

Kinerja Kelompok Sadar Wisata dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Telagah Kabupaten Langkat

Muhammad Irfan^{*1}, Erika Revida²

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Email: ¹irfanchaniago855@gmail.com, ²erika@usu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang kinerja kelompok sadar wisata dalam mengembangkan objek wisata di Desa Telagah. Suatu organisasi tentu memiliki tujuan masing-masing yang telah disepakati sebelumnya. Tujuan tersebut menjadi target untuk mengukur capaian kinerja yang diinginkan setiap organisasi. Adapun organisasi publik yaitu Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Telagah yang memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan pariwisata di Desa Telagah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Kelompok Sadar Wisata dalam Mengembangkan Pariwisata di Desa Telagah serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja dalam meningkatkan kinerja organisasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan indikator kinerja Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Telagah dalam mengembangkan pariwisata di Desa Telagah masih sangat kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari segi Produktivitas yang kegiatan mereka untuk atraksi (pertunjukan budaya) tidak memiliki pengaruh besar dalam mengembangkan pariwisata yang dikarenakan Sumberdaya Manusia nya rendah. Kualitas Layanan dalam segi fasilitas sarana dan prasarana yang masih sangat terbatas mereka lakukan. Responsivitas juga kurang baik dikarenakan Pokdarwis tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan pengunjung terhadap aksesibilitas. Responsibilitas juga menurun rasa kebertanggungjawaban dan dari segi akuntabilitas tidak adanya pertanggungjawaban terhadap pihak-pihak terkait. Adapun saran yang diberikan yaitu meningkatkan pembinaan atau pelatihan terhadap Pokdarwis.

Kata kunci: Kinerja, Kinerja Organisasi, Pengembangan Pariwisata

Abstract

This research examines the performance of the conscious tourism group in developing tourist attractions in Telagah Village. An organization certainly has its own goals that have been previously agreed upon. These goals become targets for measuring the desired performance achievements of each organization. The public organization is the Telagah Village Tourism Awareness Group (Pokdarwis) which has responsibility for developing tourism in Telagah Village. The aim of this research is to determine the performance of the Tourism Awareness Group in developing tourism in Telagah Village and to determine the performance inhibiting factors in improving organizational performance. The research method used in the research is descriptive qualitative. This research uses performance indicators from Dwiyanto (2008:50), namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The results of this research show that the performance of the Telagah Village Tourism Awareness Group (Pokdarwis) in developing tourism in Telagah Village is still very poor. This can be seen in terms of productivity, where their activities for attractions (cultural performances) do not have a big influence in developing tourism because human resources are low. The quality of service in terms of amenities or facilities and infrastructure is still very limited. Responsiveness is also not good because Pokdarwis cannot meet the needs of the community and visitors regarding accessibility. Responsibility also decreases the sense of responsibility and in terms of accountability there is no accountability towards related parties. The suggestions given are to improve guidance or training for Pokdarwis.

Keywords: Organizational Performance, Performance, Tourism Development

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu penunjang perekonomian di berbagai Negara termasuk Indonesia. Pariwisata merupakan suatu kegiatan perpindahan yang dilakukan seseorang dalam waktu yang sementara ke destinasi luar dari tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melakukan kegiatan selama di destinasi serta mempersiapkan fasilitas yang diperlukan (Pitana & Gayatri, 2005; Revida, dkk, 2022) . *World Tourism Organization* memperkirakan pada tahun 2020 akan terjadi peningkatan sebesar 200% terhadap jumlah angka kunjungan wisatawan dunia saat ini (Utama, 2014). Industri Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan di berbagai Negara baik Negara berkembang maupun Negara maju (Revida et al., 2020). Laporan *Tourism Trends and Policies 2022* oleh *Organization for Economic Co-Operation and Development* (OECD) menyebutkan bahwa sektor pariwisata menyumbang 5,0% dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Peran pariwisata memiliki dampak yang besar, hal ini tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2020-2024 di kemukakan bahwa Kekayaan sumber daya alam dan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia sangatlah besar dan dapat diberdayakan untuk mendukung pengembangan kepariwisataan nasional. Indonesia yang dihuni oleh lebih dari 300 suku bangsa, dan memiliki 742 bahasa dan dialek serta segala ekspresi budaya dan adat tradisinya merupakan laboratorium budaya terbesar di dunia. Indonesia dikenal dengan julukan salah satu negara yang memiliki “Mega Diversity” jenis hayati dan merupakan “Mega Center” keanekaragaman hayati dunia (Supriatna, 2008).

Meskipun Indonesia terkena dampak akibat dari Covid-19 sehingga beberapa sektor termasuk sektor pariwisata mengalami kemerosotan namun berangsur pulih perlahan hingga saat ini. Jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung berkisar sekitar 6,31 Juta orang. Berikut akan ditampilkan data kunjungan wisatawan mancanegara / luar negeri yang berkunjung (dalam juta).



