

PENGEMBANGAN KAPASITAS PRAMUWISATA DI OBJEK WISATA PANTAI PANGANDARAN OLEH DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PANGANDARAN

Novita Aprilliani¹, R. Rindu Garvera², Asep Nurdin Rosihan Anwar³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia
E-mail: novitaapriliani2000@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi belum memiliki lisensi, pramuwisata kurang memberikan pelayanan dan kurang memberikan informasi objek maupun daya tarik wisata. Rumusan masalahnya yaitu bagaimana pengembangan kapasitas pramuwisata di objek wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran?. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Jumlah informan sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data yaitu studi kepustakaan dan penelitian langsung (observasi, wawancara dan dokumentasi). teknik analisa yaitu reduksi data, penyajian data dan conclusion drawing/verification. Hasil penelitian menunjukkan pengembangan kapasitas pramuwisata di objek wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran belum berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan dari dimensi pengembangan sumber daya manusia yaitu belum optimalnya pelatihan dan kurangnya fasilitas. Dimensi penguatan organisasi seperti kurangnya jalinan komunikasi. Dimensi reformasi kelembagaan yaitu belum optimalnya legalitas dan belum optimalnya peningkatan gaji. Hambatan-hambatan yang dihadapi berupa keterbatasan anggaran, fasilitas pendukung, minimnya peserta pelatihan, jarang komunikasi dan sosialisasi, belum dimiliki lisensi. Upaya-upaya yang telah dilakukan yaitu penambahan anggaran, menyediakan dan melengkapi fasilitas dan mengajak pramuwisata aktif mengikuti kegiatan pelatihan dan mengajak pramuwisata mengikuti kegiatan uji sertifikasi kompetensi kependudukan wisata.

Kata Kunci: Pengembangan Kapasitas, Pramuwisata, Pantai Pangandaran.

PENDAHULUAN

Pembangunan pariwisata merupakan salah satu sektor yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan kepariwisataan dan dapat memberikan kontribusi terhadap kemajuan pariwisata di Kabupaten Pangandaran. Untuk itu peningkatan kunjungan wisatawan dalam negeri

maupun mancanegara memerlukan strategi-strategi yang tepat dalam pengembangannya sehingga mampu menjadikan Kabupaten Pangandaran sebagai destinasi unggulan di Indonesia khususnya Jawa Barat serta lokomotif ekonomi yang juga mampu menggerakkan potensi ekonomi dan

memberikan efek ganda terhadap sektor ekonomi lainnya.

Peningkatan kunjungan wisatawan ke Pangandaran harus didukung oleh kualitas pelayanan yang memadai dengan informasi yang baik dan benar, oleh karena itu perlu diadakan penertiban dan peningkatan kualitas pramuwisata yang memiliki kompetensi sesuai dengan persyaratan standar kompetensi mengenai pendidikan, pembinaan, dan pengawasan, agar dalam pengembangan etika dan pelaksanaan fungsi pramuwisata dapat mencapai hasil guna dan daya guna yang optimal untuk melestarikan pariwisata budaya. Pramuwisata merupakan salah satu komponen penting dalam jasa pariwisata yang sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan citra pariwisata secara keseluruhan, melalui kualitas layanan informasi yang diberikan kepada wisatawan.

Pramuwisata yang terdapat di Kabupaten Pangandaran yang tergabung dalam Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) DPC Kabupaten Pangandaran selama kurun waktu dua tahun terakhir meningkat jumlahnya. Untuk tahun 2019 berjumlah 48 orang dan tahun 2020 berjumlah 76. Pramuwisata yang menjadi anggota HPI DPC Kabupaten Pangandaran memiliki lisensi sebagai pramuwisata muda dan lokal dengan kemampuan spesifikasi bahasa yaitu bahasa Inggris, Belanda, Perancis, Jerman, Indonesia dan bahasa lokal. Namun demikian berdasarkan data dari

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) DPC Kabupaten Pangandaran jumlah pemandu lokal di seluruh objek daerah tujuan wisata (ODTW) saat ini mencapai 1.200 orang seiring dengan banyaknya bermunculan objek wisata baru beriringan dengan bertambahnya pemandu lokal. Pemandu lokal tersebar di beberapa objek wisata, diantaranya Pantai Pangandaran, Curug Bojong, Citumang, Jojogan, Santirah, Goa Lanang, Sinjang Lawang, Ciwayang, Cijulang Rafting Margacinta, Curug Taringgul, Green Canyon dan Batukaras.

