

**LAPORAN AKSI PERUBAHAN
KINERJA ORGANISASI**



**PEMBINAAN SUMBER DAYA MANUSIA PELAKU
USAHA PARIWISATA DALAM PENINGKATAN
PARIWISATA DI KOTA PAGAR ALAM MELALUI
“PERWIRA”
(PEMBINAAN SDM PELAKU USAHA PARIWISATA)**

Oleh:

EMARTADINATA,S.SOS,AP

NIP. 197207042003121003

NDH 25

**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN BADAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
ANGKATAN I TAHUN 2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN
AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI**

**PEMBINAAN SUMBER DAYA MANUSIA PELAKU USAHA
PARIWISATA DALAM PENINGKATAN PARIWISATA
DI KOTA PAGAR ALAM MELALUI “PERWIRA”
(PEMBINAAN SDM PELAKU USAHA PARIWISATA)**

Oleh:

E MARTA DINATA,S.Sos,M.A.P

NIP. 197207042003121003

NDH 25

Telah disetujui untuk diseminarkan pada:

Hari/Tanggal : KAMIS/ TANGGAL 3 JUNI 2025
Tempat : BPSDMD PROVINSI SUMATERA SELATAN

COACH,

MENTOR,

Dra. Ratna Hustati,M.Si
Pembina Utama Muda,IV/e
NIP. 196011061989032005

M.BrilianAristopani,ST,M.Sc
Pembina Tk.I, IV/b
NIP.19720922003121002

Mengetahui,
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Provinsi Sumatera Selatan

Prof.Dr.H.M.Edwar Juliartha,S.Sos,MM
Pembina Utama Madya /IV c
NIP. 197507071997031003

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN
KINERJA ORGANISASI**

**PEMBINAAN SUMBER DAYA MANUSIA PELAKU
USAHA PARIWISATA DALAM PENINGKATAN
PARIWISATA DI KOTA PAGAR ALAM MELALUI
“PEWIRA”
(PEMBINAAN SDM PELAKU USAHA PARIWISATA
SEJAHTERA)**

Oleh:

E MARTADINATA,S.Sos.M.A.P

NIP. 197207042003121003

NDH: 25

Telah diseminarkan dan disahkan pada:

Hari/Tanggal : KAMIS/ TANGGAL 3 JUNI 2025
Tempat : BKPSDM PROVINSI SUMATERA SELATAN

COACH,

NARASUMBER/PENGUJI,

Dra. Ratna Hustati,M.Si
Pembina Utama Muda,IV/e
NIP. 196011061989032005

Ir. Harrey Hadi, MS
Perencana Ahli Utama
NIP . 19650714199503001

Mengetahui,
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Provinsi Sumatera Selatan

Prof.Dr.H.M.Edwar Juliartha,S.Sos.MM
Pembina Utama Madya /IV c
NIP. 197507071997031003

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah senantiasa selalu kita panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkah limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya kepada kita semua sehingga bisa menyelesaikan tugas rancangan aksi perubahan kinerja organisasi baik dan lancar, dalam rangka memenuhi tugas Pembelajaran Kepemimpinan Administrator (PKA) yang diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Semoga memberikan manfaat bagi peserta khususnya dan masyarakat pada umumnya, dalam mengembangkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Tidak lupa juga kami sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. **Prof. Dr. H.M. Edwar Juliarta, S.Sos., M.M.**, selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan atas dikut sertakannya kami dalam PKA Angkatan I Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025;
2. **M.Brilian Aristopani,ST.,M.Sc.**,selaku Mentor yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan dalam penyusunan Rancangan Aksi Perubahan Kinerja Organisasi;
3. **Dra.Ratna Hustati ,M.Si.**, selaku Coach yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Rancangan Aksi Perubahan Kinerja Organisasi;
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan studi lapangan ini sehingga selesai tepat pada waktunya.

Palembang, Mei 2025

Peserta,

E MARTADINATA,S.Sos.M.A.P

NIP.197207042003121003

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ix
 BAB I RANCANGAN AKSI PERUBAHAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Aksi Perubahan.....	3
C. Manfaat Aksi Perubahan	4
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	5
E. Analisis masalah.....	6
F. Profil Organisasi	12
G. Analisa Masalah Kinerja Organisasi	17
H. Strategi Penyelesaian Masalah.....	20
I. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan	32
J. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri	33
 BAB II DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN.....	 47
A. Membangun Integritas Kinerja Pelayanan	47
B. Pengelolaan Pelayanan (Pemanfaatan IT)	48
C. Pengelolaan Tim.....	52
 BAB III DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	 54
A. Capaian dan Perbaikan Kinerja Pelayanan.....	54
B. Manfaat Aksi Perubahan.....	62
C. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan	63
 BAB IV KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN	 67
 BAB V DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN	 74
A. Penerapan Strategi Komunikasi	74