Gambar 1. Kunjungan Wisatawan Mancanegara
Sumber : Badan Pusat Statistik, 2023

Secara Kumulatif, Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia sepanjang Januari–juli 2023 mencapai 6,31 juta kunjungan, naik 196,85% dibanding periode yang sama pada tahun lalu yang hanya 2,12 juta kunjungan. Besarnya manfaat serta potensi yang ada maka diharapkan memiliki dampak yang besar pula terhadap masyarakat. Berkembangnya pariwisata juga harus didukung oleh keterlibatan masyarakat dalam hal pengembangan potensi wisata yang ada di daerah masing-masing. Masyarakat diharapkan mampu memahami setiap potensi yang ada di daerahnya agar memiliki keunggulan masing-masing dalam hal wisata (Revida & Purba, 2018).

Pengembangan wisata alam dan budaya dalam artian kemandirian di suatu daerah merupakan bagian wujud dari jaringan dalam struktur masyarakat, mandiri oleh tatanan daerah itu sendiri dalam rangka meningkatkan kualitas tatanan dengan tetap menjaganya (Nurmawati, 2006). Kesempatan kerja

dan usaha bagi masyarakat; salah satu peluang masyarakat di sekitar objek wisata alam adalah kesempatan bekerja pada objek wisata. Hal ini sesuai dengan penjelasan Undang-Undang No. 5/1990 pasal 34 ayat 4 tentang Konservasi Sumber daya alam Hayati dan Ekosistem, yaitu memberi kesempatan kepada rakyat untuk ikut berperan dalam usaha di kawasan pelestarian alam. Dengan terbukanya berbagai kesempatan usaha tersebut diharapkan akan dapat terjadi interaksi yang positif antara masyarakat dan objek wisata alam (Banjarnahor et al., 2021).

Setiap Desa terkadang memiliki potensi yang tidak terlihat oleh masyarakat itu sendiri, sehingga perlu perhatian khusus oleh pemerintah setempat untuk memberikan pemahaman serta pengarahan kepada masyarakat akan potensi di wilayah nya masing-masing (Revida, dkk, 2023). Salah satu upaya yang dilakukan untuk melibatkan masyarakat dalam pengembangan wisata diantaranya yaitu dengan pembentukan dari Kelompok Sadar Wisata (Revida, Munthe & Purba, 2022). Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) merupakan suatu lembaga kemasyarakatan yang memiliki struktur organisasi serta keberadaannya telah diakui dan didukung oleh pemerintahan setempat (Revida, Siahaan and Purba, 2018). Pembentukan Pokdarwis ini dilakukan oleh masyarakat itu sendiri (Revida, Trimurni, Purba, 2021). Sementara dalam pengukuhanannya dilakukan oleh Bupati atau Kepala Dinas Kabupaten/Kota yang membidangi pariwisata. Pokdarwis memiliki peran membangun dan mengembangkan pariwisata 1) Sebagai Subjek atau pelaku pembangunan, 2) Sebagai penerima manfaat, 3) Sebagai Penggerak dalam menciptakan lingkungan dan suasana yang kondusif, 4) Menciptakan kondisi Sapta Pesona dalam masyarakat. Menurut Panji (2005) usaha-usaha pengembangan pariwisata yang berorientasi pada masyarakat lokal masih minim, penyebabnya yaitu masyarakat tidak kemampuan secara finansial dan keahlian yang berkualitas dalam mengelola atau terlibat langsung dalam kegiatan pariwisata yang berbasis alam dan kebudayaan.

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) juga terdapat ada di wilayah Desa Telagah Kecamatan Sei Bingai Kabupaten Langkat, Pemerintahan Kabupaten Langkat telah meluncurkan Desa Wisata Berkelanjutan (Dewi Kejut) Sekaligus meresmikan mengukuhkan 24 anggota kelompok sadar wisata (pokdarwis) Desa Telagah pada hari kamis tanggal 30 bulan September 2021. Mayoritas anggota kelompok sadar wisata tersebut berisikan pemuda-pemuda yang memiliki usia yang masih muda. Tujuan terbentuknya Dewi Kejut dan Pokdarwis adalah untuk menggali potensi wisata alam Langkat yang memiliki banyak destinasi wisata, terutama di Desa Telagah, Kecamatan Sei Bingai. Beberapa pariwisata yang menjadi daya tarik di Desa tersebut yaitu antara lain: Café Svarga , Rumah Ladang, Telagah View, Sawah Tidur, Bekancan River, Danau Karona, Penatapan Rumah Simelir dan lain-lain. Namun meskipun demikian, keterlibatan masyarakat dalam pengembangan dan pengelolaan wisata ini masih kurang.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti mengenai hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diangkat, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Pangestuti, (2020), hasil penelitian berdasarkan indikator yang berkaitan dengan Motivator, Fasilitator dan Stimulator sudah terlaksana dengan baik meski dalam menjalankan pelaksanaannya masih perlu dilakukan beberapa optimalisasi. Terdapat beberapa kendala yang terjadi yaitu pada Sarana dan Prasarana, Anggaran yang kurang memadai, Sumber Daya Manusia yang belum maksimal pada pengelolaan wisata tersebut. Lalu penelitian Permadi, (2020) menyatakan bahwa perlunya peningkatan kinerja terhadap Pokdarwis. Hal-hal yang dilakukan adalah pelatihan yang mengajari peserta kegiatan mampu membuat perencanaan bisnis wisata, mengemas rute perjalanan *soft trekking* yang dibutuhkan wisatawan sekaligus mampu menyusun dan menghasilkan brosur paket wisata Tour De Jonggat. Untuk kegiatan pendampingan dilakukan untuk Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Keuangan, Manajemen Pemasaran. Kemudian penelitian oleh Hakim et al., (2019) menjelaskan minimnya pengalaman dan akses membuat pengelolaan wisata arter anglo belum maksimal. Bencana tanah longsor telah merusak beberapa fasilitas di Arter Anglo sehingga belum mampu menyokong perekonomian masyarakat di sekitar area wisata. Pemberdayaan dilakukan untuk meningkatkan kapasitas Pokdarwis dalam mengembangkan ekowisata Desa Gunung Rejo. Kegiatan yang dilakukan diberi pelatihan, sosialisasi, pendampingan dan pemberdayaan mengenai pengelolaan ekowisata. Selain itu, Pratiwi et al., (2019) terdapat masalah yaitu telah beberapa dilakukan kegiatan dan festival yang diadakan Pokdarwis Pantai Minang Rua dalam upaya pengembangan wisata Pantai Minang Rua.