Dengan demikian pramuwisata merupakan seseorang yang memiliki lisensi menyediakan jasa komersial, pemanduan wisatawan mencakup pemberian bimbingan, arahan, penjelasan dan petunjuk tentang suatu objek dan daya tarik wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan. Dengan semakin meningkatkan jumlah pramuwisata di Kabupaten Pangandaran perlu adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pramuwisata dalam memberikan pelayanannya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pramuwisata Pasal 5 bahwa:

Untuk menjadi Pramuwisata harus memiliki:

- a. Sertifikat Kompetensi Kepemanduan Wisata;
- b. Sertifikat Uji Pengetahuan Pemajuan Kebudayaan Pangandaran; dan

c. KТПP (Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata)

Muatan materi Perda ini meliputi pengaturan tentang penyelenggaraan pramuwisata, penggolongan dan persyaratan pramuwisata, kartu tanda pengenal pramuwisata, tugas pramuwisata, hak dan kewajiban pramuwisata, kelembagaan atau organisasi pramuwisata, kerja sama, pembinaan dan pengawasann terhadap pramuwisata, pendanaan penerbitan sertifikasi kompetensi kepeemanduan wisata, sertifikat uji pengetahuan pemajuan kebudayaan pangandaran, KТПP, dan sanksi administrasi.

Obyek wisata unggulan di Kabupaten Pangandaran salah satunya adalah objek wisata Pantai Pangandaran, hal ini dikarenakan obyek wisata pantai Pangandaran lebih dipengaruhi oleh alam atau keindahan. Obyek wisata Pantai Pangandaran sebagai destinasi wisata utama di Kabupaten Pangandaran. Objek wisata Pantai Pangandaran itu memiliki daya tarik khas tersendiri. Peran pramuwisata lokal sangatlah diperlukan untuk memberikan pelayanan dan membantu para wisatawan lokal maupun manca negara yang berkunjung. Dengan pramuwisata yang profesional maka wisatawan yang berkunjung akan membawa kesan yang baik.

Namun demikian di Pantai Pangandaran pramuwisata yang belum memiliki lisensi sehingga belum terjamin kualitas pelayananya, masih dijumpai sikap pramuwisata yang kurang memberikan pelayanan yang

ramah dan nyaman kepada wisatawan, terkadang kurang menyadari tanggung jawabnya, tingkah laku, penampilan, dan segala sikapnya, kurang mampu memberikan penerangan, penjelasan, petunjuk kepada wisatawan tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan oleh wisatawan, kurang dapat membantu segala persoalan yang dihadapi oleh wisatawan selama berwisata sehingga kurang mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan.

Untuk itu pramuwisata profesional sangat diperlukan keberadaanya, para wisatawan dapat memperoleh hal hal yang ingin mereka lihat dan ketahui mengenai oboek yang mereka kunjungi sehingga akan timbul kepuasan jasa pelayanan yang telah diberikan. Rasa puas tersebut akan membuat mereka mempunyai kenangan yang manis akan objek yang telah mereka kunjungi sehingga bukan tidak mungkin menimbulkan keinginan untuk berkunjung kembali, sehingga secara tidak langsung membantu perkembangan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran.

