

**KINERJA APARATUR DINAS KEPEMUDAAN
OLAHRAGA DAN PARIWISATA
DALAM PENGEMBANGAN OBJEK WISATA *WATERFRONT CITY*
DI KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

AYU MUSTIKA
28.0838

Asdaf Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur

Email: ayumustika889@gmail.com

ABSTRACT

The title of the final report is "The Performance of the Youth Sports and Tourism Service Apparatus in the Development of Waterfront City Attraction in Pontianak City, West Kalimantan Province". This research aims to identify and analyze the performance of the Youth Sports and Tourism Office apparatus in the development of Waterfront City attractions, knowing and analyzing the supporting and inhibiting factors of the performance of the Youth and Sports Youth Service apparatus in the development of the Waterfront City tourist attraction, knowing and analyzing the efforts to overcome the inhibiting factors of the apparatus' performance in the development of the Waterfront City tourist attraction in Pontianak City, West Kalimantan Province.

This research uses the theory of performance according to Agus Dwiyanto (2008:50-51) as a knife of analysis in writing this final report which is divided into five dimensions, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research method in this research is descriptive qualitative with an inductive approach. The data collection techniques used interview, observation, and documentation techniques.

The results of the research indicate that the apparatus performance of the Youth, Sports and Tourism Office based on work productivity has not been maximized, in terms of service quality it is still slow, responsiveness and responsibility are good and accountability has been carried out optimally. There are several supporting factors referred to in this research, namely human resources, strategic location, use of information technology, and promotional activities. The inhibiting factors are employee habits, lack of budget from the Provincial Government, and lack of awareness of the surrounding community to maintain cleanliness in tourist attraction areas. The efforts made by the Youth, Sports and Tourism Office of Pontianak City are conducting socialization to the community and training for employees.

Keywords: Apparatus Performance, Tourist attraction development, Youth sports and tourism office

ABSTRAK

Judul laporan akhir “Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat”. Adapun penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*, mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan

Pariwisata dalam pengembangan objek wisata kinerj City, dan mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor penghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Agus Dwiyanto (2008:50-51) sebagai pisau analisis dalam penulisan laporan akhir ini yang terbagi menjadi lima dimensi kinerja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata berdasarkan produktivitas kerja belum maksimal, dari segi kualitas layanan masih rendah, responsivitas dan responsibilitas sudah baik, serta akuntabilitas yang sudah terlaksana dengan maksimal. Adapun terdapat beberapa faktor pendukung yang dimaksud pada penelitian ini yaitu sumber daya manusia, lokasi yang strategis, penggunaan teknologi informasi, serta kegiatan promosi yang dilakukan. Faktor penghambatnya kebiasaan pegawai, kurangnya anggaran dari Pemerintah Provinsi, serta kurangnya kesadaran masyarakat di sekitar untuk menjaga kebersihan di kawasan objek wisata. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan mengadakan pelatihan dan *workshop* bagi pegawai.

Kata kunci: Kinerja Aparatur, Pengembangan Objek Wisata, Organisasi Perangkat Daerah

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan objek wisata adalah suatu proses usaha untuk mengembangkan atau memajukan objek wisata yang ada pada suatu daerah. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor andalan untuk memperoleh peningkatan devisa dari penghasilan non-migas. Pariwisata di Indonesia menurut UU Kepariwisataan No. 10 Tahun 2009 pasal 1 (3) adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Seiring dengan berjalannya waktu, tata kelola pemerintahan masih perlu diadakannya pembenahan pada sistemnya. Salah satunya kebijakan nasional tentang penataan ruang yang dapat memadukan berbagai kebijakan pemanfaatan ruang. Kota Pontianak merupakan salah satu yang masih perlu diadakannya pengembangan pada objek wisatanya. Mengingat potensi Kota Pontianak, tentu akan menjadi suatu hal yang sangat disayangkan jika pemanfaatan tempat wisata tidak dikembangkan sebaik mungkin.

Selain karena pemanfaatannya, tempat wisata kadang kala juga menjadi ikon yang menjadi ciri suatu daerah.

Pemerintah saat ini menginginkan bahwa potensi Sungai Kapuas dapat dijadikan sebagai destinasi pariwisata dengan merevitalisasi kawasan tepian sungai agar dapat dijadikan sebagai Kota Air (*Waterfront City*). *Waterfront City* berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 62 Tahun 2019 tentang Penataan dan Pengawasan Kawasan Daerah *Waterfront City* adalah suatu hasil pembangunan, yang memiliki kontak visual dan fisik dengan air merupakan bagian dari upaya pengembangan wilayah perkotaan, yang secara fisik alamnya berada dekat dengan air.