Namun, eksistensi dari Pantai Minang Rua belum banyak didengar oleh sebagian wisatawan lokal maupun internasional. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan wisata kapasitas Pokdarwis di Pantai Ruam belum optimal sehingga perlu dilakukannya evaluasi kapasitas Pokdarwis sebagai upaya pengembangan wisata yang lebih baik. Terakhir penelitian oleh Listyorini et al., (2021) menjelaskan terdapat masalah yaitu minimnya kapabilitas pengelolaan kelembagaan dalam Pokdarwis. Hasil evaluasi menunjukkan 90% anggota Pokdarwis menyatakan sangat penting untuk memiliki identitas dan rencana strategis. Terdapat empat metode yang dilakukan untuk melaksanakan kegiatan yaitu sosialisasi tata kelola Pokdarwis, FGD Pembuatan nama, Logo, penyusunan visi dan misi, serta simulasi dan pendampingan lapangan untuk menyusun strategi dan program kegiatan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas, maka penting dilakukan penelitian ini. Perbedaan dengan penelitian ini berfokus pada Kinerja Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Telagah Kabupaten Langkat.

Adapun Tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Telagah Kabupaten Langkat.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Kinerja Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Telagah Kabupaten Langkat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut (Moleong, 2007) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. penelitian dilaksanakan di Desa Telagah di Kecamatan Sei Bingai, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Dalam menentukan informan penelitian, penelitian ini akan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. purposive sampling menurut (Sugiyono, 2015) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Berikut merupakan daftar informan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Penentuan Informan

No.	Informan	Informasi yang dibutuhkan
1.	Kepala Desa	Informasi mengenai peranan pemerintah setempat dalam mendukung kegiatan Pokdarwis.
2.	Ketua Badan Permasyarakatan Desa (BPD) Telagah	Informasi mengenai segala berisi informasi tentang aspirasi dari masyarakat, koordinasi dan musyawarah terkait kegiatan Pokdarwis mengembangkan pariwisata.
3.	Pengurus Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Telagah	Informasi mengenai kegiatan dan kondisi lingkungan internal dan eksternal yang sudah dibangun dalam Pokdarwis tersebut.
4.	Masyarakat Desa Telagah	Informasi mengenai tentang sejauh mana masyarakat terlibat dan memahami sadar wisata di Desa Telagah
5.	Wisatawan / Pengunjung	Informasi mengenai penilaian sebagai orang yang merasakan secara langsung wisata di desa telagah apakah wisata di daerah tersebut sudah baik.

Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2024

Teknik analisis data yang digunakan versi Miles dan Huberman (1992:16), bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. (1) Pada tahap reduksi data, diseleksi data-data temuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, biasanya pada

penelitian ini akan ditemukan beragam data lapangan, sehingga harus dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Kemudian (2) Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami. (3) Terakhir Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohan nya. Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi data untuk keabsahan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Kelompok Sadar Wisata Dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Telagah Kabupaten Langkat

Kinerja perlu diukur untuk mengetahui seberapa baik organisasi tersebut menjalankan tugas dan fungsinya (Revida, dkk, 2022). Penilaian kinerja dapat dijelaskan sebagai suatu proses penilaian yang dirancang untuk membantu karyawan mengerti peran, tujuan, ekspektasi, dan kesuksesan kinerja yang diadakan secara berkala (Bohlander & Snell, 2010; Warella, dkk, 2021). Kinerja kelompok sadar wisata dalam mengembangkan pariwisata di Desa Telagah Kabupaten Langkat dapat ditinjau dengan menggunakan indikator kinerja organisasi, yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas (Dwiyanto, 2014). Peneliti memilih indikator tersebut karena dipandang sesuai, tepat dan lebih mampu mengukur Kinerja Kelompok Sadar Wisata dalam Mengembangkan Pariwisata di Desa Telagah Kabupaten Langkat. Berikut tabel pengukuran kinerja menggunakan teori Dwiyanto yaitu:

