

# PENINGKATAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENGEMBANGAN SEKTOR PARIWISATA

A.M. YADISAR

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang

Email: yadisar75@gmail.com

**Abstrak:** Salah satu aspek penting dalam mengembangkan pertumbuhan sector pariwisata adalah ketersediaan aparatur. Pemerintah Kabupaten Sintang dalam hal ini Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata menghadapi kendala minimnya ketersediaan apataur yang mempunyai kemampuan yang memadai dalam mengembangkan potensi kepariwisataan yang ada. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang, Kepala Bidang Pariwisata Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang, Aparatur di Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang. Dilihat dari aspek kompetensi pimpinan diketahui bahwa kemampuan pemikiran strategis, kemampuan menghadapi berbagai perubahan yang terjadi serta kemampuan manajemen hubungan yang dimiliki belum mempunyai motivasi yang tinggi untuk memenangkan persaingan melalui penemuan jasa-jasa, produk dan proses produksi yang baru. Upaya peningkatan kompetensi aparatur seperti pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan sector kepariwisataan sudah cukup baik walaupun masih belum optimal dilakukan hal ini disebabkan dampak dari pamdemi Covid-19. Faktor internal yang mempengaruhi peningkatan kompetensi aparatur, yaitu ketersediaan dana, sikap pimpinan, motivasi pegawai serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

**Kata Kunci :** Peningkatan, Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Pariwisata

Kabupaten Sintang merupakan salah satu kabupaten yang berkembang cukup pesat di bagian Timur wilayah Provinsi Kalimantan Barat. Sejalan dengan dilaksanakan otonomi daerah, dimana kesempatan untuk menata diri sendiri sesuai dengan kemampuan yang ada semakin besar. Maka Kabupaten Sintang memiliki peluang untuk mengembangkan dan menggali ptensi-potensi daerah yang dimiliki untuk mengembangkan wilayahnya secara ekonomis tanpa bergantung terlalu besar kepada Pemerintah Pusat.

Kabupaten Sintang, dengan kondisi geografis yang stategis dan menjadi pusat perkembangan wilayah timur Provinsi Kalimantan Barat memiliki potensi wisata yang menjanjikan. Objek pariwisata yang mempunyai prospek untuk dikembangkan antara lain: Wisata alam Bukit Kelam, Hutan Wisata Alam Baning, Air terjun Nakan Noyan di Ambalau, Wisata Perahu

Bandung, meseum Dara Juanti, Rumah Betang Ensaid, dan upacara adat lainnya.

Objek-objek pariwisata tersebut, sangat potensial dijadikan tempat tujuan wisata. Namun Kabupaten Sintang masih belum mengembangkan objek wisata tersebut secara optimal. Hal ini dapat dilihat bahwa kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sintang Tahun 2020 masih didominasi oleh sector pertanian, perdagangan, dan perkebunan.

Dalam rangka memenuhi memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat serta menggali dan mengoptimalkan potensi yang dimiliki, Pemerintah Kabupaten Sintang telah mengambil beberapa kebijakan yaitu penetapan pelaksanaan program-program strategis baik fungsional maupun sector. Pemerintah Daerah diberikan peluang yang sangat besar oleh pemerintah pusat untuk mengembangkan potensi wisata yang dimilikinya.

Sektor pariwisata bias menjadi sektor unggulan dalam menggerakkan ekonomi daerah jika dikelola, diprogramkan dan direncanakan secara menyeluruh. Keunggulan letak geografis dan infrastruktur pendukung yang dimiliki Kabupaten Sintang dapat menjadi nilai tambah tersendiri bagi pengembangan sector pariwisata. Untuk menuju pengembangan pariwisata yang terintegrasi, terencana, dan komprehensif di Kabupaten Sintang. Berbagai kendala serta permasalahan yang perlu mendapat perhatian, salah satu diantaranya adalah ketersediaan sumber daya aparatur.