Pemerintah Kota Pontianak dalam mewujudkan tujuan dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, telah mencanangkan strategi untuk pengembangan objek wisata, khususnya yang saat ini gencar dilakukan adalah *Waterfront City*. Maka dari itu dibentuklah Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pembangunan ini, yang sebelumnya diharapkan dapat menambah kunjungan wisatawan, tetapi belum dapat memberikan dampak yang signifikan pada jumlah kunjungan wisatawan setiap bulannya yang mengalami penurunan. Jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Provinsi Kalimantan Barat khususnya Kota Pontianak tidak ada peningkatan, sehingga dapat dikatakan kinerja Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak belum optimal. Selain itu, terdapat permasalahan lain yaitu pengembangan objek wisata di Kota Pontianak dinilai masih belum maksimal mengingat jumlah objek wisata dan daya tarik pengunjung yang tergolong rendah. Minimnya kawasan yang dijadikan objek wisata cenderung membuat minat masyarakat untuk berwisata ke Kota Pontianak berkurang.

Sungai dan Taman Alun Kapuas jika dilihat dari segi sarana dan prasana yang ada disekitarnya masih banyak hal yang harus dibenahi agar lebih menunjang dan dapat meningkatkan daya tarik wisatawan. Kurangnya lahan parkir di sekitaran kawasan wisata tersebut menjadi salah satu contoh belum adanya kesiapan dari segi sarana dan prasana serta fasilitas pendukung sehingga menimbulkan kesan tidak tertib bagi kendaraan pengunjung yang datang. Kemudian, pedagang kaki lima yang berada di sekitar

lingkungan dapat dikatakan belum tertata dengan rapi sehingga menimbulkan kesan kumuh. Kemudian banyak sampah-sampah bekas makanan dan minuman yang menjadikan salah satu faktor ketidaknyamanan wisatawan yang berkunjung.

Permasalahan lain berkaitan dengan kinerja aparatur bagi Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak adalah rendahnya kualitas kinerja aparatur berdasarkan tingkat pendidikan yang berbeda. Pegawai dengan latar belakang pendidikan SMA adalah yang terbanyak jika dibandingkan dengan pegawai yang latar belakangnya panca sarjana maupun sarjana. Hal tersebut akan berdampak pada kualitas kinerja aparatur dari dinas.

Sesuai dengan pemetaan latar belakang diatas maka Pegawai di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam menanggapi permasalahan diatas, perlu adanya langkah langkah yang harus dilakukan pemerintah untuk melakukan pengembangan objek wisata di sekitaran Sungai Kapuas Kota Pontianak baik dalam bentuk penataan dan pemanfaatan ruang terbuka, sarana dan prasarana yang ada, promosi, maupun hubungan manajemen kinerja yang baik dari pimpinan dengan bawahannya dalam pelimpahan wewenang.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari program penataan dan pemanfaatan ruang yang sedang dicanangkan oleh Walikota Pontianak dengan melakukan program pembangunan *Waterfront City* yang dilakukan di kawasan tepian Sungai Kapuas. Penelitian M. Tahir dengan judul *Pemanfaatan Ruang Kawasan Tepi Pantai Untuk Rekreasi Dalam Mendukung Kota Tanjungpinang Sebagai Waterfront City* menemukan bahwa secara umum aktivitas yang dilakukan pada kawasan tersebut terdiri dari aktivitas rutin masyarakat, aktivitas pertunjukan dan aktivitas pengunjung (M. Tahir, 2005). Hal lain juga dikemukakan oleh R. Notanubun, dkk mengemukakan bahwa Kota Ambon belum sesuai dengan konsep *Waterfront City*, sehingga perlu adanya pengembangan yang sesuai potensi-potensi yang dimiliki kawasan pesisir Kecamatan Sirimau dalam rangka menunjang Konsep *Waterfront City* di Kawasan Pesisir Kota Ambon (R. Notanubun, M. Musadun, 2017). Penelitian lain M. Ilham Khoiri, dkk tahun 2020 peraturan dalam pembangunan kawasan bantaran sungai, yakni menjadikannya sebagai jalur hijau sungai serta memvitalkan kembali kawasan ini dengan memberikan berbagai fasilitas sebagai ruang publik dan membuat RTH menjadi lebih luas (M. Iham Khoiri et al, 2020). Penelitian Dondy Andrasgoro tahun 2018 yang berjudul *Peran Waterfront City Pada*

Industri Pariwisata Taman Alun Kapuas Kota Pontianak menemukan bahwa tujuan dari peran perencanaan industri pariwisata berbasis *Waterfront City* adalah untuk menyelaraskan antara alam area hijau (Taman Alun Kapuas) dengan area biru (Sungai Kapuas), menarik sedekat mungkin area hijau ke sungai (area biru), membuat peneduhan dan mengurangi refleksi panas dari sinar matahari (kenyamanan thermal alami) dan membuat *eye catcher* bagi pejalan kaki dalam radius *good living*. Perencanaan ini dilakukan karena kecenderungan dan semakin pesatnya perkembangan pembangunan di tepian sungai Kapuas. Pada tempo dulu jalan raya menjadi orientasi utama muka bangunan (bukan sungai). Maka pada perkembangan saat ini yang diinginkan adalah sungai sebagai muka bangunan (*waterfront*).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis ini melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, paparan data dan penarikan kesimpulan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat serta upaya mengatasi hambatan yang ada.