Tabel 2. Pengukuran Kinerja Pokdarwis			
No	Indikator	Terlaksana/ Tidak	Hasil Analisis
1	Produktivitas	Ya	• Terdapat nya kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Pokdarwis • Adanya upaya dalam menjaga kebersihan lingkungan desa • Adanya upaya kerjasama dengan pihak lain (mahasiswa) dalam bidang pariwisata
2	Kualitas Layanan	Tidak	• Menurun nya rasa kepuasan masyarakat • Tidak tercapainya fasilitas sarana dan prasarana yang dibuat • Kurangnya memberikan pengaruh kepada masyarakat • Kurangnya memahami kebutuhan masyarakat dan wisatawan
3	Responsivitas	Tidak	• Tidak mampu menyuarakan aspirasi terhadap aksesibilitas • Tidak adanya upaya untuk penyebaran aksesibilitas informasi mengenai tentang Desa Telagah • Tidak terwujudnya sikap moral dan tanggungjawabnya sebagai Pokdarwis
4	Responsibilitas	Tidak	• Tidak adanya kode etik tertentu terhadap Pokdarwis • Tidak terwujudnya rasa tanggungjawab sebagai tuan rumah di Desa Telagah • Tidak adanya pelaporan laporan pertanggungjawaban
5	Akuntabilitas	Tidak	• Tidak adanya sumber daya yang dikelola selain sumber daya manusia • Tidak adanya tuntutan dari pihak terkait (dinas pariwisata kabupaten Langkat & pemerintah desa)

Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2024

Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai tabel diatas.
a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan (Revida, dkk, 2022). Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Wahyuni, (2017) juga menyatakan bahwa produktivitas merupakan rasio antara output yang dihasilkan oleh suatu perusahaan terhadap sejumlah input yang digunakan selama proses produksi dalam rentang waktu tertentu. Berkaitan dengan produktivitas ini, hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi terkait kegiatan pokdarwis ini diketahui belum maksimal. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh Kelompok Sadar Wisata Desa Telagah diantaranya adalah kegiatan pelatihan, dan kebersihan. Kegiatan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing pengurus Pokdarwis, dengan harapan dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya mengembangkan pariwisata di daerahnya sendiri.

Kegiatan atau pelatihan yang pernah dilakukan oleh Pokdarwis adalah *Forum Group Discussion* (FGD) yang diinisiasi oleh salah satu kampus Kota Medan yaitu Politeknik Pariwisata Medan. Pelaksanaan FGD tersebut membahas pengelolaan kuliner oleh-oleh dalam mendukung pendapatan masyarakat di Desa Telagah Kecamatan Sei Bingai Kabupaten Langkat. Lalu Politeknik Pariwisata Medan juga melakukan Pengabdian Masyarakat dengan tema “Strategi Pengembangan Desa Wisata” pada tanggal 30 November 2021. Selain itu, Dinas Pariwisata Kabupaten Langkat juga memberikan Pelatihan Pengelolaan Desa Wisata kepada Pokdarwis pada tanggal 26 Oktober 2021 dilaksanakan di Penginapan *Green Lodge*, Tangkahan. Acara tersebut di inisiasi oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Langkat untuk pembekalan terhadap Pokdarwis mengelola Desa Wisata di Desa Telagah. Diharapkan dengan pembekalan yang dilaksanakan itu menjadi modal awal bagi Pokdarwis untuk menjalankan tugasnya. Acara tersebut dilaksanakan di tempat pariwisata yang memang sudah terkenal sejak awal yaitu Tangkahan. Tangkahan sendiri merupakan objek wisata yang sudah *Go International* dikarenakan banyaknya turis asing yang berliburan di wilayah tersebut. Namun, pelatihan atau kegiatan yang dilakukan baik dari Dinas Pariwisata maupun pihak lain masih belum mampu meningkatkan pengetahuan dan kemampuan Pokdarwis dalam mengembangkan pariwisata. Hal itu sangat disayangkan karena pelatihan tersebut hanya dalam jangka waktu yang pendek tidak memiliki jangka menengah ke atas. Pelatihan sendiri merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas (Mangkunegara, 2013). Kemampuan dan pengetahuan Pokdarwis yang rendah membuat mereka tidak dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara maksimal sebagaimana mestinya.

Selain kegiatan pelatihan, ada juga kegiatan kebersihan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk untuk mengurangi sampah-sampah yang bertebaran sepanjang jalan. Kegiatan ini di inisiasi oleh aparat pemerintah setempat dan terkadang juga beberapa kali melibatkan pihak lain diantaranya adalah Pokdarwis dan mahasiswa/i yang berkegiatan di Desa Telagah itu sendiri. Berikut salah satu dokumentasi kegiatan bersih-bersih yang dilakukan di Desa Telagah sebagai berikut:



Gambar 1. Kegiatan Gotong Royong
Sumber: Pokdarwis Desa Telagah, 2021

Namun sangat disayangkan kegiatan bersih-bersih tersebut masih sangat kurang mampu mengatasi permasalahan dari kebersihan yang ada di Desa Telagah. Keadaan ini diperburuk dengan