Ketersediaan sumber daya aparatur merupakan aspek penting dalam mengembangkan sector pariwisata. Menurut Tayibnapis (1995) bahwa “Dalam era pembangunan nasional peran aparatur semakin dirasakan kehadirannya. Seluruh keluaran organisasi tergantung dari prakarsa dan karya manusianya (aparatur), sehingga aparatur dipandang sebagai factor yang menentukan keberhasilan program”. Oleh karena itu, untuk meunjang keberadaan aparatur sebagai pemikir, perencana dan pelaksanaan dalam membangun, maka aparatur dituntut untuk meningkatkan sumber daya manusianya, sehingga dengan meningkatkan sumber daya manusianya pada setiap aparatur diharapkan dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, termasuk disini adalah dalam hal mendukung pengembangan keparawisataan yang ada dikabupaten Sintang.

Sehubungan dengan hal tersebut, menurut pandit (1999) bahwa pendidikan dan pelatihan kepariwisataan terhadap aparatur perlu makin di tingkatkan disertai penyediaan sarana dan prasarana yang semakin baik dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk menjamin mutu dan kelancaran pelayanan penyelenggaraan pariwisata. Hal ini disebabkan, seringkali pengembangan objek wisata merupakan pembangunan yang partial. Dalam arti hanya pengembangan salah satu komponen seperti hotel, restoran, jalan dan pembangunan atraksi wisata

tetapi tidak dikaitkan dalam suatu program yang lengkap, meneluruh, terarah dan terpadu, sehingga kawasan wisata tersebut tidak mampu menonjolkan citra objek wisata yang dimiliki.

Bangsa Indonesia termasuk Kabupaten Sintang sejak maret 2020 dihadapkan dengan kondisi Bencana Alam Non Alam *Carona Virus Disease* 2019 (COVID 19) juga membuat kondisi sektor pariwisata di Kabupaten Sintang ikut mengalami dampak yang cukup serius, hal ini terlihat dari menurunnya tingkat kunjungan dan hunian hotel dan restoran. Konsep kompetensi sering diartikan sebagai kemampuan atau sifat dasar seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif. Menurut Boyatjis (dalam Lembaga Administrasi Negara, 2002) mengatakan bahwa kompetensi adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil, karena merupakan suatu sifat dasar maka terdapat perbedaan dalam kompetensi yang dimiliki oleh setiap orang. Perbedaan inilah membuat seseorang lebih unggul atau kurang unggul dari orang lain dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Kompetensi dapat berupa suatu motif, sifat, keterampilan, aspek *self-image* seseorang atau peran sosial, ataupun suatu pengetahuan yang digunakan seseorang. Menurut Covey, Roger dan Merril (dalam Lembaga Administrasi Negara, 2002) kompetensi tersebut mencakup: a) Kompetensi teknis yaitu pengetahuan dan keahlian untuk mencapai hasil yang telah disepakati; b) Kompetensi konseptual yaitu kemampuan untuk melihat gambar besar untuk menguji berbagai pengandaian dan mengubah perspektif; c) Kompetensi untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Kompetensi merupakan bagian dari kinerja seseorang, kompetensi pada hakekatnya memiliki komponen-komponen antara lain; pengetahuan, keahlian, dan perilaku. Dengan demikian secara umum kompetensi dapat diartikan sebagai tingkat keterampilan, pengetahuan, dan tingkah laku yang dimiliki

seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dalam suatu unit organisasi dan bisa juga diartikan kemampuan seseorang untuk menunjukkan hasil kerjanya sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2002) terampil merupakan kualitas yang dibutuhkan dalam bidang tugas masing-masing seperti misalnya untuk mengoperasikan komputer, keberanian dalam bertindak, keberanian untuk memaparkan sesuatu dan lain-lain. Sedangkan pengetahuan adalah yang dibutuhkan seseorang untuk menerapkan atribut atau sifat keterampilan secara efektif seperti latar belakang kebijaksanaan dalam pemahaman suatu konteks permasalahan, serta persyaratan yang syah dan lainnya. Kemudian sifat pribadi (tingkah laku) merupakan karakteristik dan kualitas seseorang dibawa ketempat kerja seperti kejujuran, keteladanan, simpati dan lain-lain.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2002) salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh para eksekutif setidaknya harus memiliki tiga kompetensi yang penting, yakni: 1) Pemikiran strategis, yaitu kemampuan memahami kecenderungan perubahan lingkungan yang cepat, kekuatan dan kelemahan organisasi mereka sendiri, serta sanggup mengidentifikasi respon strategis terhadap semua tantangan secara optimum; 2) Kepemimpinan dalam perubahan yaitu kemampuan mengkomunikasikan visi strategis organisasi kepada seluruh pihak yang terkait (stake-holders), menciptakan komitmen dan motivasi yang tulus dari mereka, bertindak sebagai penggerak inovasi dan semangat kewirausahaan, dan mampu mengalokasikan sumber daya organisasi secara optimal untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi; 3) Manajemen hubungan, yaitu kemampuan membina hubungan (dan juga mempengaruhi) ditengah-tengah jaring kerja yang kompleks dengan mitra usaha yang terkait, juga dengan pihak yang tidak memiliki otoritas formal namun cukup berpengaruh seperti pengagan serikat

pekerja, anggota perleman, dan lembaga swadaya masyarakat.

Selain itu, menurut Lembaga Administrasi Negara (2002) para pemimpin organisasi juga perlu memiliki kompetensi berukut ini didalam organisasi masa depan yaitu: a) Keluwesan, yaitu kesediaan dan kemampuan mengubah struktur dan proses manejerial bila hal itu diperlukan untuk mendukung implementasi strategi perubahan organisasi secara keseluruhan; b) Implementasi perubahan, yaitu kompetensi yang serupa dengan kepemimpinan dalam perubahan untuk tingkat eksekutif, yang merupakan kemampuan mengkomunikasikan perubahan oraganisasi kepada segenap mitra kerja dan juga sanggup menerapkan perubahan-perubahan tersebut kedalam kelompok dan sebagainya; c) Inovasi kewirausahaan, yaitu motivasi untuk memenangkan persaingan melalui penemuan jasa-jasa, produk dan proses produksi yang baru; d). Pemahaman antar pribadi, yaitu kemampuan memahami dan menghargai masukan dan pikiran dari berbagai pihak yang berlainan; e) Pemberdayaan, yaitu keterampilan manejerial untuk saling membagi informasi, menggali ide-ide dari para mitra kerja secara signifikan, memberi umpan balik yang konstruktif, menyampaikan harapan-harapan positif kepada bawahan, yang kesemuanya itu membuat pegawai lebih berdaya dan termotivasi untuk menerima tanggung jawab yang lebih besar; f) Fasilitasi kelompok, yaitu keterampilan mengajak segenap personil dari kelompok yang berlainan untuk bekerjasama secara efektif dalam rangka mencapai tujuan bersama, antara lain merumuskan peran dan tanggung jawab masing-masing secara jelas, mengendalikan mereka yang banyak ngomong dan hiperaktif, membangkitkan pelit ngomong dan superpasif untuk aktif berpartisipasi, menyelesaikan konplik yang muncul; dan g) Portabilitas, yaitu kemampuan menyesuaikan diri secara cepat dan sekaligus berfungsi secara efektif dalam lingkungan yang masih asing sehingga pemimpin menjadi *portable* untuk ditempat dimanapun.