1.5 Tujuan

1. Mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.
3. Mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor penghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.

II. METODE PENELITIAN

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Istilah wawancara sering juga disebut *interview* yakni cara untuk memperoleh informasi atau keterangan melalui tanya jawab yang dilakukan langsung kepada responden. Menurut Simangunsong (2016:215) “Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian”. Menurut Gunawan (2013:162) dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kegiatan tanya jawab dimana ada pewawancara dan orang yang diwawancarai mengenai suatu masalah yang menjadi topik penelitian, dan tujuan dari pelaksanaan wawancara adalah untuk mendapatkan hasil wawancara yang relevan dari narasumber.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak, Sekretaris Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur, Kepala Bidang Pariwisata, Kepala Seksi Pengembangan Destinasi, Kepala Seksi Pemasaran Pariwisata, Lurah Kelurahan Benua Melayu Laut, Petugas pelayanan objek wisata, serta Wisatawan Kota Pontianak dengan menggunakan *purposive sampling*.

2. Observasi

Observasi kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan pancaindera untuk mendapatkan informasi maupun data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian, dan hasil dari observasi tersebut berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi, maupun perasaan emosi seseorang (Simangunsong, 2016:218). Observasi dibagi atas beberapa bentuk menurut Simangunsong (2016:218-219), yaitu:

1. Observasi partisipasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
2. Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan pengembangan yang terjadi di lapangan.
3. Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh kelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Simangunsong (2016:222) mengatakan bahwa “Selain dari wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya”.

Suatu penelitian akan lebih dipercaya jika menggunakan data dukung yaitu dokumen, studi dokumen termasuk sebagai pelengkap dalam sebuah metode wawancara dan observasi Gunawan (2013:176). Data yang berbentuk dokumen dapat digunakan untuk mencari informasi yang terjadi pada masa silam.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak Dalam Pengembangan Objek Wisata Waterfront City di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

Dalam pelaksanaan magang yang telah dilakukan oleh penulis untuk menyelesaikan penulisan Laporan Akhir yang berjudul Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. Penulis memecahkan masalah dengan menggunakan teori dari Dwiyanto (2008:50-51) tentang lima poin dimensi kinerja yaitu produktivitas berkenaan dengan hasil kerja, input, output. Kualitas layanan berkenaan dengan kepuasan serta sarana dan prasarana. Responsivitas berkenaan dengan visi, misi dan program serta kesesuaian kebutuhan dengan program. Responsibilitas berkenaan dengan kesesuaian pelaksanaan program dan prinsip admnistarsi dan kebutuhan. Akuntabilitas berkenaan dengan pertanggung jawaban, tertib administrasi dan transparansi.

1.1 Produktivitas

Produktivitas dalam suatu organisasi merupakan salah satu sasaran penting, sehingga dapat menunjang kesuksesan dan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Indikator mengenai produktivitas terbagi atas tiga, yaitu kualitas hasil kerja, input dan output.

1.1.1 Kualitas Hasil Kerja

Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak melaksanakan pekerjaannya sudah baik. Adapun dinas tersebut memberlakukan sistem *reward* (penghargaan) bagi pegawai yang memiliki prestasi dalam pekerjaannya dan *punishment* (hukuman) bagi pegawai yang melakukan pelanggaran untuk mencapai sasaran kerja yang maksimal, walaupun pada pelaksanaannya masih terdapat kendala terutama pada saat berada di lapangan.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas hasil kerja, yaitu masih perlu adanya penambahan pada fasilitas pendukung yang ada di kawasan tersebut. Kinerja aparatur dinas sudah baik, namun masih perlu menciptakan ide yang lebih inovatif dalam rangka melakukan pengembangan pada objek wisata *Waterfront City* di masa new normal ini.