B. Keberhasilan mendapat dukungan adopsi/ replikasi Aksi Perubahan	75
BAB VI KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	81
BAB VII PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI	83
A. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Strategi Pengembangan	83
B. Proses dan Progres/Hasil	85
BAB VIII PENUTUP	89
A. Simpulan	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kemanfaatan Aksi Perubahan	5
Tabel 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah Menggunakan Analisis USG	7
Tabel 1.3 Pentahapan Pelaksanaan Aksi Perubahan	13
Tabel 1.4 Jadwal Kegiatan Aksi Perubahan	15
Tabel 1.5 <i>Stakeholders</i> Berdasarkan Pengaruh dan Kepentingan.....	19
Tabel 1.6 Rencana Pengembangan Kompetensi Diri	21
Tabel 1.7 Komponen Sikap dan Prilaku.....	23
Tabel 1.8 Rencana Strategi Dalam Pengembangan Potensi Diri.....	34
Tabel 3.1 Perkiraan Penghematan Biaya	55
Tabel 3.2 Rencana Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan.....	57
Tabel 4.1 Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan Dengan Aksi Perubahan.....	64
Tabel 7.1 Strategi Pengembangan Potensi Diri dalam Aksi Perubahan	81
Tabel 7.2 Hasil Pelaksanaan Pengembangan Potensi Diri.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Gambaran Kondisi yang diinginkan dari Aksi Perubahan.....	9
Gambar 1.2 Diagram Fishbone.....	10
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Aksi Perubahan	16
Gambar 1.4 Kuadran <i>Stakeholders</i>	20
Gambar 2.1 Foto Diskusi Tim Efektif Membahas Aksi Perubahan.....	37
Gambar 2.2 Foto <i>Screenshot</i> Pemasaran dan Promosi Pariwisata Me- Manfaatkan Media Sosial Facebook dan Instagram	41
Gambar 2.3 Foto Saat Paparan Terkait Pelaksanaan Aksi Perubahan	42
Gambar 3.1 Foto Saat Melakukan Konsultasi Dengan Mentor	43
Gambar 3.2 Foto <i>Screenshot</i> SK Pembentukan Tim Aksi Perubahan.....	44
Gambar 3.3 Foto <i>Screenshot</i> Undangan Rapat Tim Efektif dan Daftar Hadir .	45
Gambar 3.4 Foto Pelaksanaan Rapat Tim Aksi Perubahan.....	45
Gambar 3.5 Foto <i>Screenshot</i> Notulen Rapat dan Daftar Hadir	46
Gambar 3.6 Foto <i>Screenshot</i> Data Calon Peserta, Group WhatsApp Calon Peserta Pelatihan dan Link Video	47
Gambar 3.7 Foto <i>Screenshot</i> Daftar Hadir Peserta, Foto Pelaksanaan Pe- latihan dan Video Simulasi	49
Gambar 3.8 Bukti Upaya Sosialisasi terkait Peningkatan Kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata	51
Gambar 3.9 Foto <i>Screenshot</i> Surat Tugas Survei Ke Lokasi Pelaku Usaha Pariwisata.....	52
Gambar 3.10 Foto-Foto Saat Melakukan Kunjungan Ke Lokasi Tempat Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam	53
Gambar 3.11 Bukti Upaya Pengembangan Kompetensi Berkaitan dengan Pengembangan Kompetensi oleh Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam.....	58
Gambar 4.1 Foto Rangkaian Pembelajaran Mandiri Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan	66
Gambar 4.2 Foto Rangkaian Kegiatan Pengawasan dan Pembinaan dalam Bentuk pendampingan dan penyuluhan terhadap Pelaku Usaha Pariwisata.....	69
Gambar 5.1 Bentuk Dukungan dari Kepala Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam	73

Gambar 5.2 Bentuk Dukungan dari Kepala Bidang Pengembangan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam	74
Gambar 5.3 Bentuk Dukungan dari Pelaku Usaha Pariwisata kota Pagar Alam	74
Gambar 6.1 Komitmen Tindak Lanjut Aksi Perubahan	77

RINGKASAN EKSEKUTIF

PEMBINAAN SUMBER DAYA MANUSIA PELAKU USAHA PARIWISATA DALAM PENINGKATAN PARIWISATA DI KOTA PAGAR ALAM MELALUI “PERWIRA” (PEMBINAAN SDM PELAKU USAHA PARIWISATA)

Keberadaan SDM berperan penting dalam pengembangan pariwisata. SDM pariwisata mencakup wisatawan / pelaku wisata (*tourist*) atau sebagai pekerja (*employment*). Peran SDM sebagai pekerja dapat berupa SDM di Lembaga pemerintah, SDM yang bertindak sebagai pengusaha (wirausaha) yang berperan dalam menentukan kepuasan dan kualitas para pekerja, para pakar dan profesional yang turut berperan dalam mengamati, mengendalikan dan meningkatkan kualitas kepariwisataan serta yang tidak kalah pentingnya masyarakat di sekitar kawasan wisata yang bukan termasuk ke dalam kategori diatas, namun turut menentukan kenyamanan, kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut. Berdasarkan temuan pada penelitian terdahulu, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi saat ini antara lain:

1) Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal; 2) Pengawasan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum optimal; 3) Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum memadai; 4) Kurangnya keterlibatan komponen masyarakat baik secara Institusional maupun Akademisi dalam Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam; dan 5) Belum Optimalnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap para pelaku usaha pariwisata dalam melaksanakan tugas jabatan secara profesional.

Aksi Perubahan ini berjudul **“PEMBINAAN SUMBER DAYA MANUSIA PELAKU USAHA PARIWISATA DALAM PENINGKATAN PARIWISATA DI KOTA PAGAR ALAM MELALUI “PEWIRA” (PEMBINAAN SDM PELAKU USAHA PARIWISATA)”**. Tujuan dalam Implementasi Aksi Perubahan ini adalah melakukan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam melalui 'PERWIRA'(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata Sejahtera).

Kegiatan ini terdiri dari: 1) Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan; 2) Melaksanakan Rapat dengan Tim Efektif; 3) Persiapan Pelaksanaan Pelatihan; 4) Pelaksanaan Pelatihan; 5) Mensosialisasikan Informasi Terkait Peningkatan Kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata; dan 6) Melakukan monitoring dan evaluasi kepada pelaku usaha pariwisata (peserta pelatihan).