Sedangkan untuk para staf pelaksana yang bekerja dalam organisasi masa depan menurut Lembaga Administrasi Negara (2002) harus memiliki kompetensi seperti berikut: 1) Keluwesan, yaitu kemampuan memandang perubahan sebagai peluang yang menarik ketimbang sebagai acaman, misalnya penerapan teknologi baru harus dilihat sebagai bermain dengan alat-alat baru, paling mutakhir dan paling baik; 2) Selalu mencari informasi, motivasi, dan kemampuan belajar, yang merupakan keinginan yang tulus terhadap peluang-peluang untuk mempelajari keterampilan-keterampilan dan hubungan antara pribadi baru; 3) Motivasi untuk berprestasi yang merupakan pendorong bagi inovasi, yaitu peningkatan mutu dan produktivitas secara terus-menerus yang dibutuhkan untuk menghadapi persaingan yang terus meningkat; 4) Motivasi kerja dibawah tekanan waktu, yang merupakan gabungan antara keluwesan, motivasi untuk berprestasi, daya tahan terhadap tekanan, dan komitmen terhadap organisasi, yang memungkinkan seseorang berkerja di bawah tuntutan akan produk dan jasa-jasa baru dalam jangka waktu yang lebih singkat; dan 5). Orientasi pelayanan pelanggan, yang merupakan kegiatan tulus untuk membantu orang lain, saling pengertian antar pribadi yang memadai untuk kebutuhan dan suasana emosional pelanggan, dan cukup inisiatif untuk mengatasi rintangan-rintangan dalam organisasi sendiri guna memecahkan masalah-masalah pelanggan.

Pengembangan sumber daya aparatur adalah merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja aparatur dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, serta mampu tantangan dan perubahan dimasa depan. Untuk mencapai harapan itu, maka pada saat ini dan nantinya dibutuhkan sumberdaya aparatur yang dinamis, proaktif, memiliki visi, inovasi, korektif, sadar teknologi dan peka terhadap perubahan dan tuntutan. Atas dasar kualifikasi sumberdaya aparatur tersebut, tidak saja akan menghadapkan daerah untuk bersifat

terbuka, tetapi juga akan mengubah kebijakan daerah. Pengembangan sumber daya aparatur pemerintah daerah sangat penting, untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan.

Menurut Tayibnapis (1995) bahwa pembinaan, penyempurnaan, dan pendayagunaan aparatur pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah termasuk perusahaan milik Negara dan milik daerah perlu dilakukan secara terus menerus sehingga dapat meningkatkan kemampuan, pengabdian, disiplin, dan keteladananya. Sadar akan peran dan kedudukan aparatur yang strategis tersebut, maka upaya peningkatan kemampuan sumber daya aparatur daerah harus selalu kepada perwujudan-perwujudan tujuan pembangunan di daerah yang akan menentukan masa depan daerah tersebut. Pada persoalan ini, menjadi instrumen penting dalam peningkatan kualitas aparatur adalah melalui pendidikan dan pelatihan.

Meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir, dan keterampilan, maka upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling diperlukan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pendidikan dan pelatihan bagi aparatur merupakan unsur terpenting dalam pengembangan sumber daya manusia, guna meningkatkan kemampuan kerja aparatur dan selanjutnya meningkatkan produktivitas organisasi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan sarana yang lebih efektif dalam pengembangan sumber daya manusia aparatur, sebab dilakukan pembimbingan langsung oleh widyaiswara. Menurut Badan Kepegawaian Negara (2021) bahwa pendidikan pada umumnya berkaitan dengan tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam suatu pelatihan orientasi atau penekanannya pada tugas yang harus dilaksanakan sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum.

Pelatihan pada umumnya menekankan kepada kemampuan psikomotor, meski didasari pengetahuan dan sikap, sedangkan pendidikan ketiga area kemampuan yaitu kognitif, efektif, dan psikomotor memperoleh perhatian yang seimbang.

Pada dasarnya pendidikan dan pelatihan merupakan pengembangan sumber daya aparatur. Kemampuan seseorang aparatur akan dipengaruhi oleh pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja. Ketiga aspek ini tidak dapat di pisahkan antara satu dengan yang lainnya dalam mencapai kinerja. Pelaksanaan tugas belajar kejenjang yang lebih tinggi bagi para pegawai sebenarnya tidak terlepas dari konsep pengembangan pengembangan sumber daya manusia. Sebab pelaksanaan tugas belajar tersebut merupakan salah satu bagian pengembangan sumber daya manusia. Jadi unsur-unsur yang terkandung didalam pengembangan sumberdaya manusia tersebut menekankan pada kualitasnya.