1.1.2 Input

Pengukuran kinerja dapat dilihat dari indikator *input*, merupakan indikator untuk mengukur jumlah sumberdaya seperti anggaran (dana), SDM, peralatan, material, dan masukan lainnya dalam melaksanakan kegiatan. Kinerja aparatur dari segi *input* terhadap Pemerintah Provinsi belum maksimal, dikarenakan belum diberlakukannya pungutan karcis masuk bagi pengunjung yang datang ke lokasi wisata yang dimana merupakan bentuk dari adanya pemasukan daerah terkait retribusi daerah.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas hasil kerja, yaitu memberlakukan peraturan yang mengatur tentang kebijakan adanya pungutan yang resmi berbentuk karcis masuk kepada pengunjung objek wisata *Waterfront City*.

1.1.3 Output

Output merupakan hasil atau keluaran yang dapat dianalisis apakah kegiatan yang terlaksana sesuai dengan rencana. Kinerja aparatur dari segi hasil (*output*) aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak masih belum baik karena ada beberapa program yang belum terlaksana, seperti pada pemeliharaan dan perawatan di kawan objek wisata *Waterfront City* tersebut.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan hasil (*output*) kinerja adalah meningkatkan jumlah petugas kebersihan yang ada dalam rangka mencapai program kegiatan pemeliharaan dan perawatan kasawan objek wisata *Waterfront City*, diharapkan kedepannya objek wisata ini dapat selau terjaga kebersihan dan kerapihannya.

1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Dwiyanto yaitu kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang ditampilkan oleh birokrasi publik. Setiap organisasi atau instansi mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang dipengaruhi oleh kinerja yang cenderung menjadi sorotan masyarakat umum. Sehingga masyarakat yang menerima pelayanan publik memiliki hak

dalam menilai dan memberikan pendapat sesuai perspektif pribadinya terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Indikator mengenai kualitas layanan terbagi atas dua, yaitu kepuasan dan sarana dan prasarana.

1.2.1 Kepuasan

Kepuasan wisatawan dapat dicapai melalui hasil kinerja dari aparaturnya yang baik. Kinerja aparaturnya Dinas Kepemudaan Olahraga dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak masih terdapat kekurangan pada petugas kebersihan, dikarenakan kurangnya perawatan pada taman disana. Terlebih lagi jalan yang diperuntukkan untuk pejalan kaki merasa terganggu dengan banyaknya anak-anak yang mengendarai kendaraan listrik tersebut.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kepuasan kepada masyarakat adalah memberlakukan aturan yang tegas bahwa jalanan di sepanjang *Waterfront City* itu adalah diperuntukkan untuk pejalan kaki bagi penjur yang datang, tetapi bukan pengendara kendaraan listrik.

1.2.2 Sarana dan Prasarana

Prasarana pariwisata adalah semua fasilitas utama atau dasar yang memungkinkan sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Kinerja aparaturnya Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* belum maksimal, seperti belum memadainya kamar mandi umum yang tersedia bagi pengunjung disepanjang *Waterfront City* hanya sedikit, masih banyak ditemukan sampah bekas makanan dan minuman dan belum memberlakukan retribusi masuk kepada pengunjung yang datang.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam rangka mendukung pengembangan objek wisata di bidang sarana dan prasarana yang ada seperti Menambah sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan bagi pengunjung yang datang, seperti menambah jumlah kamar mandi umum pada objek wisata *Waterfront City*, memasang rambu-rambu untuk tidak membuang sampah sembarangan.

1.3 Responsivitas

Responsivitas menurut Dwiyanto merupakan kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, merumuskan agenda dan prioritas pelayanan, dan merumuskan rencana pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Indikator mengenai responsivitas terbagi atas dua, yaitu visi, misi dan program serta kesesuaian kebutuhan dengan program.

1.3.1 Visi, Misi dan Program

Visi dan misi memiliki kedudukan yang penting bagi organisasi, bagian dari perencanaan strategis harus dibuat dengan sungguh-sungguh karena di dalamnya terkandung gambaran mengenai tujuan kedepannya. Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* dalam mewujudkan visi, misi dan program sudah baik. Adapun diwujudkan dalam bentuk upaya memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat dalam bidang pariwisata dan memberikan respon yang tinggi kepada masyarakat.

Saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam rangka mewujudkan visi, misi dan program adalah dengan menciptakan dan merancang visi, misi dan program yang terbaru dan lebih inovatif yang berkaitan dengan pengembangan objek wisata khususnya *Waterfront City*.

1.3.2 Kesesuaian Kebutuhan dengan Program

Kesesuaian kebutuhan dengan program yang direncanakan menjelaskan tingkat kualitas kinerja dari partisipasi aparatur dalam suatu organisasi. Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam hal kesesuaian kebutuhan dengan program sudah baik. Adanya kebutuhan masyarakat untuk hiburan, menjadikan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata melakukan inovasi untuk menyediakan fasilitas pendukung atraksi wisata. Maka dari itu perlunya aparatur yang memiliki kemampuan dalam menyusun program dan menciptakan inovasi dalam bidang pariwisata.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak terhadap responsivitas yang diberikan khususnya kesesuaian kebutuhan dengan program adalah melaksanakan program-program yang baru dan inovatif sangat perlu direncanakan maupun yang sedang di jalankan dengan memperhatikan pemenuhan kebutuhan pada masyarakat.