Hasil akhir dari aksi perubahan adalah Terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota

Pagar Alam. Dengan demikian isu permasalahan yang dipilih yaitu “Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal” setelah dilakukan Aksi Perubahan “Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA'(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata) bisa terpecahkan dengan catatan Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam harus terus dilakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Aksi Perubahan, Pembinaan dan Pelatihan, Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata.

BAB I

RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. Latar Belakang

Kota Pagar Alam merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Selatan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 (Lembaran Negara RI Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4115), sebelumnya Kota Pagar Alam termasuk kota administratif dalam lingkungan Kabupaten Lahat. Kota ini berjarak 298 km dari kota Palembang ibu kota Provinsi Sumatera Selatan dan 60 km disebelah barat daya Kabupaten Lahat.

Sejak sistem otonomi daerah diterapkan, membawa konsekuensi bahwa setiap daerah mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dan harus mampu memanfaatkan sumber daya yang ada sehingga mampu meningkatkan pendapatan daerah dan pendapatan masyarakat.

Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam adalah organisasi yang berada dibawah Pemerintah Kota Pagar Alam yang mempunyai tanggung jawab dalam pengembangan pariwisata. Perencanaan pembangunan kepariwisataan saat ini dilakukan secara komprehensif dan simultan guna merealisasikan pemanfaatan berbagai potensi kepariwisataan untuk menunjang pertumbuhan wilayah. Lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan dan keleluasaan bagi Pemerintah Daerah untuk menetapkan dan menyelenggarakan sepenuhnya kebijakan dan program pembangunan kepariwisataan di wilayahnya. Keputusan pemerintah untuk menjadikan pariwisata sebagai kekuatan ekonomi merupakan pilihan yang tepat. Karena pembangunan pariwisata merupakan salah satu sektor yang perlu ditanggapi dan dicermati sebagai salah satu metoda dalam mencapai pembangunan daerah (provinsi dan kota/kabupaten).

Pariwisata di Kota Pagar Alam mulai bergeliat dengan semakin ramainya kunjungan wisata, dan hal ini tentu membawa dampak bagi Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam yang melaksanakan urusan dibidang

kepariwisataan. Dalam mengoptimalkan perannya menyelenggarakan urusan kepariwisataan, Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam melaksanakan fungsi pelayanan masyarakat dalam pembangunan pariwisata, meningkatkan dan mengembangkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Sektor pariwisata hingga saat ini masih menjadi bidang yang potensial untuk memberikan sumbangsih pada pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pada banyak negara di dunia, proses perencanaan dan pengembangan sektor pariwisata tidak sering menjadi skala prioritas kerja pemerintahan. Di banyak negara, dalam proses perencanaan dan pengembangan kepariwisataan, pembahasan tentang SDM yang dibutuhkan dalam pelayanan kegiatan kepariwisataan yang benar dan efektif seringkali mendapat perhatian yang rendah. Dalam beberapa kasus, bahkan sama sekali diabaikan. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya permasalahan serius dalam industri kepariwisataan, dan memungkinkan terhalangnya partisipasi masyarakat setempat dalam kegiatan ekonomi yang dikembangkan dari pengembangan kepariwisataan.

Keberadaan SDM berperan penting dalam pengembangan pariwisata. SDM pariwisata mencakup wisatawan / pelaku wisata (*tourist*) atau sebagai pekerja (*employment*). Peran SDM sebagai pekerja dapat berupa SDM di Lembaga pemerintah, SDM yang bertindak sebagai pengusaha (wirausaha) yang berperan dalam menentukan kepuasan dan kualitas para pekerja, para pakar dan profesional yang turut berperan dalam mengamati, mengendalikan dan meningkatkan kualitas kepariwisataan serta yang tidak kalah pentingnya masyarakat di sekitar kawasan wisata yang bukan termasuk ke dalam kategori diatas, namun turut menentukan kenyamanan, kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut.

Penguatan SDM pariwisata di Kota Pagar Alam, hingga saat ini belum memadai, banyak faktor penyebabnya antara lain : jumlah SDM terbatas tidak seimbang dengan pelayanan yang tersedia, kompetensi SDM yang ada tidak linier dengan latar belakang pendidikan. Keadaan tersebut

berakibat mempengaruhi SDM Pariwisata tidak dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan kepariwisataan di Kota Pagar Alam.

Pembangunan kepariwisataan, sebagaimana halnya pembangunan di sektor lainnya, pada hakekatnya melibatkan peran dari seluruh pemangku kepentingan yang ada dan terkait. Pemangku kepentingan yang dimaksud meliputi 3 (tiga) pihak yaitu: pemerintah, swasta dan masyarakat, dengan segenap peran dan fungsinya masing-masing. Masing-masing pemangku kepentingan tersebut tidak dapat berdiri sendiri, namun harus saling bersinergi dan melangkah bersama-sama untuk mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan yang disepakati.

Perlu ada upaya menyeluruh dan terpadu antara pemerintahan, pelaku usaha dan masyarakat dalam meningkatkan kapasitas SDM pariwisata, agar pengembangan kepariwisataan di Kota Pagar Alam dapat meningkat dan mencapai tujuan organisasi.

Permasalahan terkait kapasitas SDM Pariwisata antara lain :

1. Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal;
2. Pengawasan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum optimal;
3. Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum memadai.
4. Kurangnya keterlibatan komponen masyarakat baik secara Institusional maupun Akademisi dalam Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam;
5. Belum Optimalnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap para pelaku usaha pariwisata dalam melaksanakan tugas jabatan secara profesional.

