

SOSIALISASI PEMBERDAYAAN APARATUR SIPIL NEGARA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA DI DINAS PARIWISATA KOTA MEDAN

Reza Nurul Ichsan¹, Dedi Setiadi²

¹ Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Medan, Sumatera Utara

² Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

¹ Email Corresponding: rezaichsan31@gmail.com

² Email Corresponding: dedisetiadi@universitassuryadarma.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian ini dilaksanakan di Dinas Pariwisata Kota Medan. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah melalui kegiatan ceramah, diskusi dan tanya jawab tentang sosialisasi pemberdayaan aparatur sipil negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Acara sosialisasi ini melibatkan seluruh pegawai di Dinas Pariwisata Kota Medan untuk lebih memahamkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Pariwisata di Kota Medan.

Adapun hasil diskusi dalam kegiatan Sosialisasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata di Dinas Pariwisata Kota Medan dapat berjalan dengan lancar. Semua peserta terlihat antusias dan merasakan manfaatnya. Keberhasilan ini ditunjukkan antara lain: (1) Pegawai di Dinas Pariwisata Kota Medan yang menjadi peserta kegiatan pengabdian masyarakat ini memiliki pemahaman yang sama tentang Implementasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata. (2) Kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Pariwisata Kota Medan ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan. (3) Akan dilakukan tahapan lanjutan setelah selesainya kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam rangka konsistensi berkontribusi memajukan kabupaten/Kota setempat.

Kata Kunci : Sosialisasi, Pemberdayaan ASN, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Pada hakekatnya kehadiran pemerintah daerah adalah untuk memberikan pelayanan pemerintahan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pariwisata adalah salah satu bentuk pelayanan pemerintahan yang membutuhkan dukungan seluruh pemangku kepentingan pariwisata di daerah. Dalam era otonomi daerah, salah satu kewenangan pemerintah daerah adalah pelayanan pariwisata. Agar sektor pariwisata berhasil di daerah maka aparatur daerah perlu diberdayakan. Adanya tuntutan pemberdayaan aparatur negara supaya lebih profesional, dan transparan atau terbuka dalam setiap pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya dibidangnya masing-masing seperti pelayanan pariwisata. Mengingat peran fungsi dan tanggungjawab yang diemban oleh aparatur negara tersebut sangat berat, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi.

Pemberdayaan aparatur Sipil Negara merupakan salah satu strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan yang dipandang mampu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas disegala bidang. Sehingga pemberdayaan yang dilakukan terhadap Aparatur Sipil Negara pada akhirnya akan meningkatkan prestasi kerja yang lebih baik.

Dengan diberikannya kepercayaan dan kewenangan kepada daerah, tentu saja para aparatur di daerah mendapat kewenangan sebagai upaya memberdayakan aparturnya di daerah, agar aparatur mempunyai sikap percaya diri merespon perubahan untuk mengambil inisiatif dan menciptakan prakarsa, kreativitasnya yang berorientasi pada keperluan daerah yang bersangkutan. Atau tujuan pemberdayaan itu adalah untuk mengurangi “limbah” (akibat-akibat buruk, hambatan, kesalahan dan mengatasi kerja yang lamban.

Karena itu, pemberdayaan pegawai adalah memberikan kekuatan (daya), mengalihkan kekuasaan atau mendelegasikan kewenangan dari pihak pemberdaya yaitu pimpinan kepada bawahan atau aparatur terdepan (*front line*) sehingga mereka memiliki kekuatan yang lebih dari pada yang ada sebelumnya dalam memberikan pelayanan (*service*) kepada publik seperti pelayanan dibidang pariwisata. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina Kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Suatu organisasi akan dapat menjalankan tugas fungsinya dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Hal ini diharapkan menjadi kunci keberhasilan dalam penyediaan pelayanan. Berbagai bentuk pelayanan, baik berupa barang, jasa, dan administratif sangat ditentukan oleh bagaimana pegawai dalam organisasi tersebut melakukan pekerjaannya. Oleh sebab itu menjadi tantangan setiap organisasi pemerintah baik pusat dan daerah bagaimana mengelola pegawainya dengan sebaik-baiknya. Strategi yang biasa dilakukan dalam pengelolaan pegawai untuk mewujudkan pelayanan yang optimal adalah pemberdayaan pegawai. Hal ini merupakan suatu proses untuk mengikut sertakan para pegawai disemua level dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam paradigma baru mengenai orientasi pelayanan para aparatur/birokrat adalah pemberdayaan (*empowerment*). Pemberdayaan dalam hal ini dimaksudkan sebagai proses transformasi dari berbagai pihak yang mengarah pada saling menumbuhkembangkan, saling memperkuat, dan menambah nilai daya saing global yang saling menguntungkan.