Untuk dapat mencapai hal tersebut maka Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran mengadakan berbagai kegiatan sekaligus mengembangkan kapasitas pramuwisata agar memiliki kompetensi sesuai dengan persyaratan standar kompetensi sehingga pelaksanaan fungsi pramuwisata dapat mencapai hasil guna dan daya guna yang optimal untuk melestarikan pariwisata budaya

sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pangandaran Nomor 73 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 54 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran dalam pengembangan kapasitas pramuwisata pada tahun 2020 yaitu pelatihan pemandu wisata *snorkling*, pelatihan pemandu wisata pedesaan dan perkotaan, pelatihan pemandu wisata geopark, pelatihan geowisata, pelatihan pemandu wisata kuliner dan belanja, pelatihan pemandu wisata sejarah dan warisan budaya dan pada tahun 2021 mengadakan sertifikasi kompetensi untuk tenaga kerja bidang pariwisata. Selain itu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran menyelenggarakan pembekalan untuk pemandu wisata, pembekalan materi kepada pemandu wisata bertujuan untuk memberikan pemahaman soal pengembangan cagar budaya, diberikan materi pelayanan yang baik kepada pengunjung wisata Pangandaran, kegiatan tersebut diikuti oleh 40 pemandu wisata.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan ditemukan permasalahan belum optimalnya pengembangan kapasitas pramuwisata di Objek Wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran. Hal ini ditunjukkan dari

indikator-indikator permasalahan sebagai berikut:

1. Masih adanya pramuwisata yang belum memiliki lisensi dalam melaksanakan kegiatannya, hal ini disebabkan karena kurangnya pemberian informasi dan sosialisasi dari pihak Dinas Pariwisata untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak dalam penyelenggaraan Pramuwisata.
2. Masih ditemukan pramuwisata yang kurang memberikan pelayanan yang ramah dan nyaman kepada wisatawan, terkadang kurang menyadari tanggung jawabnya, tingkah laku, penampilan, dan segala sikapnya. Hal ini disebabkan kurangnya pendidikan dan pelatihan sehingga kemampuan dan kompetensi yang dimiliki pramuwisata masih rendah sesuai dengan standar kompetensi yang dipersyaratkan pemerintah.
3. Kurang dimilikinya kemampuan dalam memberikan informasi wisata dan penjelasan mengenai objek maupun daya tarik wisata Pantai Pangandaran dan berbagai informasi lainnya kepada wisata dengan senang hati dan perasaan yang menyenangkan menyebabkan kurang berkualitasnya layanan dan citra pariwisata secara keseluruhan di objek-objek wisata di Kabupaten Pangandaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

“Bagaimana pengembangan kapasitas pramuwisata di objek wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran?”

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Pengembangan Kapasitas

Wiryokusumo dalam Afrilianasari (2014:11) menyatakan bahwa:

Pada hakikatnya pengembangan adalah upaya pendidikan baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, mengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh, selaras, pengetahuan, keterampilan sesuai dengan bakat, keinginan serta kemampuan kemampuan sebagai bekal atas prakarsa sendiri untuk menambah, meningkatkan, mengembangkan diri ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal dan pribadi mandiri

Thoha (2012:91) mengemukakan bahwa:

Pengembangan adalah merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir yang manajerialnya mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk mencapai tujuan umum.

Pengembangan merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar, terencana dan terarah untuk membuat atau memperbaiki, sehingga menjadi produk yang semakin bermanfaat untuk meningkatkan dan mendukung serta meningkatkan kualitas sebagai upaya menciptakan mutu yang lebih baik.

Kapasitas merupakan kemampuan individu dan organisasi atau unit-unit organisasi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Kapasitas juga dapat diartikan dalam konteks sistem dimana suatu entitas bekerja untuk mencapai tujuan bersama berdasarkan proses dan aturan-aturan baku tertentu

Ada banyak definisi kapasitas yang telah dikemukakan oleh para pakar. Menurut Morgan dalam Soeprpto (2010 : 10), bahwa:

Kapasitas adalah kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sector, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu.

Selanjutnya Sedarmayanti (2011:34) mengatakan bahwa:

Kapasitas atau kemampuan individu adalah kesanggupan atau kecakapan yang berarti bahwa seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktifitas kerja.

Kapasitas juga dapat diartikan dalam konteks sistem yaitu suatu entitas bekerja untuk mencapai tujuan bersama berdasarkan proses dan aturan-aturan baku tertentu.