Dalam meningkatkan kapasitas SDM pariwisata merupakan program kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, sebagai bentuk implementasi perwujudan dari visi pembangunan nasional yang tertuang dari **Asta Cita Presiden Republik Indonesia** pada point pada 4 yang memperkuat pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM), sains, teknologi, pendidikan, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas. Berbeda dengan aksi perubahan ini, bahwa di Kota Pagaralam dalam upaya peningkatan kapasitas SDM Pariwisata belum pernah dilakukan melalui bimbingan dan pembinaan secara langsung dalam upaya meningkatkan SDM pelaku usaha pariwisata yang berstandar kompetensi.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Tujuan umum pelayanan yang hendak dicapai oleh project leader dalam aksi perubahan ini adanya pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam.

Selanjutnya tujuan umum tersebut, akan dibatasi pada tujuan jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek.

1. Tujuan Jangka Panjang (selama 1 sampai dengan 2 tahun)

Terwujudnya SDM Pelaku Usaha Pariwisata yang memiliki sertifikasi melalui kegiatan pelatihan, bimbingan teknis sumber daya manusia kepariwisataan yang berstandar kompetensi sehingga terjadi peningkatan pelayanan terhadap para wisatawan oleh pelaku pariwisata dan pada akhirnya terwujud peningkatan kunjungan wisatawan ke Kota Pagar Alam.

2. Tujuan Jangka Menengah (selama 6 bulan)

Terselenggaranya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata secara berkelanjutan dan terlaksananya pengelolaan, pengembangan kepariwisataan dan ekonomi kreatif.

3. Tujuan Jangka Pendek (selama 2 bulan)

Terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam.

C. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat yang didapat dari rancangan aksi perubahan ini adalah:

1. Manfaat Jangka Pendek

- a. Meningkatnya pengetahuan dan kompetensi sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata di bidang pariwisata;
- b. Tersedianya sumber daya manusia kepariwisataan yang handal dan berkompeten pada Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam;

2. Manfaat Jangka Menengah

- a. Meningkatnya kunjungan wisatawan dari dalam dan luar negeri sehingga bisa mendongkrak pendapatan asli daerah melalui pariwisata di Kota Pagar Alam;
- b. Meningkatnya kepuasan pelaku pariwisata dengan pelayanan sumber daya manusia kepariwisataan yang handal pada Dinas Pariwisata;

3. Manfaat Jangka Panjang

- a. Meningkatnya pertumbuhan perekonomian melalui sektor pariwisata dengan meningkatnya pengunjung / wisatawan yang datang ke Kota Pagar Alam;
- b. Meningkatnya pertumbuhan pelaku ekonomi kreatif dalam penunjang kepariwisataan.

Tabel 1.1
Kemanfaatan Aksi Perubahan

No	Kondisi Saat ini	Kondisi Harapan	Efisiensi (Rp)
1	Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal;	Meningkatnya pengetahuan dan kompetensi sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata di bidang pariwisata	Dengan aksi perubahan ini selain adanya efisiensi biaya juga efisiensi waktu. Aksi perubahan ini diharapkan dapat menghemat biaya dengan kisaran anggaran sebesar Rp. 2.000.000,-

D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata
Kota Pagar Alam (5W + 1H)

No	Unsur	Uraian
1	What	Pembinaan SDM pelaku usaha pariwisata, yaitu kegiatan terstruktur untuk meningkatkan kompetensi, kapasitas, dan kualitas pelayanan.
2	Why	Karena masih banyak pelaku usaha pariwisata yang belum memiliki kemampuan dan pelayanan yang sesuai standar, yang berdampak pada rendahnya daya saing pariwisata Kota Pagar Alam.
3	Who	Pelaksana: ASN atau pejabat terkait pariwisata. Sasaran: pelaku usaha wisata (homestay, kuliner, pemandu). Pihak terkait: Dinas Pariwisata, UKM, komunitas wisata, akademisi.
4	When	Dimulai pada triwulan kedua tahun 2025, dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan.
5	Where	Di Kota Pagar Alam, terutama di kawasan destinasi wisata utama seperti Gunung Dempo, kampung wisata, dan area strategis pariwisata lainnya.
6	How	Melalui identifikasi kebutuhan pelatihan, penyusunan kurikulum, pelaksanaan pembinaan dengan stakeholder, serta monitoring dan evaluasi.

Mengingat adanya keterbatasan waktu dalam aksi perubahan dalam jangka pendek yaitu 2 bulan dan untuk menghindari adanya multi tafsir dalam penulisan ini, maka ruang lingkup penulisan ini dibatasi hanya pada

Sumber Daya Manusia (SDM) Pelaku Usaha Pariwisata yang professional dengan ditunjang oleh suatu sistem yang baik dan tepat dengan tetap mengacu kepada peraturan perundang-undangan.

Sumber Daya Binaan Dinas Pariwisata Berjumlah 30 Pelaku Usaha Wisata

NO	Nama	Pendidikan	SDM BINAAN
1.	Andi Firmansyah, S.Pd	S-1	Bidang Sdm Dinas Pariwisata
2.	Wina Susilawati, S.Pd	S-1	Bidang Sdm Dinas Pariwisata
3.	Sherly Wilantara, S.Pd	S-1	Bidang Sdm Dinas Pariwisata
4.	Aji Pratama	SMA	Bidang Sdm Dinas Pariwisata
5.	Windi Mareta, S.Par	S-1	Bidang Sdm Dinas Pariwisata
6.	Dirga	S-1	Cemerlang Asri Resort
7.	Wahyu	S-1	Cemerlang Asri Resort
8.	Azam	S-1	Green Paradise
9.	Hastri	S-1	Green Paradise
10.	Wita	S-1	Oziel Garden
11.	Yayan	S-1	Oziel Garden
12.	Bu Wis	S-1	Hpi/Guide
13.	Yuli	S-1	Hpi/Guide
14.	Pajar	S-1	Hpi/Guide
15.	Sartiman	S-1	Hpi/Guide
16.	Kurniawan	S-1	Hpi/Guide
17.	Ali Imron	SMA	Kawasan Wisata Dempo
18.	Elpison	SMA	Kawasan Wisata Dempo
19.	Rado Eldo	S-1	Kawasan Wisata Dempo
20.	Yuriko	SMA	Kawasan Wisata Dempo

21.	France	SMA	Kawasan Wisata Dempo
22.	Feriansyah	SMA	Kawasan Wisata Dempo
23.	Aditiya	SMA	Kawasan Wisata Dempo
24.	M. Jagat Baitulah	S-1	Kawasan Wisata Dempo
25.	Adi Handoyo	SMA	Kawasan Wisata Dempo
26.	Heriantoni	SMA	Kawasan Wisata Dempo
27.	Deka	SMA	Kawasan Wisata Dempo
28.	Nata	SMA	Pelaku Usaha Tangga 2001
29.	Bambang	SMA	Pelaku Usaha Tangga 2001
30.	Sadri	SMA	Pelaku Usaha Tangga 2001

E. Analisis Masalah

Permasalahan yang ada dilakukan dengan menganalisisnya menggunakan metode USG dan selanjutnya dicari penyebab permasalahan menggunakan metode *Fishbone* dengan tujuan dapat menentukan strategi yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Tugas Jabatan Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif yaitu memelopori dan melaksanakan pengelolaan dan pengembangan kepariwisataan dan ekonomi kreatif.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi dari Jabatan Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif tersebut diatas diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional dengan ditunjang oleh suatu sistem yang baik dan tepat dengan tetap mengacu kepada peraturan perundang-undangan.

Permasalahan utama terkait pelaksanaan tugas dan fungsi dari Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif. Selanjutnya terkait permasalahan utama tersebut didiagnosa faktor-faktor penyebabnya dengan prioritas penyebab utama yang harus diselesaikan dilakukan menggunakan analisis *Urgency, Serious, Growth* (USG), yakni

analisis permasalahan dari beberapa faktor yaitu:

1. Seberapa mendesaknya permasalahan tersebut perlu dibahas yang dikaitkan dengan waktu, tenaga dan biaya (*Urgency*);
2. Seberapa serius dan gawatnya isu tersebut perlu dibahas akibat penundaan pemecahan masalah lain apabila isu tersebut tidak terpecahkan (*Serious*); dan
3. Seberapa cepat kemungkinan perkembangan isu tersebut apabila tidak dibahas atau ditunda pemecahannya. Apakah semakin memburuk apabila isu tersebut dibiarkan (*Growth*).

Berdasarkan tugas dan fungsi dari Jabatan Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif diatas, dalam melaksanakan tugasnya tak luput dari masalah dan kendala. Setelah diinventarisir beberapa masalah yang dihadapi saat ini, yaitu :

1. Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal;
2. Pengawasan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum optimal;
3. Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum memadai;
4. Kurangnya keterlibatan komponen masyarakat baik secara Institusional maupun Akademisi dalam Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam;
5. Belum Optimalnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap para pelaku usaha pariwisata dalam melaksanakan tugas jabatan secara profesional.

Tabel 1.2
Identifikasi Penyebab Masalah Menggunakan Analisis USG

No	Isu Strategis/ Masalah	Penilaian Kriteria			Total	Rangking
		U	S	G		
1	Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal;	5	4	4	13	I
2	Pengawasan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum optimal;	4	4	4	12	II
3	Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum memadai.	4	4	3	11	III
4	Kurangnya keterlibatan komponen masyarakat baik secara institusional maupun akademisi dalam pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam;	4	3	3	10	IV
5	Belum optimalnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap para pelaku usaha pariwisata dalam melaksanakan tugas jabatan secara professional	3	3	3	9	V

Keterangan penilaian :

1 = kurang bermasalah 2 = agak bermasalah 3 = bermasalah
4 = cukup bermasalah 5 = sangat bermasalah

Dari hasil analisis USG di atas, dapat disimpulkan bahwa “Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal” memiliki nilai skor yang paling tinggi dan mendapat prioritas ke 1 (pertama) sehingga isu ini yang harus segera diatasi.

Dari hasil analisis prioritas masalah maka didapatkan permasalahan utama dalam tupoksi yang akan ditindaklanjuti dengan aksi perubahan yaitu perlu adanya Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam melalui 'PERWIRA' (Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata Sejahtera).

Beberapa potensi masalah yang mungkin timbul dan akan menghambat kelancaran atau keberhasilan untuk mencapai target dan tujuan proyek perubahan, antara lain sebagai berikut:

1. Waktu pelaksanaan dapat mundur dari target yang telah ditetapkan karena mengikuti tatakala kegiatan di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam.
2. Koordinasi dengan stakeholder baik internal maupun eksternal yang kurang optimal karena masing-masing stakeholder mempunyai jadwal kegiatan yang sudah menjadi tugas pokok fungsinya.
3. Terjadinya mutasi jabatan dalam masa Laboratorium Implementasi Aksi Perubahan.