Menurut Robbins pemberdayaan sebagai menempatkan pekerja bertanggungjawab atas apa yang mereka kerjakan. Dengan demikian, pemimpin belajar untuk berhenti mengontrol dan pegawai belajar bagaimana bertanggungjawab atas pekerjaannya dan membuat keputusan yang tepat. Pemberdayaan dapat mengubah gaya kepemimpinan, hubungan kekuasaan, cara pekerjaan dirancang dan cara organisasi distrukturkan. Tujuan pemberdayaan itu sendiri adalah untuk meningkatkan mutu, keterampilan, serta memupuk kegairahan dalam bekerja sehingga dapat menjamin terwujudnya kesempatan berpartisipasi dan melaksanakan pembangunan secara menyeluruh, dalam hal ini pemberdayaan terhadap aparatur pemerintah disesuaikan dengan ketentuan Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Menurut Woworuntu, Pemberdayaan aparatur sipil negara berarti peningkatan efektivitas, menghendaki dilakukannya perubahan administrasi (birokrasi) atau reformasi kinerja aparatur sipil negara. pemberdayaan aparatur sipil negara berarti usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan aparatur terhadap tugas pemerintahan dan pembangunan melalui pengadaan, pembinaan karier, pendidikan dan diklat dan sistem penggajian guna terciptanya efektivitas dan efisiensi dari tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Pengembangan sektor pariwisata merupakan salah satu upaya yang dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Mengingat dampak positif yang ditimbulkan diantaranya semakin meluasnya kesempatan usaha, baik hotel, biro perjalanan, toko cinderamata serta meningkatnya pendapatan masyarakat dan mendorong terpeliharanya keamanan dan ketertiban. Sektor Pariwisata sangat dimungkinkan untuk dikembangkan karena ketersediaan berbagai potensi Pariwisata yang ada serta dukungan Pemerintah Daerah Kota Medan yang menjadikan Sektor Pariwisata sebagai salah satu program prioritas dalam pembangunan.

Untuk mendukung Pengembangan Sektor Pariwisata di Kota Medan maka memerlukan dukungan dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan di bidang pariwisata. Masyarakat adalah salah satu unsur penting pemangku kepentingan untuk bersama-sama dengan Pemerintah dan kalangan usaha/swasta bersinergi melaksanakan dan mendukung pembangunan kepariwisataan. Bila masing-masing pemangku kepentingan sudah dapat bersinergi dengan baik maka hal ini akan dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung di Kota Medan.

Meskipun pemerintan telah memberdayakan ASN Dinas Pariwisata Kota Medan tidak serta merta diimbangi dengan kualitas pelayanan pariwisata kepada wisatawan nusantara. Artinya ASN Dinas Pariwisata Kota Medan belum melakukan pembinaan kepada masyarakat disekitar objek wisata. Sebab fenomena dilapangan pelayanan pariwisata di daerah objek-objek wisata seperti di lokasi Masjid Raya Al Mashun dan Istana Maimun para wisatawan sering mengalami keluhan misalnya ketika wisatawan menikmati objek wisata para penduduk setempat menyodorkan hasil kerajinan tangannya kepada wisatawan sehingga membuat wisatawan tidak nyaman, demikian juga penentuan harga yang tidak seragam dibuat oleh penjual souvenir. Disamping itu sejumlah fasilitas, terutama sarana untuk wisatawan masih perlu dibenahi seperti objek wisata masih sempit dan kotor, bangunan pandopo tempat berteduh dalam keadaan rusak, belum dibangunnya tempat peristirahatan taman rekreasi, tempat penginapan belum terjangkau oleh wisatawan lokal, tatakrama penjual cendramata belum memiliki keramahan, rumah makan dan harga makanan cukup mahal terutama bagi orang-orang pendatang, bangunan tempat berjualan terkesan tidak teratur/kumuh, kamar kecil dan WC kurang terawat, persediaan air yang terbatas, serta kapasitas lahan parkir yang amat terbatas dan tidak teratur.

II. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini akan dilakukan di Dinas Pariwisata Kota Medan. Dalam kegiatan ini akan melibatkan para pegawai di Dinas Pariwisata Kota Medan. Diharapkan peserta mempunyai kemauan dan kemampuan dalam mengikuti Sosialisasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata.