Pengembangan kapasitas (*capacity building*) memiliki variasi antar satu ahli dengan ahli lainnya. Hal ini dikarenakan pengembangan kapasitas merupakan kajian yang multi dimensi, dapat dilihat dari berbagai sisi. Secara umum konsep pengembangan kapasitas dapat dimaknai sebagai proses

membangun kapasitas individu, kelompok atau organisasi.

Menurut Keban (2010: 17) mendefinisikan bahwa:

Capacity building merupakan suatu pendekatan utama untuk pembangunan yang bertujuan untuk memperkuat kemampuan manusia agar dapat menentukan sendiri apa yang berguna bagi dirinya dan prioritas hidupnya serta kemampuan mengorganisir diri untuk melakukan perubahan bagi masa depan

Berdasarkan definisi para ahli diatas bahwa pengembangan kapasitas atau pembangunan kapasitas merupakan proses meningkatkan kemampuan, keterampilan, bakat, dan potensi yang dimiliki oleh individu, kelompok individu atau organisasi. Kemampuan tersebut guna memperkuat diri sehingga mampu mempertahankan profesinya di tengah perubahan yang terjadi di lingkungan individu, kelompok individu atau organisasi.

Pembangunan kapasitas merupakan sebuah variasi strategi yang didalamnya mencakup adanya dimensi, fokus dan berbagai jenis aktivitas sebagaimana pendapat Grindle dalam Haryono dkk (2017:46-47), yang menyatakan bahwa:

Dimensi pembangunan kapasitas meliputi:

1. Dimensi pengembangan sumber daya manusia dengan fokus pada ketersediaan tenaga yang profesional dan personal teknis, sedangkan jenis aktivitasnya meliputi, pelatihan, sistem penggajian, kondisi kerja dan rekrutmen
2. Dimensi penguatan organisasi dengan fokus pada sistem manajemen, meningkatkan kinerja tugas dan fungsi spesifik, mikrostruktur, sedangkan jenis

aktivitasnya meliputi sistem insentif, pemanfaatan personal, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi dan struktur manajerial

3. Dimensi reformasi kelembagaan dengan fokus pada institusi dan sistem, maksostruktur, sedangkan jenis aktivitasnya meliputi aturan main rezim politik, perubahan kebijakan dan reformasi konstitusi.

2. Pengertian Pramuwisata

Liao et al. (2011:25) juga menambahkan bahwa:

Pemandu wisata adalah seseorang yang menjadi penghubung antara pengunjung dengan sebuah destinasi sebagai tuan rumah. Oleh karena itu, pemandu wisata bertanggung jawab atas kepuasan dan kesan pengunjung terhadap layanan tur yang ditawarkan oleh destinasi yang bersangkutan dan hal tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan sebuah tur.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pramuwisata Pasal 1 Ayat 6 bahwa:

Pramuwisata adalah seseorang yang memiliki lisensi menyediakan jasa komersial, pemanduan wisatawan mencakup pemberian bimbingan, arahan, penjelasan dan petunjuk tentang suatu objek dan daya tarik wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata adalah seseorang yang memimpin dan mengarahkan sebuah tour. Pemandu Wisata adalah orang yang akan membawa wisatawan mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan selama perjalanan wisatanya dan memberikan informasi tentang

segala sesuatu yang memiliki daya tarik bagi wisatawan

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan demikian penelitian ini adalah untuk menggambarkan, mendeskripsikan dan menganalisis mengenai Pengembangan kapasitas pramuwisata di objek wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan (*library research*) dan penelitian langsung (*field research*) (observasi, wawancara dan dokumentasi). Teknik pengolahan/ analisis data penelitian ini yaitu reduksi data (*reduction*), penyajian data (*data display*) dan *Conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dimensi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan dimensi pengembangan sumber daya manusia berjalan kurang optimal. Hal ini ditunjukkan dari pelaksanaan indikator sebagai alat ukurnya seperti kurang rutusnya kegiatan tersebut, kegiatan pelatihan kurang didukung oleh fasilitas yang memadai dan sehingga pramuwisata yang mengikuti kegiatan pelatihanpun sedikit. Namun demikian dalam menciptakan kondisi kerja yang

nyaman dan harmonis telah dilaksanakan dengan optimal.

Pengembangan merupakan suatu proses peningkatan kemampuan atau pendidikan jangka panjang untuk meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia untuk mencapai tujuan umum yang dilakukan secara sistematis dan terorganisasi dan dilakukan oleh oleh pegawai manajerial.

Dengan demikian hasil penelitian dimensi pengembangan sumber daya manusia kurang sesuai dengan pendapat Richard, (2011: 4-5) menyatakan bahwa:

Pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses bagi perkembangan dan memperlancar keahlian manusia melalui pengembangan dan pelatihan personel organisasi dan pengembangan tersebut ditujukan atas dasar peningkatan performa organisasi

Pengembangan sumber daya manusia merupakan usaha yang dilaksanakan untuk mengarahkan dan mendidik manusia menjadi lebih berpotensi, memiliki perilaku yang positif dalam arti cerdas, terampil, mandiri, kreatif dan produktif serta dapat mengembangkan sumber daya yang ada untuk kepentingan hidupnya dan kepentingan lingkungannya.

2. Dimensi Penguatan Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan dimensi penguatan organisasi diketahui bahwa pelaksanaan indikator pembentukan

komunitas bagi pramuwisata telah dilaksanakan dengan optimal seperti adanya pembentukan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) yang secara resmi dibentuk dan sisahkan oleh pemerintah daerah. Kemudian pelaksanaan indikator pengorganisasian melalui penempatan sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya telah dilaksanakan dengan optimal seperti adanya penyusunan keorganisasian dari HPI berupa struktur organisasi yang merupakan pembagian kerja masing-masing jabatan yang ada pada HPI DPC Pangandaran. Namun demikian dalam pelaksanaan indikator jalinan komunikasi berupa informasi pada kelompok pramuwisata dengan dinas belum berjalan optimal seperti jaranganya dinas melakukan komunikasi dengan memberikan informasi terkait dengan kegiatan-kegiatan di objek wisata.

Organisasi merupakan sekumpulan orang-orang yang disusun dalam kelompok-kelompok, yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama, Organisasi merupakan sistem kerjasama antara dua orang atau lebih, atau organisasi adalah setiap bentuk kerjasama untuk pencapaian tujuan bersama, organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Umar, (2007:108) mengemukakan bahwa: “Pengembangan organisasi adalah suatu pendekatan yang

sistematik, terpadu dan terencana untuk meningkatkan efektifitas organisasi”.

Dengan demikian bahwa pengembangan organisasi bukanlah merupakan teknik tunggal, tetapi merupakan sebuah kumpulan teknik-teknik yang memiliki persamaan-persamaan sehubungan dengan falsafah dan petuah kumpulan pengetahuan. Untuk menata lembaga ada beberapa hal yang harus dilakukan, diantaranya: perampingan struktur organisasi yang banyak atau kaya fungsi, menciptakan organisasi yang efektif dan efisien, rasional, dan proporsional, organisasi disusun berdasarkan visi, misi, dan strategi yang jelas, mengedepankan kompetensi dan profesionalitas dalam pelaksanaan tugas, menerapkan strategi organisasi pembelajaran (learning organization) yang cepat beradaptasi dengan terhadap perubahan. Dalam kaitannya dengan penguatan organisasi, pusat perhatian ditujukan kepada sistim manajemen untuk memperbaiki kinerja dari fungsi-fungsi dan tugas-tugas yang ada dan pengaturan struktur mikro

3. Dimensi Reformasi Kelembagaan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelaksanaan dimensi reformasi kelembagaan bahwa telah dilaksanakan dengan optimal berdasarkan indikator sebagai alat ukurnya seperti adanya legalitas yang mengikat pramuwisata dalam melaksanakan pekerjaan, adanya standar operasional prosedur bagi pramuwisata dalam melaksanakan pekerjaannya dan adanya rekrutmen pramuwisata yang transparan.

Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk kepada bagian struktural dan kultural. Maksudnya adalah adanya budaya kerja yang mendukung pengembangan kapasitas. Kedua aspek ini harus dikelola sedemikian rupa dan menjadi aspek penting dan kondusif dalam menopang program pengembangan kapasitas. Misalnya saja dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antar karyawan dengan karyawan lainnya atau karyawan dengan atasannya.

Sedarmayanti (2011:67), yang mengatakan bahwa: “Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*)”.

Dengan demikian reformasi kelembagaan perlu diberi perhatian terhadap perubahan sistim dan institusi-institusi yang ada, serta pengaruh struktur makro. Dalam konteks ini aktivitas yang perlu dilakukan adalah melakukan perubahan aturan main dari sistim ekonomi dan politik yang ada, perubahan kebijakan dan aturan hukum, serta reformasi sistim kelembagaan yang dapat mendorong pasar dan berkembangnya masyarakat madani.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pengembangan kapasitas pramuwisata di objek wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran secara umum belum berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan dari 3 (tiga) dimensi sebagai

alat ukurnya seperti pada dimensi pengembangan sumber daya manusia yaitu belum optimalnya penyelenggaraan kegiatan peningkatan keterampilan berupa pelatihan, kurangnya dukungan fasilitas dan masih minim peserta kegiatan sedangkan penciptaan kondisi kerja yang nyaman dan harmonis bagi pramuwisata telah dilaksanakan dengan optimal. Dimensi penguatan organisasi telah dibentuk komunitas, pengorganisasian melalui penempatan sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya. Sedangkan jalinan komunikasi kurang berjalan optimal. Selanjutnya dimensi reformasi kelembagaan yaitu belum optimalnya legalitas dan belum optimalnya peningkatan gaji secara berkala. Sedangkan untuk standar operasional prosedur bagi pramuwisata dalam melaksanakan pekerjaannya dan adanya rekrutmen pramuwisata yang transparan telah dilaksanakan dengan optimal.

Dengan demikian masih adanya pelaksanaan indikator yang belum optimal disebabkan adanya faktor-faktor yang menghambat. Hambatan-hambatan yang dihadapi pengembangan kapasitas pramuwisata di objek wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran berupa keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki, fasilitas pendukung yang belum memadai dan minimnya peserta pelatihan yang ikut serta dalam kegiatan tersebut, jaranganya dinas melakukan komunikasi dengan memberikan informasi terkait dengan kegiatan-kegiatan di objek wisata dan sosialisasi untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak dalam penyelenggaraan Pramuwisata, belum dimiliki lisensi pramuwisata dan tidak terdaftar dalam keanggotaan HPI DPC Pangandaran

serta keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki.

Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan dalam pengembangan kapasitas pramuwisata di objek wisata Pantai Pangandaran oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran yaitu dengan cara mengajukan penambahan alokasi anggaran, menyediakan dan melengkapi fasilitas pendukung kegiatan dan mengajak seluruh pramuwisata untuk aktif mengikuti adanya kegiatan pelatihan, melakukan komunikasi secara intens melalui penyampaian informasi dan sosialisasi tentang arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak dalam penyelenggaraan pariwisata, mengajak pramuwisata untuk dapat mengikuti kegiatan uji sertifikasi kompetensi kepemanduan wisata serta mengajukan penambahan anggaran pada pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Afrilianasari, (2014). *Teori Pengembangan*, Surabaya

Haryono, Bambang Santoso, dkk. 2017. *Capacity Building*. Malang: Universitas. Brawijaya Press

Keban, Yermias T. (2010). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan. Isu*. Gava Media, Yogyakarta

Liao, S. K., Chen, Y. C., Chang, K. L., & Tseng, T. W. (2011). *Assessing the performance of Taiwanese tour guides*, African Journal of Bussiness Management, 5 (4), 1325-1333

Richard L Daft, (2011), *Era Baru Manajemen*. Jakarta, Salemba Empat

Sedarmayanti. (2011). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju

Soeprapto Riyadi. (2010). *Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah Menuju Good Governance*. World Bank

Thoha Miftah. (2012). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi*. Jakarta: Mudrajad

Umar, Husein. (2007). *Riset Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pramuwisata