Menurut Tayibnapi (1995) bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan bagian penting dalam pembinaan pegawai, dimana melalui pendidikan dan pelatihan dibentuk sosok pegawai yang diinginkan. Pendidikan merupakan usaha kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya penguasaan teori untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian tujuan. Sedangkan pelatihan merupakan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja melalui pengetahuan praktis dan penerapannya dalam usaha pencapaian tujuan. Oleh karena itu tujuan pendidikan dan pelatihan pada dasarnya yaitu menyesuaikan kecakapan pengetahuan dan kepribadian pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan dalam jabatan-jabatannya untuk mendapatkan hasil dan efisiensi kerja yang sebaik-baiknya, untuk mempertinggi mutu pekerjaan yang harus dilakukan dan mendapatkan hasil sebagaimana yang diharapkan menurut bidangnya masing-masing, untuk menguasai dan menciptakan serta mengembangkan metode kerja serta cara-cara kerja yang lebih baik, menetapkan pola piker yang sama serta meningkatkan

kecakapan pengetahuan dan pengabdian, keahlian serta keterampilan kearah pembinaan karier pegawai yang sebaik-baiknya.

Pendidikan dan pelatihan khusus bagi aparatut pemerintah seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 101 Tahun 2000 pasal 2 dan 3, tentang Pendidikan dan Pelatihan bagi Pegawai negeri Sipil bertujuan untuk: a) Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara professional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan insani; b) Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa; c) Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat; d) Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Sasaran pendidikan dan pelatihan adalah terwujudnya pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan jabatan masing-masing. Untuk jenis pendidikan dan pelatihan bagi aparatur telah ditetapkan seperti dalam peraturan pemerintah tersebut, yaitu pendidikan dan pelatihan prajabatan. Pendidikan dan pelatihan ini dilaksanakan bagi calon pegawai negeri sipil dan hal ini merupakan syarat untuk menjadi pegawai negeri sipil, sehingga setiap calon pegawai negeri sipil harus mengikuti pendidikan dan pelatihan tersebut. Tujuan utama adalah untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika pegawai negeri sipil, disamping pengetahuan Negara, bidang tugas dan budaya organisasi agar mampu melaksanakan tugas dan peranya sebagai pelayan masyarakat.

Dapat dikatakan bahwa tujuan utama dari pendidikan dan pelatihan aparatur pemerintah adalah meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dengan meningkatnya

kemampuan atau keahlian pegawai berarti prestasi kerja akan meningkat dan selanjutnya akan meningkatkan kualitas kinerja lembaga atau instansi yang bersangkutan.

Lingkungan institusi pada decade terakhir ini diperhadapkan dengan berbagai perubahan, gejolak dan kemajuan yang kerap kali sulit diprediksi, karena pergolakan maupun ketidakpastian yang dialami. Kondisi yang demikian ini membutuhkan antisipasi dini, yang sebelumnya belum pernah terjadi. Institusi atau organisasi tidak terlepas dari lingkungan sekitar dan dengan kondisi lingkungan yang selalu beraneka ragam. Lingkungan salah satu factor penting untuk menunjang keberhasilan organisasi dalam persaingan. Lingkungan dapat dibagi menjadi dua, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Pembagian ini didasarkan atas control dan pengaruh organisasi terhadap lingkungan-lingkungan tersebut.

Menurut Gitosudarmo dan Sudita (2000) bahwa lingkungan yang mempengaruhi kinerja organisasi ditentukan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor tersebut patut menjadi pertimbangan dalam analisa lingkungan stratejik, khusus dalam analisis model SWOT, Analisis lingkungan internal dan eksternal akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isu-isu stratejik organisasi. Dalam kaitannya dengan identifikasi lingkungan dan isu-isu stratejik dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Sintang, maka analisa ini akan diarahkan pada penilaian lingkungan internal dan eksternal di sekitar masalah kepariwisataan.