Kegiatan ini akan dilaksanakan dengan metode Penyuluhan yang dilaksanakan dengan cara ceramah, tanya jawab dan konseling Implementasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata. Secara lebih rinci metode kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a) Ceramah singkat, digunakan untuk menyampaikan sejumlah informasi, dibantu dengan modul dan media belajar keterampilan.
- b) Tanya jawab, digunakan selama proses penyuluhan dan konseling.
- c) Penyuluhan dan konseling, digunakan untuk memperlihatkan langkah kerja setiap materi yang diberikan.
- d) Melakukan penyuluhan yang dipusatkan di Dinas Pariwisata Kota Medan.



Gambar 1.
Kegiatan Penyuluhan di Dinas Pariwisata Kota Medan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat atau disebut PkM di Dinas Pariwisata Kota Medan. dilaksanakan dengan metode kemitraan dan sistem pendekatan. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dimulai dengan tahap peninjauan ke lokasi pengabdian masyarakat sekaligus berdiskusi dengan pihak pejabat setempat dan para pegawai. Diskusi ini dilakukan dalam rangka memperoleh informasi-informasi penting terkait Implementasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata.

Dalam diskusi juga di sepakati tentang teknik pelaksanaan pengabdian masyarakat yang akan dilakukan nantinya. Dalam hal kesepakatan tentang jadwal pelaksanaan pengabdian masyarakat meliputi tanggal, waktu dan juga lokasi. Sehingga dengan informasi tersebut dapat dijadikan sumber masukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilakukan dengan tujuan agar kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat berjalan dengan sukses.

Kegiatan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan pada pegawai di Dinas Pariwisata Kota Medan telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari apresiasi masyarakat untuk mengikuti kegiatan sosialisasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata setempat untuk mengikuti kegiatan ini.

Dinas Pariwisata Kota Medan dan aparat setempat menyambut dengan antusias kegiatan pengabdian yang berkaitan dengan Implementasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah masalah waktu pelaksanaan yang sangat terbatas sehingga permasalahan yang dihadapi belum tersampaikan secara jelas.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas pariwisata Kota Medan ini adalah sebagai berikut :

1. Pegawai di Dinas Pariwisata Kota Medan yang menjadi peserta kegiatan pengabdian masyarakat ini memiliki pemahaman yang sama tentang Implementasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata.
2. Kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Pariwisata Kota Medan ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan.
3. Akan dilakukan tahapan lanjutan setelah selesainya kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam rangka konsistensi berkontribusi memajukan kabupaten setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Nasution, L., & Nurul Ichsan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 3(1), 308-320.
- [2]. Mohammad Yusuf, & Reza Nurul Ichsan. (2021). Analysis of Banking Performance in The Aftermath of The Merger of Bank Syariah Indonesia in Covid 19. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(2), 472-478.
- [3]. Ichsan, R., & Nasution, L. (2021). Sosialisasi Pelatihan Disiplin Kerja Karyawan Restaurant Kenanga Garden Medan. *PKM Maju UDA*, 1(3), 127-132. doi:10.46930/pkmmajuuda.v1i3.885
- [4]. Nasution, L., & Ichsan, R. (2021). Sosialisasi Peluang Usaha Bank Sampah Dalam Peningkatan Pendapatan Masyarakat Di Masa Covid 19. *PKM Maju UDA*, 1(3), 107-112. doi:10.46930/pkmmajuuda.v1i3.882
- [5]. Ichsan, R. N., Suparmin, S., Yusuf, M., Ismal, R., & Sitompul, S. (2021). Determinant of Sharia Bank's Financial Performance during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 298-309.
- [6]. ICHSAN, Reza Nurul; SE, M. M. *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri
- [7]. Yusuf, M., Ichsan, R., & Saparuddin, S. (2021). Determinasi Investasi Dan Pasar Modal Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *JEpa*, 6(1), 397-401.
- [8]. ICHSAN, R. N., NASUTION, L., SINAGA, S., & MARWAN, D. (2021). The influence of leadership styles, organizational changes on employee performance with an environment work as an intervening variable at pt. Bank sumut binjai branch. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government/ Vol*, 27(2), 259
- [9]. Sinaga, S., Gaol, J. L., & Ichsan, R. N. (2021). The Effect of Product Innovation on Consumer Interest in the Purchase of Bottled Tea Products at PT. Sinar Sosro Medan. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1361-1367

- [10]. Ichsan, R. N., dkk (2019). *Studi kelayakan bisnis= Business feasibility study*. CV. Sentosa Deli Mandiri
- [11]. Ichsan, R. N., dkk (2021). *Buku Ajar Ekonomi Koperasi dan UMKM*. CV. Sentosa Deli Mandiri
- [12]. Ichsan, R. N., dkk (2021). *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri