik Pemprov NTT yang masih dalam tahap pembangunan dan perbaikan secara bertahap

No	Kawasan Pariwisata Estate	Kelengkapan Infrastruktur (Pemenuhan Unsur 5A)	
1	2	3	
		Amenitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gereja dan pustu, SD, PAUD di pusat desa dalam radius 2-3 km. Listrik dan air sudah ada, namun perlu ada pengembangan.</li> <li>- Jaringan telekomunikasi sudah ada hanya saja perlu penambahan kekuatan sinyal.</li> <li>- Sentra kuliner: ada 2 warung sederhana yang hadir setiap hari Sabtu dan Minggu di Bukit Liman yang menjual kelapa muda, kacang goreng, madu semut, singkong goreng dan bakso hanya saja pada hari-hari lainnya hanya terdapat beberapa penjual saja.</li> </ul>
		Atraksi	<p>Wisata Alam: Terdapat sebuah bukit dekat pantai yang dikenal dengan nama bukit Liman. Dari atas bukitnya, dapat memandang ke segala arah akan tetapi belum adanya pengaman atau pemandu wisata untuk menuju ke atas bukit.</p>
			<p>Wisata Budaya : Sonaf Budaya Helong Bungtilu yang dipertunjukkan pada saat festival saja.</p>
2.	Fatumnasi	Awariness	Terdapat organisasi kemasyarakatan yang ada di Desa Uitiu Tuan akan tetapi belum teroganisir dengan baik.
		Aksesibilitas	<p>Jalan Kabupaten rusak berat dan ringan (18 km) dari Soe menuju Kapan. Jalan dari Kapan menuju Fatumnasi kondisi baik 10 km dan kondisi rusak 5 km. Fasilitas transportasi rental mobil dan ojek.</p>
		Akomodasi	<p><i>Cottage</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 unit (8 kamar dan 4 toilet dalam) dan 4 buah lopo, 2 toilet umum dan 1 restoran (milik Pemprov NTT). Tahun 2020 dilakukan penambahan meja dan kursi dan perlengkapan resto lainnya.</li> <li>- 2 unit (2 kamar dan 2 toilet dalam), 1 toilet umum, dan 3 Lopo (milik Pemda TTS) <i>Home stay</i> milik warga lokal 15 unit dan 3 kamar mandi luar</li> </ul>

No	Kawasan Pariwisata Estate	Kelengkapan Infrastruktur (Pemenuhan Unsur 5A)	
1	2	3	
		Amenitas	Jaringan listrik dan internet ada akan tetapi masih jaringannya masih lemah, pusat informasi pariwisata di Lopo Mutis; fasilitas kesehatan ada, pasar ada, BUMDES. Sarana air bersih tersedia. Ada gereja. Tahun 2020 dilakukan pembangunan pagar pengaman, penataan pedestrian dan penataan tapak di lokasi <i>cottage</i> .
		Atraksi	Wisata Alam : Gunung Muti, cagar alam mutis, danau Nausus, batu Marmer, Batu Fatukolen, Hutan Pinus Wisata Budaya : Situs arkeologi Bneteng Bi Tasi. Festival Panen Raya Madu.
		Awariness	Wisata Buatan : Tracking mendaki Gunung Mutis5 kelompok pokdarwis (homestay, souvenir, seni, pemandu wisata, kuliner) namun belum teroganisir dengan baik.

Sumber: Laporan Tahunan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT, 2022

### 3.6 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan merupakan ukuran seberapa puas terhadap pelayanan yang telah diterima. Pengembangan kualitas layanan Dalam pelaksanaan proses wawancara penulis berhasil mendapatkan informasi, yang menjadi kepuasan pelayanan masyarakat dengan Kinerja Aparatur Dinas Pariwisata dalam Pengembangan kawasan Pariwisata Estate di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dikatakan cukup baik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini juga sudah terdapat kemajuan yang signifikan yang terjadi di kawasan Pariwisata Estate Pantai Liman dan Fatumnasi baik dari tahun ke tahun, fasilitas sarana dan prasarana juga sudah memadai. Akan tetapi perlu adanya penambahan dan perbaikan akan fasilitas sarana dan prasarana di sekitar kawasan pariwisata estate tersebut yang sekiranya dapat menarik minat para pengunjung untuk berkunjung selain akan keindahannya saja.

#### Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepariwisata

No	Uraian	Target	Realisasi
1.	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepariwisataan minimal kategori baik (76,61-88,30)	(76,61-88,30)	86,13

Sumber: Laporan Tahunan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT, 2022

### **3.7 Kemampuan Organisasi**

Kemampuan organisasi merupakan suatu upaya organisasi dalam mengoptimalkan usaha untuk mendapatkan hasil yang baik, tentunya akan sangat dibutuhkan dalam mewujudkan kinerja untuk mencapai suatu tujuan. Kemampuan dasar yang wajib dimiliki oleh seorang aparatur ialah kemampuan untuk melakukan aktivitas berorganisasi, agar dapat memanfaatkan sumber daya, waktu, energi, dan lain sebagainya secara efisien dan efektif, sehingga akhirnya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kemampuan organisasi Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam memberikan respon kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik dengan memberikan pelatihan kepada pokdarwis di sekitaran kawasan pariwisata estate dan merencanakan pembangunan sarana dan prasarana penunjang kawasan pariwisata estate.

### **3.8 Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan sebagai alat pendukung bagi suatu pengembangan kepariwisataan. Partisipasi masyarakat juga dapat diartikan sebagai keterlibatan seseorang secara sadar dalam mengikuti dan menyertai suatu kegiatan. Partisipasi masyarakat merupakan indikator penting dalam menunjang proses pengembangan kawasan pariwisata estate yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Povinsi Nusa Tenggara Timur. Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan berdasarkan pada hasil observasi di lapangan yaitu partisipasi masyarakat terhadap pengembangan Kawasan Pariwisata Estate Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah sangat baik dan dengan hal ini dapat membawa dampak pertumbuhan ekonomi baru bagi masyarakat sekitaran kawasan pariwisata estate tersebut.

### **3.9 Ketepatan Pelaksanaan**

Ketepatan pelaksanaan dapat diartikan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang tidak ditentukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kesimpulan dari wawancara yang dilakukan kepada narasumber dapat dikatakan bahwa indikator ketepatan pelaksanaan telah dilaksanakan sesuai dengan kegiatan maupun program dari Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan melaksankannya dengan baik dan sudah menjadi tanggung jawab dinas pariwisata.

### **3.10 Pertanggungjawaban**

Pertanggungjawaban merupakan suatu bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan dari kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan dari penulis, dengan melihat LAKIP bahwa tingkat pelaporan kegiatan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah cukup baik, dikarenakan mampu dalam melaporkan dan bertanggung jawaban dengan baik terhadap segala kegiatan yang dilakukan. Kesimpulan hasil wawancara pada halaman sebelumnya sudah menunjukkan bahwasannya akuntabilitas Aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah baik dengan cara menerapkan laporan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

### **3.11 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam suatu organisasi apapun bentuknya, tentu akan berhadapan dengan kinerja. Berhasil atau gagalnya kegiatan sebuah organisasi akan tergambar dari tingkat pencapaian

kinerja organisasi itu sendiri. Dengan demikian, apabila kinerja organisasi tersebut baik, maka dapat berdampak baik pula pada pencapaian tujuan dibentuknya organisasi tersebut. Sedangkan apabila kinerja organisasi tersebut buruk maka akan berdampak buruk pada citra dan pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh sebab itu, organisasi harus sungguh-sungguh memberikan perhatian pada hal-hal yang menyangkut kinerja, baik kinerja aparatur maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam menganalisis Kinerja Aparatur Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Kawasan Pariwisata Estate Provinsi Nusa Tenggara Timur penulis menggunakan teori dalam mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto (2006:50-51) yang terdiri dari: Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Kinerja Aparatur di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam pengembangan Kawasan Pariwisata Estate sudah berjalan cukup baik meskipun belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja aparatur. Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur juga mengelola kawasan pariwisata estate dengan pemenuhan unsur 5A yaitu pemenuhan akan unsur atraksi, aksesibilitas, akomodasi, amenities dan awareness berdasarkan pada Pergub Nusa Tenggara Timur no. 85 tahun 2019.

### **3.12 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan analisis kinerja aparatur Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Dalam Pengembangan Pariwisata Estate di Provinsi NTT yaitu keterbatasan aparatur Dinas Pariwisata yang ahli di bidang pariwisata serta minimnya pengetahuan kepariwisataan dan juga jenjang pendidikannya yang tidak sesuai dengan kedudukan, ketersediaan fasilitas yang masih kurang serta dibutuhkannya pengembangan infrastruktur untuk menunjang kawasan pariwisata estate dan kurangnya keterampilan atau keahlian serta pengetahuan masyarakat setempat untuk mengolah sumber daya yang dimiliki di sekitaran kawasan pariwisata estate tersebut.

## **IV. KESIMPULAN**

Kinerja Aparatur di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam pengembangan Kawasan Pariwisata Estate sudah berjalan cukup baik meskipun belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja aparatur. Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur juga mengelola kawasan pariwisata estate dengan pemenuhan unsur 5A yaitu pemenuhan akan unsur atraksi, aksesibilitas, akomodasi, amenities dan awareness berdasarkan pada Pergub Nusa Tenggara Timur no. 85 tahun 2019.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Dwiyanto (2006).

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja aparatur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas, Kepala Bidang Industri, Kepala Bidang Destinasi, Kepala Seksi SDM staf jajarannya di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur yang telah memberikan izin kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung suksesnya pelaksanaan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2012. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- MM, D. A. (2014). Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M. M. (2020). Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto, S. M. (2009). Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumhardjo, Tumar. 2012. Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Waliman, Nicholas. 2011. Research Method the Basics. (London and New York): Routledge.
- Wirawan. 2012. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Yoeti, Oka A. 2010. Dasar-dasar Pengertian Hospitaliti dan Pariwisata. Bandung: Alumni.
- Balida, F. W. Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Menjaga Eksistensi Nilai Kebudayaan di Kabupaten Halmahera Utara. Politico: Jurnal Ilmu Politik, 1(7), 1125. (Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, 2020)
- Bulan, P. R. (2021). Kinerja Aparatur Dinas Pariwisata dalam Pengembangan Daya Tarik Objek Wisata Suban Air Panas Di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu (Doctoral Dissertation, Ipdn Jatinangor).
- Sumakul, Z. A., Suradinata, E., & Supriyadi, B. (2020). Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 12(4), 807-815.