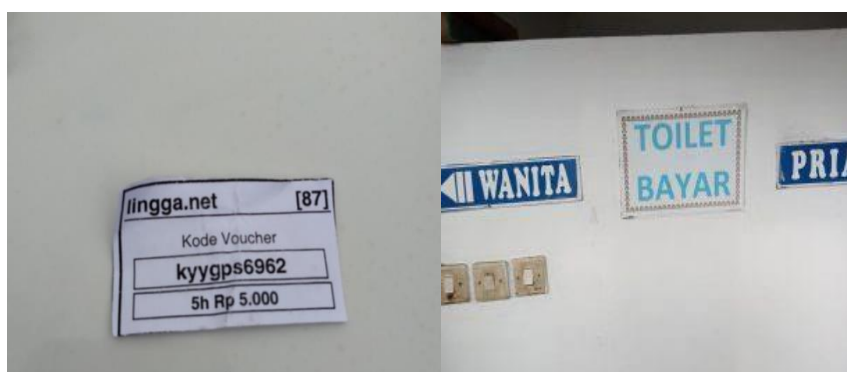
tidak dilibatkannya Pokdarwis atau pihak lain dalam kegiatan kebersihan, pemerintah hanya melibatkan aparat desa setempat. Sangat disayangkan sekali bahwa kebersihan di Desa Telagah merupakan tanggungjawab bersama, namun apabila hanya dilakukan oleh segelintir orang tanpa melibatkan atau upaya lebih tentu tidak akan optimal.

Berdasarkan pernyataan diatas diketahui bahwa Kegiatan Pokdarwis dari segi produktivitas masih belum maksimal. Selain itu, Pokdarwis juga memiliki tugas untuk memperkenalkan atau menampilkan suatu kebudayaan khas di daerahnya masing-masing agar menciptakan daya tarik wisata tersebut. Penampilan kebudayaan itu diharapkan menjadi ciri unik di satu wilayah. Namun kenyataannya kegiatan ini belum terlaksana, karena masyarakat disana masih lebih memilih untuk sekedar kehidupan bermasyarakat saja tidak ada dipertunjukan kepada wisatawan. Maka, perlu adanya suatu pertunjukan atau budaya baik berupa tarian, barang-barang khas, makanan khas dan seni budaya lain setempat agar menjadi ciri khas yang dapat dikenal secara luas dan memiliki keunikan tersendiri. Suatu daerah akan lebih mudah oleh masyarakat luas apabila ada ciri khas tersendiri. Daya saing adalah hasil puncak dari dari berbagai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan objek lain yang dimiliki suatu desa wisata semakin dikenal dan memiliki pasaran yang luas (Frinces, n.d.).

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi hal yang utama dan berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi parameter kinerja organisasi publik dibidang kualitas layanan (Revida & Munthe, 2020). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, menyatakan bahwa masyarakat cenderung tidak puas dengan layanan dari Pokdarwis. Masyarakat yang awalnya menaruh harapan besar terhadap organisasi tersebut agar memberikan manfaat positif melalui pariwisata kini menganggap Pokdarwis tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Selain itu, fasilitas, sarana prasarana juga menjadi bagian penting dari kualitas layanan. Fasilitas sarana dan prasarana merupakan sesuatu yang harus dimiliki di setiap tempat pariwisata agar menjadi kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung. Sarana Pariwisata adalah segala kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya yaitu terdiri dari perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dan kehidupannya banyak bergantung pada kedatangan wisatawan (Sinarta, 2010). Pokdarwis juga menyampaikan kualitas fasilitas sarana dan prasarana atau amenities menjadi hal sangat penting untuk disediakan setiap tempat yang memiliki pengunjung. Namun masih ada beberapa pengunjung yang mengeluh terkait fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Desa Telagah, salah satunya adalah fasilitas yang serba berbayar, seperti toilet, wifi, dan lain lain. Selain itu, fasilitas berupa jembatan ada yang masih menggunakan kayu sehingga dikhawatirkan terjadi hal yang tidak diinginkan. Berikut beberapa gambar fasilitas berbayar yang telah didokumentasikan oleh peneliti di tempat pariwisata Desa Telagah sebagai berikut:



Gambar 2. Fasilitas Sarana dan Prasarana Berbayar di Desa Telagah
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Pokdarwis sendiri juga berupaya meningkatkan kualitas layanan yang berkaitan dengan amenities atau fasilitas sarana dan prasarana diantaranya adalah membuat papan petunjuk jalan dan menyediakan tempat sampah.



Gambar 3. Pembuatan Papan Penunjuk Jalan
Sumber: Pokdarwis, 2021

Namun kualitas layanan belum mampu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang dibuat sehingga hanya *stuck* pada pembuatan papan penunjuk jalan dan persediaan tempat sampah. Walaupun fasilitas sarana dan prasarana cenderung dikelola oleh pengelola wisata namun tidak menjamin bahwa fasilitas sudah memadai, hal ini dapat dilihat masih minim nya tempat sampah yang disediakan dan masih belum adanya pengelolaan atau pembuangan akhir sampah di Desa Telagah.