Solusi mengatasi masalah yang mungkin timbul dan akan menghambat kelancaran atau keberhasilan untuk mencapai target dan tujuan proyek perubahan, antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan konsultasi dengan Kepala Dinas Pariwisata;
2. Melakukan pendekatan secara intensif kepada stakeholder dan memberitahukan setiap kegiatan aksi perubahan yang akan dilaksanakan jauh-jauh hari sebelum pelaksanaan;
3. Komitmen dengan mentor lama untuk tetap mendampingi dan segera koordinasi dengan mentor baru agar aksi perubahan dapat terlaksana dengan baik serta data base / dokumen yang tersimpan dengan aman dan diketahui oleh pihak terkait.

F. Profil Organisasi



Gambar 1.1. Kantor Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam

Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam adalah organisasi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekda dalam pengembangan kepariwisataan. Perencanaan pembangunan kepariwisataan dilaksanakan secara komprehensif dan simultan guna merealisasikan potensi kepariwisataan untuk menunjang pertumbuhan wilayah.

Dinas Pariwisata sebagai organisasi pemerintah daerah Kota Pagar Alam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai Peraturan Walikota Pagar Alam Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Kota Pagar Alam. Dalam Pasal 4 menyebutkan bahwa Dinas Pariwisata mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan

dibidang pariwisata yang menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan pada Walikota. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Dinas mempunyai fungsi:

- a) Pengelolaan daya tarik wisata;
- b) Pengelolaan kawasan strategis pariwisata;
- c) Pengelolaan destinasi pariwisata;
- d) Penetapan tanda daftar usaha pariwisata;
- e) Pemasaran pariwisata dalam dan luar negeri, daya tarik, destinasi dan kawasan strategis pariwisata;
- f) Penyediaan prasarana (zona kreatif / ruang kreatif / kota kreatif) sebagaimana ruang berekspresi, berpromosi dan berinteraksi bagi insan kreatif di daerah;
- g) Pelaksanaan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pariwisata dan ekonomi kreatif tingkat dasar;
- h) Pelaksanaan administrasi umum, perencanaan program, anggaran dan ketatausahaan; dan
- i) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas pokok dan fungsinya.

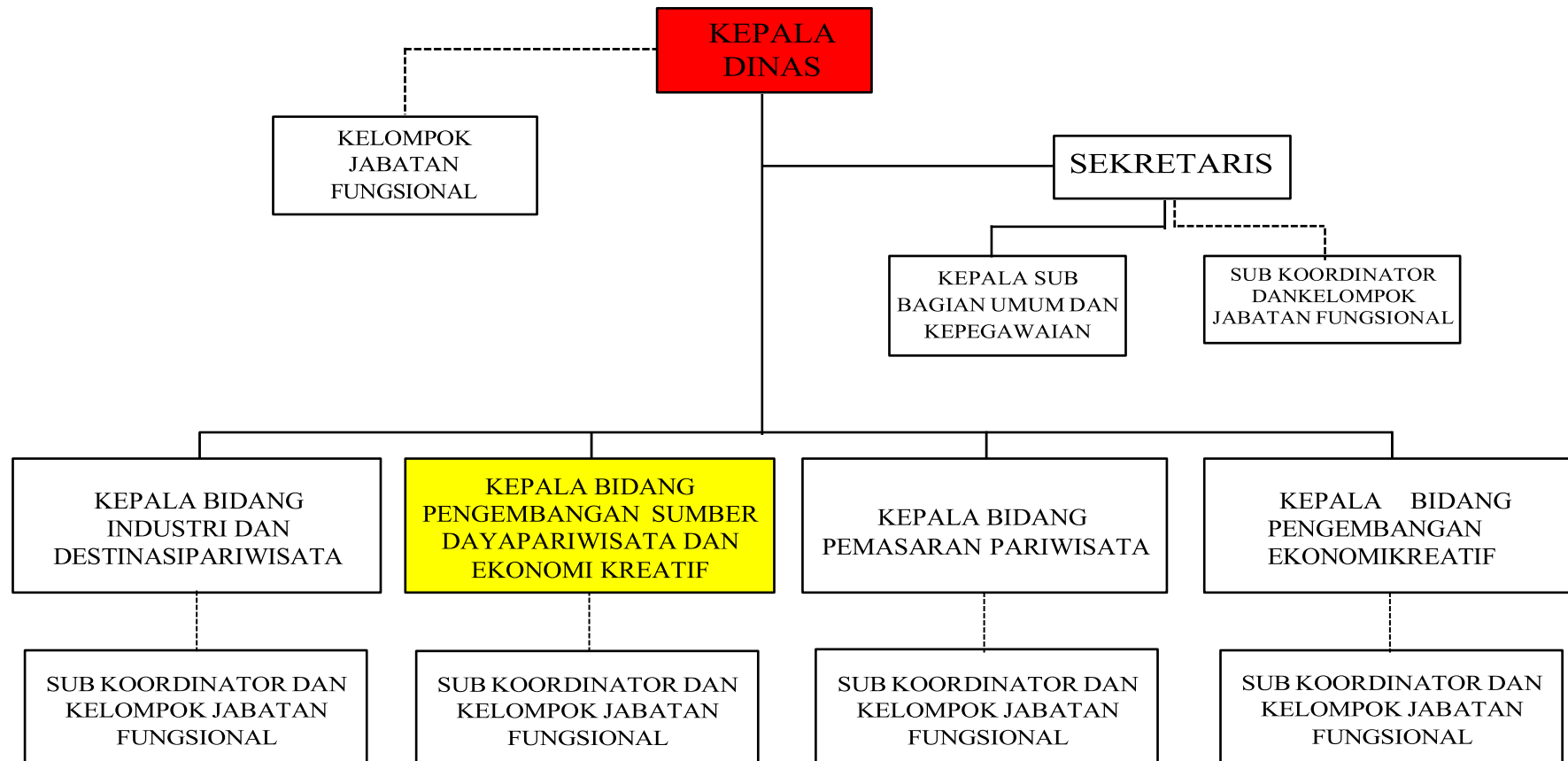
Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam mempunyai susunan organisasi dimana setiap bagian mempunyai tugas dan fungsi yang lebih khusus sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Adapun susunan organisasi Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam berdasarkan bagan struktur organisasi adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat terdiri dari;
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - b. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Bidang Industri dan Destinasi Pariwisata terdiri atas;
 - a. Sub Koordinator; dan
 - b. Kelompok Jabatan Fungsional.

4. Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif terdiri atas;
 - a. Sub Koordinator; dan
 - b. Kelompok Jabatan Fungsional.
5. Bidang Pemasaran Pariwisata terdiri atas;
 - a. Sub Koordinator; dan
 - b. Kelompok Jabatan Fungsional.
6. Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif terdiri atas;
 - a. Sub Koordinator; dan
 - b. Kelompok Jabatan Fungsional.
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

Struktur organisasi Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam adalah sebagaimana gambar 1.2 berikut :

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PARIWISATA
KOTA PAGAR ALAM



Sumber: Peraturan Kota Pagar Alam Nomor 72 Tahun 2021

Kepala Dinas Pariwisata mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pariwisata yang menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan pada Walikota.

Sekretariat mempunyai tugas membantu Dinas dalam menyelenggarakan tugas pokok dibidang kesekretariatan.

Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional dibidang pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mempunyai fungsi:

- a. penyusunan program, kegiatan dan anggaran bidang;
- b. pembinaan pelaku usaha kepariwisataan;
- c. penyelenggaraan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaku usaha kepariwisataan;
- d. pengembangan riset unggulan dan kompetensi sumber daya manusia pada sektor ekonomi kreatif; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang berkaitan dengan tugasnya.

Untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam didukung oleh 31 (Tiga Puluh Satu) orang pegawai negeri sipil. Sedangkan untuk pejabat struktural berjumlah 16 (Enam Belas) orang dan untuk bagian staf berjumlah 15 (Lima Belas) orang. Tingkat pendidikan dan golongan ruang para pegawai Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam dapat dilihat melalui Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1
Pegawai Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam Menurut
Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	S.2	8
2.	S.1	17
3.	D.III	5
4.	SLTA	-
5.	SLTP	-
6.	SD	-
Jumlah Pegawai		31

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam Tahun 2025

Kekuatan ASN Dinas Pariwisata dilihat dari golongan ruangnya terdiri dari 7 jenis kepangkatan mulai dari yang tertinggi yaitu golongan IV dan yang terendah yaitu golongan II. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

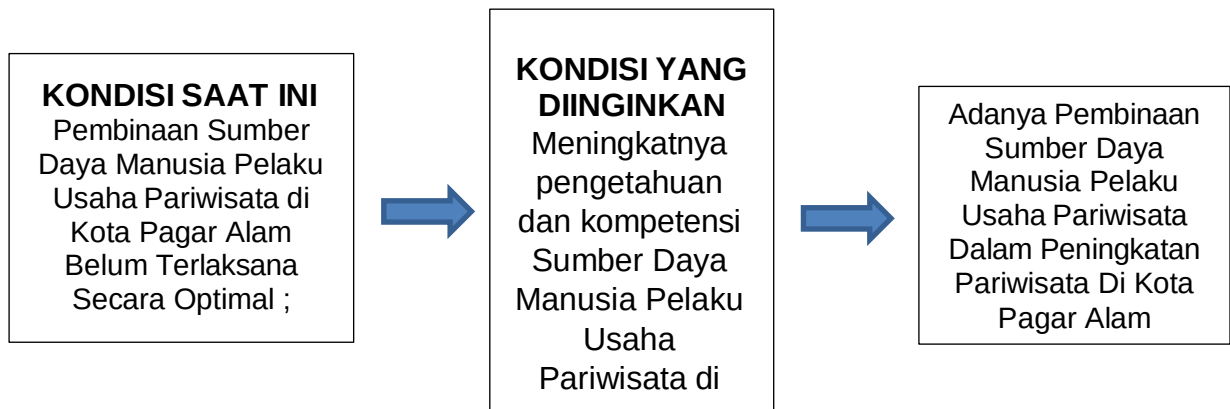
Tabel 2.2
Pegawai Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam Menurut
Golongan Ruang

No	Golongan Ruang	Jumlah
1.	IV.b	2
2.	IV.a	5
3.	III.d	10
4.	III.c	7
5.	III.b	3
6.	III.a	2
7.	II.c	2
Jumlah Pegawai		31