1.4 Responsibilitas

Aspek responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas juga menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kebijakan birokrasi, baik secara eksplisit ataupun implisit. Indikator mengenai responsibilitas terbagi atas kesesuaian pelaksanaan program dan prinsip administrasi dan kebutuhan.

1.4.1 Kesesuaian Pelaksanaan Program dan Prinsip Administrasi dan Kebutuhan

Indikator kesesuaian pelaksanaan program dan prinsip administrasi dan kebutuhan diperlukan untuk mengukur apakah aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak sudah menjalankan tugasnya berdasarkan visi dan misi yang sudah ada. Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam hal kesesuaian pelaksanaan program dan prinsip administrasi serta kebutuhan sudah baik. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata selalu berusaha dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada untuk merealisasikan target kerja yang direncanakan.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak terhadap kesesuaian pelaksanaan program dan prinsip administrasi serta kebutuhan adalah dengan meningkatkan kemampuan pegawai dan motivasi kerja pada pegawai.

1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas diukur dari seberapa besar kegiatan-kegiatan pegawai di bidang kepemudaan olahraga dan khususnya dalam hal ini pariwisata. Terkait dengan hal tersebut, apakah kebijakan dibuat telah konsisten sesuai dengan fungsi, tugas dan wewenangnya sebagai aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata. Akuntabilitas juga merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik tunduk pada para pejabat politisi yang telah dipilih oleh rakyat. Indikator mengenai akuntabilitas terbagi atas tiga, yaitu pertanggung jawaban, tertib administrasi, dan transparansi.

1.5.1 Pertanggung Jawaban

Pertanggung jawaban merupakan proses pelaporan bagaimana kinerja suatu organisasi dalam mengatur pekerjaan yang berada dalam kuasanya. Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pertanggung jawaban setiap rencana kegiatan sudah terlaksana dengan baik.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kinerja aparatur dari dinas tersebut terhadap laporan pertanggung jawaban yang dibuat adalah membuat segala laporan kegiatan sesuai dengan realisasinya sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

1.5.2 Tertib Administrasi

Tertib administrasi adalah pelaksanaan administrasi yang tertata secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam hal tertib administrasi belum dilakukan dengan baik oleh pegawai, khususnya pada bagian tata usaha.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kinerja aparatur dari dinas tersebut adalah melakukan pelatihan kepada pegawai agar adanya peningkatan skill dan kemampuan pegawai sehingga dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

1.5.3 Transparansi

Transparansi merupakan sebuah prinsip yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh akses informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan sebuah organisasi dan hasil-hasil yang dicapai oleh organisasi. Tujuan adanya transparansi adalah membangun dan meningkatkan kepercayaan semua pihak dari kegiatan yang dilaksanakan. Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* dalam hal transparansi terhadap laporan pertanggung jawaban sudah baik, karena dalam setiap laporan yang dibuat sudah berdasarkan data-data yang ada.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kinerja aparatur dari dinas tersebut adalah melakukan koordinasi terhadap kegiatan yang akan dilakukan kepada pemerintah

kota. Kemudian melaporkan segala bentuk pertanggung jawabannya secara terperinci sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang dimaksud ialah faktor yang mendukung penilaian suatu kinerja organisasi terhadap suatu pengelolaan kebijakan di pemerintahan. Faktor pendukung adalah hal yang penting yang wajib diketahui dan dimiliki oleh organisasi guna mencapai tujuan organisasi tersebut. Dalam penelitian ini faktor pendukung dibagi menjadi 2 (dua) yaitu faktor pendukung yang berasal dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal) Pemerintahan itu sendiri.

2.1.1 Internal

Faktor pendukung internal memberikan penjelasan tentang aspek-aspek yang berasal dari dalam lingkungan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya. Faktor yang mendukung kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* yang berasal dari lingkungan internal yaitu sumber daya manusia yang memadai, lokasi objek wisata yang strategis serta penggunaan teknologi informasi yang sudah mengikuti perkembangan zaman saat ini.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak khususnya pada aparatur untuk dapat bekerja sesuai dengan tugas, pokok, fungsinya masing-masing sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan rencana. Kemudian selalu memberikan pemahaman kepada aparatur tentang pengoperasian teknologi informasi terkait pendataan.

2.1.2 Eksternal

Faktor pendukung eksternal ialah hampir sama kedudukannya dengan faktor internal, namun yang membedakannya ialah faktor pendukung eksternal memberikan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi pendorong atau penunjang Koordinasi yang berasal dari luar Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak. Faktor yang mendukung kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* yang berasal dari lingkungan eksternal

adalah kelompok sadar wisata dari masyarakat dan kegiatan promosi yang dilakukan oleh pemuda-pemudi yang membantu dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur dinas tersebut adalah dengan selalu menjalin atau membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Karena dalam hal ini peran masyarakat sangat penting dalam proses pengembangan objek wisata *Waterfront City*.

2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan segala macam aspek yang menghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*. Faktor-faktor penghambat tersebut dapat berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal) pemerintahan itu sendiri.

2.2.1 Internal

Faktor penghambat internal sebagai gambaran terhadap aspek-aspek yang berasal dari dalam Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak sebagai penghambat dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*. Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* yang berasal dari lingkungan internal yaitu mengenai kebiasaan pegawai yang masih saja belum tepat waktu untuk datang ke kantor dan kurangnya anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur dinas tersebut untuk dapat memberlakukan *punishment* kepada pegawai yang melakukan pelanggaran, seperti pegawai yang tidak tepat waktu untuk datang ke kantor, kemudian untuk kurangnya anggaran, maka perlu pengajuan penambahan anggaran tersebut.

2.2.2 Eksternal

Faktor penghambat eksternal dimaksudkan untuk memberikan penjelasan terhadap aspek-aspek yang menjadi penghambat yang berasal dari luar Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*. Faktor yang menghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* yang berasal dari lingkungan eksternal yaitu kurangnya kesadaran pada masyarakat untuk lebih peduli dan memperhatikan kebersihan lingkungan dengan cara membuang sampah pada tempatnya.

Kemudian hambatannya terjadi karena pedagang kaki lima yang belum tertib dalam berjualan sehingga menimbulkan kesah kumuh di kawasan *Waterfront City*.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur dinas tersebut untuk dapat memberlakukan sanksi bagi para pengunjung yang datang ke objek wisata *Waterfront City* apabila membuang sampah sembarangan. Kemudian memberikan peringatan yang tegas pada pedagang kaki lima untuk berjualan dengan tertib sesuai dengan peraturan yang ada.

3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam Pengembangan Objek Wisata Waterfront City di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

Menanggapi faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak dilakukannya upaya-upaya untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut. Berbagai macam upaya tersebut termuat dalam upaya langsung dan upaya tidak langsung.

3.1 Upaya Langsung

3.1.1 Internal

Upaya langsung secara internal yang dimaksud ialah, upaya-upaya yang dilakukan dari dalam Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dengan secara langsung untuk mengatasi faktor-faktor penghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*.

Bentuk upaya yang dilakukan dari Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak secara langsung untuk mengatasi faktor-faktor penghambat pengembangan objek wisata *Waterfront City* adalah telah diterapkannya hukuman bagi pegawai yang melanggar disiplin dalam bentuk pemotongan tunjangan penghasilan bagi pegawai. Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kinerja aparatur untuk selalu menjalankan tugas, pokok dan fungsinya dengan baik.

3.1.2 Eksternal

Upaya langsung secara eksternal yang dimaksud ialah, upaya-upaya yang dilakukan dari luar Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dengan secara langsung

untuk mengatasi faktor-faktor penghambat kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*.

Bentuk upaya yang dilakukan dari luar Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak secara langsung untuk mengatasi faktor-faktor penghambat pengembangan objek wisata *Waterfront City* adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait perlunya menjaga kelestarian lingkungan, hal tersebut dapat dilihat dari perubahan pada perilaku masyarakat guna pengembangan objek wisata *Waterfront City*.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kinerja aparatur dinas tersebut dengan membuat konsep sosialisasi yang baru dan lebih inovatif dengan memperhatikan situasi dan kondisi saat ini berada pada masa pandemi.

3.2 Upaya Tidak Langsung

3.2.1 Internal

Upaya tidak langsung secara internal yang dimaksud ialah, upaya-upaya yang dilakukan dari dalam Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak. Upaya yang dilakukan dari Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak secara tidak langsung untuk mengatasi faktor-faktor penghambat pengembangan objek wisata *Waterfront City* adalah setiap pegawai menjalankan tugas, pokok dan fungsinya masing-masing serta melakukan pelatihan dan *workshop* bagi pegawai.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kinerja aparatur adalah harus menyadari bahwa setiap pegawai memiliki kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai aparatur di dinas tersebut. Kemudian, diharapkan untuk pegawai yang telah ditunjuk untuk mengikuti pelatihan atau *workshop* untuk dapat mengikuti kegiatan tersebut dengan baik.

3.2.2 Eksternal

Upaya tidak langsung secara eksternal dimaksudkan penulis berupa upaya-upaya yang dilakukan dari luar lingkungan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dengan secara tidak langsung untuk mengatasi faktor-faktor yang menjadi hambatan kinerja aparatur dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*.

Upaya yang dilakukan dari Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak secara tidak langsung untuk mengatasi faktor-faktor penghambat pengembangan

objek wisata *Waterfront City* adalah melakukan pengajuan anggaran pada pemerintah pusat, selalu memperhatikan keamanan dan ketertiban kawasan wisata serta sudah dibentuknya kelompok sadar wisata.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam meningkatkan kinerja aparatur adalah memberikan *reward* kepada masyarakat yang secara aktif berpartisipasi dalam pengembangan objek wisata *Waterfont City*, baik pada petugas keamanannya maupun kelompok sadar wisata yang ada.

4. Diskusi Temuan Utama Peneliti

Program pengembangan objek wisata *Waterfront City* membawa dampak yang baik bagi masyarakat yang ada di Kota Pontianak dalam rangka penataan dan pemanfaatan ruang terbuka. *Waterfront City* adalah suatu hasil pembangunan, yang memiliki kontak visual dan fisik dengan air merupakan bagian dari upaya pengembangan wilayah perkotaan, yang secara fisik alamnya berada dekat dengan air. Hal ini tidak terlepas dari kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata yang mempunyai tugas yaitu menyiapkan dan merumuskan kebijakan teknis di bidang daya tarik dan tata kelola destinasi pariwisata sarana dan prasarana, usaha dan industri pariwisata dan pemberdayaan masyarakat.

Pada pengembangan objek wisata *Waterfront City* masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya adalah sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung belum maksimal pada objek wisata tersebut. Kemudian kurangnya kesadaran masyarakat di sekitar untuk menjaga kebersihan di Kawasan lingkungan objek wisata. Pemeliharaan kawasan masih kurang, terutama jika dilihat pada beberapa lokasi tepi pantai yang terlihat dari keberadaan taman yang kurang terurus, belum adanya tempat-tempat sampah yang disediakan serta kurangnya kesadaran masyarakat pengguna kawasan masih rendah (M.Tahir, 2005).

5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City* yaitu mengenai kebiasaan pegawai yang masih saja belum tepat waktu untuk datang ke kantor dan kurangnya anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penulis terhadap permasalahan di lapangan baik berupa wawancara, observasi dan dokumentasi terkait penelitian mengenai Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak Dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

Kinerja aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata berdasarkan produktivitas kerja belum maksimal, dari segi kualitas layanannya masih rendah, responsivitas dan responsibilitas sudah baik, serta akuntabilitas yang sudah terlaksana dengan maksimal.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

Faktor pendukung dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal) Pemerintahan itu sendiri. Faktor pendukung yang berasal dari lingkungan internal yaitu sumber daya manusia yang memadai, lokasi objek wisata yang strategis serta penggunaan teknologi informasi. Faktor pendukung yang berasal dari lingkungan eksternal adalah kelompok sadar wisata dari masyarakat dan kegiatan promosi yang dilakukan oleh pemuda-pemudi yang membantu dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*.

Faktor penghambat dalam penelitian ini juga terbagi menjadi 2, yaitu dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal) Pemerintahan itu sendiri. Faktor penghambat yang berasal dari lingkungan internal yaitu mengenai kebiasaan pegawai yang masih saja belum tepat waktu untuk datang ke kantor. Faktor penghambat yang berasal dari lingkungan eksternal yaitu kurangnya kesadaran pada masyarakat yang ada di lingkungan sekitar objek wisata *Waterfront City*.

3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

Terdapat upaya untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut. Berbagai macam upaya yang dilakukan oleh Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata termuat dalam upaya langsung dan upaya tidak langsung. Kemudian baik pada upaya langsung dan upaya tidak langsung, keduanya terbagi menjadi 2 yaitu dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal) Pemerintahan itu sendiri.

Bentuk upaya secara langsung yang dilakukan oleh dinas untuk mengatasi faktor-faktor penghambat pengembangan objek wisata *Waterfront City* adalah telah diterapkannya hukuman bagi pegawai yang melanggar disiplin dalam bentuk pemotongan tunjangan penghasilan bagi pegawai. Sedangkan upaya yang dilakukan dari luar Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak secara langsung untuk mengatasi faktor-faktor penghambat pengembangan objek wisata *Waterfront City* adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait perlunya menjaga kelestarian lingkungan pada objek wisata.

Upaya yang dilakukan dari Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak secara tidak langsung untuk mengatasi faktor-faktor penghambat pengembangan objek wisata *Waterfront City* adalah setiap pegawai menjalankan tugas, pokok dan fungsinya masing-masing serta melakukan pelatihan dan *workshop* bagi pegawai.

V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian oleh penulis pada bab sebelumnya yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat memberikan saran adalah :

1. **Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak Dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat**

- Menciptakan ide yang lebih inovatif dalam rangka melakukan pengembangan pada objek wisata *Waterfront City* di masa new normal ini serta perlunya penambahan pada fasilitas pendukung yang ada di kawasan objek wisata *Waterfront City*.
- Meningkatkan kemampuan pegawai dan motivasi kerja pada pegawai.
- Membuat segala laporan kegiatan sesuai dengan realisasinya sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

- Faktor Pendukung Internal

Melakukan pekerja sesuai dengan tugas, pokok, fungsinya masing-masing sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan rencana. Kemudian selalu memberikan pemahaman kepada aparatur tentang pengoperasian teknologi informasi terkait pendataan.

- Faktor Pendukung Eksternal

Meningkatkan kinerja aparatur dinas tersebut adalah dengan selalu menjalin atau membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.

- Faktor Penghambat Internal

Memberlakukan *punishment* kepada pegawai yang melakukan pelanggaran, seperti pegawai yang tidak tepat waktu untuk datang ke kantor

- Faktor Penghambat Eksternal

Memberlakukan sanksi bagi para pengunjung yang datang ke objek wisata *Waterfront City* apabila membuang sampah sembarangan. Kemudian memberikan peringatan yang tegas pada pedagang kaki lima untuk berjualan dengan tertib sesuai dengan peraturan yang ada.

3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dalam Pengembangan Objek Wisata *Waterfront City* di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

- Upaya Langsung Internal

Meingkatkan kinerja aparatur dengan selalu menjalankan tugas, pokok dan fungsinya dengan baik.

- Upaya Langsung Eksternal

Membuat konsep sosialisasi yang baru dan lebih inovatif dengan memperhatikan situasi dan kondisi saat ini berada pada masa pandemi.

- Upaya Tidak Langsung Internal

Menyadari bahwa setiap pegawai memiliki kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai aparatur di dinas tersebut.

- **Upaya Tidak Langsung Eksternal**

Memberikan *reward* kepada masyarakat yang secara aktif berpartisipasi dalam pengembangan objek wisata *Waterfont City*, baik pada petugas keamanannya maupun kelompok sadar wisata yang ada.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Agung Yoeti, Oka. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung: Penerbit Angkasa.

_____. 2008

_____. 2010

Bungin, 2011, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana

Djakapermana, R.D. 2010. *Pengembangan Wilayah Melalui Pendekatan Kesisteman*. Bogor: IPB Press

Gunawan, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktif*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moehariono, 2014, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Edisi Revisi)*, Jakarta: RajaGrafindo Persada

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Simangunsong, 2016, *Metodologi Penelitian Pemerintahan*, Bandung: Alfabeta

Simangunsong, 2017, *Manajemen Sumber Daya Aparatur*, Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.

Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja* (Edisi Keempat), Jakarta: Rajawali Pers

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 6 Tahun 2020 tentang Kepariwisata.

Peraturan Walikota Kota Pontianak Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.

Peraturan Walikota Kota Pontianak Nomor 62 Tahun 2019 tentang Penataan dan Pengawasan Kawasan Daerah Waterfront City di Kota Pontianak.

C. Sumber-Sumber Lainnya

<http://dispopar.kalbarprov.go.id>. *Pariwisata*. Selasa, 13 Oktober 2020

<https://disdukcapil.pontianakkota.go.id>. *Jumlah Penduduk*. Kamis, 15 Oktober 2020

<https://bphn.go.id>. *Indonesia Merupakan Negara Kepulauan Terbesar di Dunia*. Sabtu, 17 Oktober 2020

<https://kanalwisata.com>. *Tempat Wisata di Indonesia*. Selasa, 20 Oktober 2020

<https://kalbar.antaranews.com>. *Pontianak Fokus Pengembangan Wisata Lokal*. Selasa, 20 Oktober

<https://www.kompas.com>. *Sungai Terpanjang di Indonesia*. Selasa 15 Juni 2021

<http://parstoday.com>. *Pesan Presiden RI kepada Pemimpin Suku dan Tokoh Adat*. Kamis, 22 Oktober 2020

<https://www.antaranews.com>. *Pontianak International Dragon Boat Akan Dijadikan Agenda Tahunan*. Selasa 27 Oktober 2020

<https://www.idntimes.com>. *5 Hal yang Membuat Sektor Pariwisata Jadi Tumpuan Utama Perekonomian*. Kamis, 29 Oktober 2020