c. Responsivitas

Responsivitas secara singkat merupakan suatu keselarasan antara program dan kegiatan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yang rendah menandakan bahwa organisasi tersebut belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat (Revida, Siahaan and Batubara, 2018). Lebih lanjut (Dwiyanto, 2014) menambahkan responsivitas dapat mengukur kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik menjalankan visi dan tujuannya, terutama dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam hal pengembangan pariwisata Pokdarwis harus merespon setiap kebutuhan pengunjung dan masyarakat setempat. Berdasarkan hasil wawancara terkait dimensi responsivitas ini diketahui bahwa Pokdarwis sudah berusaha memberikan kemudahan akses bagi para pengunjung wisata dengan cara menjadi pemandu atau penunjuk jalan, mengingat banyaknya pengunjung yang seringkali tersesat dan kesulitan akan akses jalan yang rusak. Jalanann yang rusak diakibatkan oleh banyaknya kendaraan besar seperti truk dan kendaraan wisatawan yang terus menerus melonjak tanpa adanya perbaikan. Hal ini banyak dikeluhkan oleh wisatawan dan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini pengurus wisata mensiasati dengan menggunakan mobil *offroad* untuk menempuh jalan. Jika suatu daerah memiliki potensi pariwisata, maka harus disediakan aksesibilitas yang memadai sehingga daerah tersebut dapat dikunjungi (Dwi Setiawan, 2015). Pariwisata yang dapat diakses memungkinkan orang-orang yang memiliki persyaratan akses, termasuk mobilitas, penglihatan, pendengaran dan dimensi akses kognitif, untuk berfungsi secara mandiri dan dengan kesetaraan dan martabat melalui penyampaian produk pariwisata yang dirancang secara universal, layanan dan lingkungan (Darcy & Dickson, 2009). Definisi ini mencakup semua orang termasuk mereka yang bepergian dengan anak-anak di kereta bayi, penyandang disabilitas, dan lansia. Berikut dokumentasi kondisi jalanan menuju ke desa dan di Desa Telagah.



Gambar 4. Kondisi Jalan Rusak di Desa Telagah
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Tingginya minat pengunjung ini tidak sejalan dengan intensitas perbaikan jalan yang ada di Desa Telagah membuat rugi banyak pihak, diantaranya bagi wisatawan yaitu resiko kecelakaan dan akses yang tidak nyaman untuk dilalui, kemudian terhadap masyarakat yang kesulitan untuk akses lewat sehari-hari.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya. Responsibilitas sendiri merupakan rasa tanggung jawab akan sebuah tugas yang diberikan. Pada penelitian kali ini responsibilitas merupakan rasa tanggung jawab Pokdarwis dalam menjalankan tugasnya untuk mengembangkan pariwisata di Desa Telagah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait responsibilitas atau tanggung jawab diketahui bahwa Pokdarwis sudah berusaha melaksanakan tanggung jawabnya, namun belum sepenuhnya sebagai kelompok sadar wisata di Desa Telagah. Pokdarwis sendiri memiliki beberapa bagian atau seksi yaitu Seksi Ketertiban dan Keamanan, Seksi Daya Tarik Wisata dan Kenangan, Seksi Humas dan Pengembangan SDM, Seksi Pengembangan Usaha, Koordinator Budaya dan anggota. Setiap seksi memiliki tanggung jawabnya sendiri agar bisa fokus terhadap tugas yang diberikan sesuai bagian seksinya. Namun karena beberapa anggota Pokdarwis ini sudah mulai berkurang karena ada yang merantau, kuliah, dan lain lain, jadi tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi belum terlaksana dengan maksimal. Pembentukan bagian tentu diharapkan dapat menjadi fokus masing-masing terhadap tugasnya, namun dalam pelaksanaannya bagian di Pokdarwis tidak menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara baik. Hal ini menunjukkan bahwa dari struktur Pokdarwis sendiri tidak melaksanakan tugas pokok serta fungsinya.

Kesimpulan dari beberapa pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa tanggung jawab Pokdarwis terkait dengan kebersihan, keamanan, serta menjaga kelestarian lingkungan sudah pernah dilakukan namun tidak ada kelanjutannya. Seperti kebersihan Pokdarwis pernah terlibat beberapa kali kegiatan bersih-bersih namun sekarang kegiatan tersebut hanya dilakukan oleh aparat pemerintah setempat. Untuk keamanan walaupun di Pokdarwis ada seksi bagian ketertiban dan keamanan namun fungsi dan tugas dari seksi tersebut masih sangat belum jelas di Desa Telagah.

Selanjutnya, setiap organisasi memiliki kode etik sebagai pedoman. Kode etik sendiri biasanya memiliki dua jenis kode etik, kode etik tertulis yang telah dirumuskan bersama di organisasi maupun kode etik tidak tertulis yang secara jelas mengatur sikap nya sebagai Pokdarwis yang baik dan benar. Kode etik memiliki arti sebagai sistem norma, nilai atau aturan professional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang baik dan apa yang tidak baik bagi setiap individu (Suwarno, 2010). Pokdarwis sendiri tidak memiliki kode etik baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Pokdarwis hanya menjalankan tanggungjawab sebagai perwakilan dari masyarakat tanpa adanya kerjasama dari pihak lain. Kode etik tentunya harus berbarengan dengan pengawasan dan pembimbingan yang mengawasi setiap perilaku-perilaku Pokdarwis sebagaimana mestinya dan membimbing mereka untuk dapat mengarahkan mereka harus bersikap sesuai dengan norma sosial atau aturan yang berlaku di Desa Telagah. Penting nya kode etik dikarenakan kode etik berkaitan dengan perilaku pribadi serta keajaiban moral yang berkaitan hubungan-hubungan manusia berkenaan persoalan salah dan benar (Terry & Rue, 2005).