Menurut Siagian (2015), faktor-faktor yang harus diperhitungkan dalam melakukan inventarisasi sumber daya manusia dalam organisasi antara lain: jumlah tenaga kerja yang ada, berbagai kualifikasi tenaga kerja, masa kerja masing-masing, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, baik karena pendidikan formal maupun karena program pelatihan yang pernah diikuti, bakat yang masih perlu dikembangkan serta minat pekerja yang bersangkutan, terutama yang berkaitan dengan kegiatan di luar tugas pekerjaannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan sumber daya aparatur meliputi, factor internal yang mencakup keseluruhan kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan baik oleh pimpinan maupun oleh anggota organisasi yang bersangkutan, antara lain misi dan tujuan organisasi, strategi pencapaian tujuan dan sifat dan jenis kegiatan serta jenis teknologi yang digunakan. Sedangkan faktor eksternal, dimana organisasi itu berada di dalam lingkungan. Agar organisasi itu dapat melaksanakan misi dan tujuannya, maka harus memperhitungkan factor-faktor lingkungan antara lain, kebijakan pemerintah, social budaya masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tantangan internal pengembangan sumber daya aparatur adalah karekter organisasi, serikat pegawai, system informasi, perbedaan-perbedaan individual pegawai dan system nilai antara pimpinan dan bawahan. Sedangkan tantangan eksternalnya meliputi tantangan teknologi, ekonomi, keadaan politik dan pemerintahan, tantangan demografis, kondisi geografis, dan kondisi social budaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian tentang Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam pengembangan Sektor Pariwisata Pada Bidang Pariwisata Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang menggunakan rancangan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif mengarah pada metode penelitian deskriptif, dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan angka. Pendekatan kualitatif diarahkan pada latar dan individu secara utuh, dan mempunyai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memakai penelitian kualitatif, menggunakan manusia sebagai alat pengumpulan data utama. Pada waktu pengumpulan data kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dalam menunjang pengumpulan data yang valid. Penelitian dilakukan di Bidang Pariwisata Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pemuda, Olah Raga dan

Pariwisata Kabupaten Sintang, Kepala Bidang Pariwisata Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang, Aparatur di Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Analisa data dilakukan oleh peneliti sepanjang penelitian dapat dilakukan oleh peneliti sepanjang penelitian dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian. Dalam proses analisa data peneliti menggunakan langkah-langkah : (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*display data*), dan (3) kesimpulan (*conclusion drawing verification*).

Penelitian kualitatif dianggap lebih sesuai untuk memperoleh gambaran dan informasi mengenai kompetensi dan pengalaman aparatur pelaksana dalam memahami tugas dan fungsi berkaitan dengan pengembangan sektor kepariwisataan di Kabupaten Sintang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur

Kompetensi dapat dihubungkan dengan apa saja yang diimplementasikan baik yang secara langsung maupun yang tidak langsung berdampak kepada kinerja dalam aliran sebab akibat. Kompetensi dapat merupakan niat bertindak dan hasil akhir, misalnya seseorang berkeinginan untuk berbuat baik (berprestasi) sehingga ia diperhitungkan dalam pencapaian tujuan, bertanggung jawab atas hasil, dan berani mengambil resiko yang sudah diperhitungkan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kompetensi aparatur adalah segenap upaya yang harus dilakukan untuk membawa pada kondisi yang diinginkan dengan sasaran akhir tercapainya tujuan organisasi, misalnya sesuai dengan visi dan misi yang mengutamakan pemberian layanan yang baik kepada masyarakat dan lingkungannya. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mengutamakan nilai kepuasan pelanggan artinya pelayanan tersebut melebihi atau setidaknya sama

dengan yang diharapkan masyarakat. Kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

Kemampuan pemikiran strategis, kemampuan menghadapi berbagai perubahan yang terjadi, serta kemampuan manajemen hubungan yang dimiliki oleh pejabat di lingkungan Bidang Kebudayaan, pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sintang. Hal ini tentu merupakan permasalahan tersendiri mengingat kemampuan tersebut sangat diperlukan dalam menghadapi kecenderungan perubahan lingkungan yang cepat, kekuatan dan kelemahan organisasi sendiri, serta sanggup menidentifikasi respon strategis terhadap semua tantangan secara optimum, termasuk pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Sintang.

Pimpinan juga sudah mempunyai motivasi yang tinggi untuk memenangkan persaingan melalui penemuan jasa-jasa, produk, dan proses produksi yang baru. Kompetensi ini merupakan kemampuan mengkomunikasikan perubahan organisasi kepada segenap mitra kerja dan juga sanggup menerapkan perubahan-perubahan tersebut kedalam kelompok kerjanya melalui komunikasi internal, pelatihan, proses fasilitasi kelompok dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pimpinan selalu bersedia mendukung implementasi strategi perubahan organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain pimpinan sudah memiliki keluwesan, selain itu pimpinan selalu memahami dan menghargai masukan dan pemikiran dari berbagai pihak. Apek lain adalah pimpinan telah melakukan pemberdayaan terhadap para aparatur pelaksana dan selalu memfasilitasi setiap kegiatan yang dilakukan. Pemberdayaan dan fasilitasi ini sangat penting karena dapat membuat aparatur pelaksana lebih berdaya dan termotivasi untuk menerima tanggung jawab yang lebih besar sehingga aparatur pelaksana dapat bekerjasama secara efektif dalam rangka mencapai tujuan bersama, antara lain merumuskan peran dan tanggung jawab masing-masing secara jelas.

Kemampuan aparatur pelaksana Bidang Pariwisata pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sintang memandang perubahan sebagai peluang yang menarik ketimbang sebagai ancaman. Hal ini tentunya merupakan persoalan tersendiri, karena kompetensi ini sangat penting bagi aparatur pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Akan tetapi, aparatur pelaksana juga selalu mencari informasi dan kemampuan belajar yaitu kemauan untuk mempelajari keterampilan-keterampilan. Kompetensi ini akan dapat mengatasi kekurangan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan teknik khusus dimasa depan. Hal tersebut merupakan pendorong untuk selalu mempelajari setiap pengetahuan dan keterampilan baru.

Aparatur pelaksana mempunyai motivasi untuk berprestasi. Kompetensi ini dibutuhkan untuk menghadapi persaingan yang terus meningkat. Aparatur pelaksana mempunyai motivasi kerja dibawah tekanan waktu. Kompetensi ini merupakan gabungan antara keluwesan, motivasi untuk berprestasi, daya tahan terhadap tekanan, dan komitmen terhadap organisasi, yang memungkinkan seorang aparatur bekerja di bawah tuntutan akan produk dan jasa-jasa baru dalam waktu yang singkat. Aparatur pelaksana di Bidang Pariwisata pada Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang memiliki orientasi pelayanan yang cukup baik. Kompetensi ini merupakan ketulusan untuk membantu orang lain, saling pengertian antar pribadi yang memadai untuk kebutuhan dan suasana emosional pelanggan, dan cukup inisiatif untuk mengatasi rintangan-rintangan dalam instansi sendiri guna memecahkan masalah-masalah yang dihadapi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan investasi dalam diri aparatur pemerintah yang selalu siap setiap saat jika kemampuan aparatur tersebut diperlukan untuk menunjang kemampuan instansi. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan merupakan cara yang penting untuk meningkatkan efektivitas operasional suatu institusi.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelaksana pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan pengembangan sektor kepariwisataan sudah cukup baik, namun belum

optimal dilakukan dikarenakan dampak pandemi COVID-19 yang menyebabkan anggaran dan kegiatan dibatasi. Hal ini merupakan permasalahan tersendiri karena pendidikan dan pelatihan tersebut sangat penting dalam meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengembangkan sector kepariwisataan di Kabupaten Sintang.

Oleh Karena itu pimpinan Bidang Pariwisata pada Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Sintang telah membuat kebijakan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan pengembangan sector kepariwisataan. Adapun bentuk kebijakan pimpinan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan kepariwisataan adalah menyediakan anggaran khusus untuk pendidikan dan pelatihan aparatur, selalu mengikutsertakan aparatur pada kegiatan pendidikan dan pelatihan baik secara offline maupun secara online yang berkaitan pengembangan kepariwisataan, serta melakukan kegiatan-kegiatan promosi pariwisata.

Bentuk kebijakan lain yang berhubungan dengan pengembangan sector kepariwisataan adalah memberikan dorongan bagi aparatur untuk melaksanakan izin belajar, selalu mengikutsertakan aparatur pada kegiatan-kegiatan promosi pariwisata sebagai upaya untuk pengembangan sector kepariwisataan.

Institusi atau organisasi tidak terlepas dari lingkungan sekitarnya dan dengan kondisi lingkungan yang selalu beraneka ragam. Lingkungan adalah salah satu faktor terpenting untuk menunjang keberhasilan organisasi dalam persaingan. Lingkungan terbagi menjadi dua yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Pembagian ini didasarkan atas control organisasi terhadap lingkungan-lingkungan tersebut.

Faktor-faktor internal yang mempengaruhi peningkatan kompetensi aparatur dalam mendukung sector kepariwisataan adalah ketersediaan anggaran, sikap pimpinan, motivasi aparatur, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi peningkatan kompetensi aparatur dalam mendukung sector kepariwisataan adalah Kebijakan Pemerintah, Pandemi COVID-19 yang



mengharuskan adanya pembatasan kegiatan, ketersediaan fasilitas pendidikan yang berhubungan dengan sektor kepariwisataan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini dapat disimpulkan aspek kompetensi pimpinan diketahui bahwa kemampuan pemikiran strategis, kemampuan menghadapi perubahan yang terjadi serta kemampuan manajemen hubungan yang dimiliki sudah cukup baik, pimpinan selalu memahami dan menghargai masukan dan pemikiran dari berbagai pihak, pimpinan telah melakukan pemberdayaan terhadap para staf pelaksana dan selalu memfasilitasi setiap kegiatan yang dilakukan. Staf pelaksana mempunyai motivasi untuk berprestasi, hal ini dibutuhkan untuk menghadapi persaingan yang terus meningkat. Staf pelaksana memiliki orientasi pelayanan yang cukup baik. Pelaksanaan pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan pengembangan sektor pariwisata sudah cukup baik, namun masih belum optimal dilakukan dikarenakan kondisi pandemi Covid-19. Bentuk kebijakan pimpinan untuk memberikan pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan sector pariwisata adalah menyediakan dana khusus untuk pendidikan dan pelatihan pegawai, selalu mengikutsertakan pada kegiatan pendidikan dan pelatihan serta mengikuti kegiatan-kegiatan promosi pariwisata. Faktor yang mempengaruhi peningkatan kemampuan aparatur dalam mendukung pengembangan sector kepariwisataan adalah masih minimnya ketersediaan dana, sikap pimpinan, motivasi pegawai serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Diharapkan Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Sintang bahwa untuk meningkatkan kompetensi aparatur dalam pengembangan sector kepariwisataan perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan dibidang kepariwitasaan secara kontinyu dengan melakukan kerjasama dengan perbagai pihak. Pemerintah Kabupaten Sintang perlu meningkatkan anggaran untuk dana peningkatan kemampuan sumber daya terutama pada sektor kepariwisataan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Kepegawaian Negara, 2001. Kebijakan SDM Aparatur Negara . Jakarta.
- Gitosudarmo dan Sudita, 2000. Prilaku Organisasi. Yogyakarta, BPFE.
- Kadarisman. 2012. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Lembaga Administrasi Negara, 2002. Peningkatan Kompetensi Aparatur Pemerintah Guna Memantapkan Good Governance dan Otonomi Daerah Dalam Rangka Pemberdayaan Rakyat di Kabupaten Belitar, Tulung Agung dan Kota Kediri. KKK Program Diklatpim II Angkatan IV LAN RI.
- Pendit, N. 1999. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: Pradya Paramita.
- Pemerintah Kabupaten Sintang, 2001. Desain Kawasan Wisata Bukit Kelam Tahun 2011. Sintang, Kantor Parowisata dan Penanaman Modal.
- Peraturan Pemerintah Nomor: 101 Tahun 2000. Tentang Pendidikan dan Latihan Bagi Pegawai Negeri Sipil.
- Siagian, SP. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D. Bandung: Afabeta.
- Tayibnapi, B. 1995. Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analitik. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.