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban masing-masing individu atau personal, kelompok atau suatu institusi maupun organisasi untuk memenuhi tanggungjawab yang menjadi amanahnya (Revida, dkk, 2021). Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban individu atau organisasi untuk menjalankan tugas dan wewenangnya. Berdasarkan hasil wawancara terkait akuntabilitas diperoleh bahwa anggota Pokdarwis tidak dilakukan akuntabilitas dalam bentuk laporan pertanggungjawaban. Hal itu selain karena memang tidak ada instruksi terhadap pemerintah desa dan pihak dinas pariwisata Kabupaten Langkat juga karena memang tidak ada kegiatan khusus atau perhatian secara berkelanjutan untuk memonitoring kinerja dari Pokdarwis itu sendiri. Padahal secara Akuntabilitas di suatu organisasi sangat diperlukan adanya laporan pertanggungjawaban sebagai organisasi publik,

dikarenakan hal itu menjadi kewajiban di organisasi publik itu sendiri untuk mempertanggungjawabkan segala kegiatan terhadap pihak-pihak terkait.

Selain itu, suatu organisasi juga harus merespon terhadap saran atau umpan balik yang diberikan dari pihak-pihak lain sebagai catatan ataupun evaluasi. Berkaitan dengan itu, diketahui bahwa memang tidak ada saran ataupun umpan balik dari pemangku kepentingan atau pihak-pihak terkait dengan Pokdarwis. Menurut pernyataan pemerintah desa sendiri sudah mengupayakan ada koordinasi dengan pihak pemerintah setempat namun memang masih belum ada jawaban atau tindak lanjut yang membuat Pokdarwis. Umpan balik dapat memberikan manfaat bagi Pokdarwis agar mengidentifikasi kekuatan atau area yang memang diperlukan untuk ditingkatkan, mengenali pencapaian dan tantangan serta membangun hubungan baik dengan pihak-pihak terkait.

Organisasi juga dituntut untuk transparansi terhadap segala sesuatu sumber daya yang dimiliki agar menjadi bentuk pertanggungjawaban yang jelas. Terkait hal ini diketahui bahwa Pokdarwis sendiri tidak memiliki ketentuan untuk transparansi dalam penggunaan sumber daya yang dimiliki nya dikarenakan tidak ada tuntutan dari pihak terkait dan juga tidak ada sumberdaya yang secara khusus untuk dipertanggungjawabkan selain sumberdaya manusia saja. Tidak ada sumber daya khusus baik anggaran, peralatan dan kelengkapan dan lain-lain untuk menunjang kegiatan Pokdarwis itu sendiri. Keadaan seperti memparah keadaan Pokdarwis yang tidak dapat berkembang lebih dikarenakan tidak adanya sumberdaya dukungan bagi Pokdarwis untuk melakukan kegiatan yang mereka perlukan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penjelasan-penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa masih sangat minim nya tingkat produktivitas yang dilakukan oleh Pokdarwis dalam pengembangan pariwisata, organisasi Pokdarwis sendiri belum mampu membuat gebrakan yang signifikan dalam pengembangan pariwisata terutama dalam hal atraksi di Desa Telagah. Selain itu, Pokdarwis belum mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam hal pengembangan pariwisata karena masih terbatasnya kemampuan Pokdarwis itu sendiri terutama dalam hal Amenitas di Desa Telagah. Kemudian Pokdarwis belum memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan wisatawan itu sendiri, termasuk dalam hal bidang aksesibilitas kemudahan akses bagi masyarakat dan wisatawan. Namun pokdarwis memiliki rasa ingin bertanggungjawab terhadap tugas dan tanggungjawab nya meskipun pada pelaksanaan itu tidak maksimal dilakukan. Terakhir Pokdarwis sendiri tidak memiliki suatu laporan pertanggungjawaban yang dibuat dalam bentuk catatan atau laporan yang dikarenakan memang tidak adanya pengelolaan sumber daya maupun program-program yang terstruktur direncanakan pada awalnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Banjarnahor, A. R., Simanjuntak, M., Revida, E., Purba, S., Purba, B., Simarmata, J., Nasrullah, Murdana, I. M., Sudarmanto, E., Harizahayu, & Handiman, U. T. (2021). *Strategi Bisnis Pariwisata* (Cetakan 1).
- Bohlander, G. W., & Snell, S. (2010). *PRINCIPLES OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT* (Internatio). South-Western.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1).
- Dwi Setiawan, I. B. (2015). Identifikasi Potensi Wisata Beserta 4a (Attraction, Amenity, Accessibility, Ancilliary) Di Dusun Sumber Wangi, Desa Pemuteran, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Bali. *Universitas Udayana: Program Magister Kajian Pariwisata*, 33. <https://www.unud.ac.id/>
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Yogyakarta: Gadjah Mada University Press*.
- Frinces, Z. H. (n.d.). *Be an entrepreneur (jadilah seorang wirausaha) kajian strategis pengembangan kewirausahaan* (Ed.1, Cet.). Graha Ilmu 2011.

- Hakim, N., Hayati, S., Lumbu, A. A., Rahmawati, N. I., & Septiyana, L. (2019). Pemberdayaan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Mengembangkan Ekowisata Desa Gunung Rejo Kecamatan Way Ratai. *DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 235. <https://doi.org/10.32332/d.v1i2.1760>
- Listyorini, H., Supriyanto, S., Prayitno, P. H., Wuntu, G., & Gunawan, M. M. (2021). Penguatan Kelembagaan Pokdarwis Dalam Merintis Desa Wisata Melalui Penciptaan Identitas Dan Kapabilitas Perencanaan Organisasi. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(2), 491–504. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm>:<https://doi.org/10.31764/jmm.v5i2.4083>
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nurmawati, I. (2006). *Pemanfaatan Limbah Industri Penggergajian Kayu Sebagai bahan Substitusi Pembuatan Paving Block*.
- PANGESTUTI, A. (2020). PERAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN ROKAN HULU DALAM MEMBINA KELOMPOK SADAR WISATA (POKDARWIS) THE CARETAKER (STUDI KASUS: PENGEMBANGAN OBJEK WISATA SULIGI HILL). *JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA*. <https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955>
- Permadi, L. A. (2020). Peningkatan Kinerja Organisasi Kelompok Sadar Wisata di Desa Bonjeruk, Kecamatan Jonggat, Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal PEPADU*.
- Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi pariwisata : kajian sosiologis terhadap struktur, sistem, dan dampak-dampak pariwisata*. Andi.
- Pratiwi, A. H., Oetomo, A., & Asbi, A. M. (2019). Evaluasi Kapasitas Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Mendukung Pengembangan Wisata Pantai Minang Rua Desa Kelawi Kabupaten Lampung Selatan. *Concept and Communication*, null(23), 301–316.
- Revida, E., & Purba, S. (2018). Community participation based on social capital to enhance tourist visit at Lake Toba Parapat North Sumatera. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 52, p. 00015). EDP Sciences.
- Revida, E., Siahaan, A. Y., & Purba, S. (2018, March). The influence of social capital towards the quality of community tourism services in Lake Toba Parapat North Sumatera. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 126, No. 1, p. 012087). IOP Publishing.
- Revida, E., Siahaan, A. Y. S., & Batubara, A. H. (2018). Development model of community tourism service quality based on social capital in Lake Toba North Sumatera.
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., Nasrullah, N., Warella, S. Y., Nurmiati, N., ... & Purba, R. A. (2020). Pengantar Pariwisata. Yayasan kita menulis.
- Revida, E., & Munthe, H. M. (2020). Implementation model of tourism village policy to enhance community participation at meat tourism village Toba Samosir North Sumatra.
- Revida, E., Trimurni, F., & Purba, S. (2021). The innovation of tourist villages to enhance tourist visits in Samosir, North Sumatera. *Rigeo*, 11(5).
- Revida, E., Purba, S., Kusumawati, I., Saragih, H., Zatira, D., Lisnawati, T., ... & Yudaningsih, N. (2021). *Manajemen Pembangunan Wilayah: Strategi Dan Inovasi* (Vol. 1). Penerbit Insania.
- Revida, E., Banjarnahor, A. R., Lie, D., Purba, S., Ambarita, M. H., Silalahi, M., ... & Patiung, M. (2022). *Manajemen Kinerja SDM*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Banjarnahor, A. R., Lie, D., Purba, S., Ambarita, M. H., Silalahi, M., ... & Patiung, M. (2022). *Manajemen Kinerja SDM*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Ismail, R., Lumbanraja, P., Trimurni, F., Sembiring, S. A. B., & Purba, S. (2022). the effectiveness of attractions in increasing the visits of Tourists in Samosir, North Sumatera. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 13(8), 2240-2247.
- Revida, E., Munthe, H. M., & Purba, S. (2022). Increasing tourist visits through the development model of tourism village based on local culture. *Journal of Environmental Management &*

Tourism, 13(4), 1151-1160.

- Revida, E., Ismail, R., Lumbanraja, P., Trimurni, F., Sembiring, S. A. B., & Purba, S. (2023). Village Owned Enterprises Governance (BUMDes) Based on the Tourism Village Development. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 18(10).
- Sinarta, R. M. (2010). UPAYA PENGEMBANGAN OBJEK WISATA DI KABUPATEN SIMEULUE PASCA TSUNAMI. *FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS SUMATERA UTARA*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Supriatna, J. (2008). *Melestarikan alam Indonesia* (Edisi Pert). Yayasan Obor Indonesia.
- Suwarno, W. (2010). *Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan* (M. Sandra (ed.)). Ar-ruzzmedia.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2005). *Dasar-dasar manajemen*. Bumi Aksara.
- Utama, I. G. B. R. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. CV Budi Utama.
- Wahyuni, H. C. (2017). *Diterbitkan oleh UMSIDA PRESS Copyright © 2017 . Authors All rights reserved.*
- Warella, S. Y., Revida, E., Abdillah, L. A., Pulungan, D. R., Purba, S., Firdaus, E., ... & Kato, I. (2021). *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*.