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam Tahun 2024

G. Analisa Masalah Kinerja Organisasi

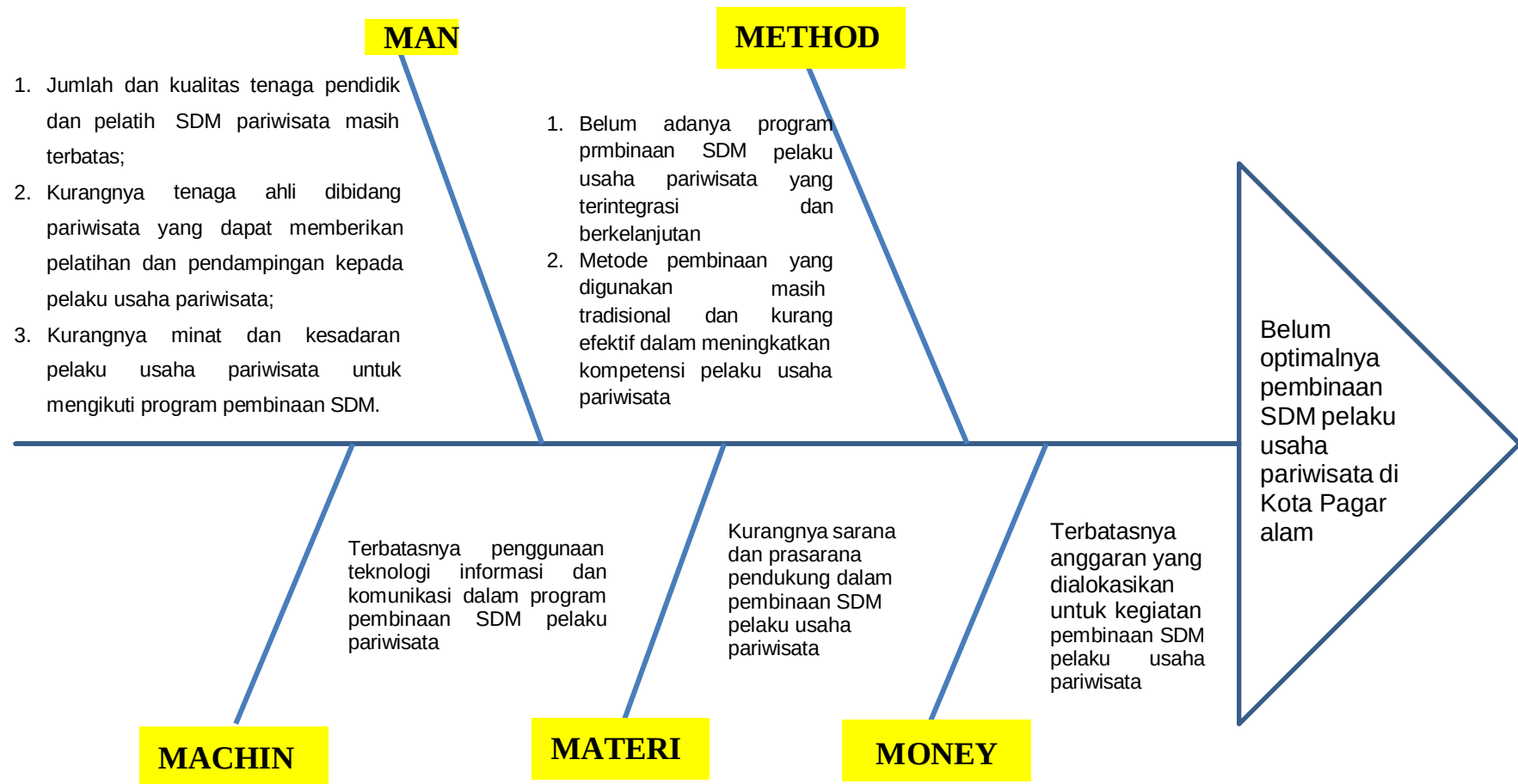
Tugas Jabatan Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif adalah membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional dibidang pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi dari Jabatan Kepala Bidang ,seperti yang terlihat dari gambaran kondisi yang diinginkan dalam aksi perubahan



Gambar 1.1.
Gambaran Kondisi yang diinginkan dari Aksi Perubahan

Dari permasalahan isu utama (yang terpilih) melalui analisis USG, maka perlu dicari penyebab permasalahan yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan utama tersebut secara komprehensif dan menyeluruh.

Berikut penyebab masalah yang dilakukan dengan menggunakan analisis Fishbone sebagaimana Gambar 1.2. di bawah



**Gambar 1.2.
Diagram Fishbone**

H. Strategi Penyelesaian Masalah

1. Terobosan/ Inovasi

Adanya kondisi faktual dan hasil analisis permasalahan terhadap tupoksi, serta mempertimbangkan potensi, kemampuan, keterbatasan, dan isu-isu strategis yang masih harus diselesaikan oleh Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam, maka untuk menyelenggarakan pelayanan, pemerintahan dan pembangunan harus direncanakan dan disusun berdasarkan data yang akurat sehingga program prioritas pembangunan yang ingin diwujudkan secara objektif, realistis, dan dengan pencapaian yang dapat diindikasikan berdasarkan ukuran-ukuran tertentu yang didukung data yang akurat.

Studi Lapangan (STULA), merupakan suatu metode yang diterapkan untuk menambah wawasan peserta di dalam melihat keunggulan lembaga diklat yang dituju untuk dijadikan pembelajaran. Stula dikatakan juga sebagai suatu pengukuran terhadap kualitas, kebijakan diklat, produk, kebijakan diklat, produk, program dan strategi sebuah organisasi, dan membandingkan mereka dengan standar digunakan oleh organisasi lainnya dimaksudkan untuk memberikan kemampuan peserta agar selalu mengikuti perkembangan dan inovasi sebagai penyelenggara diklat.

Stula adalah kegiatan yang membekali peserta dengan kemampuan untuk mengadopsi keunggulan organisasi yang dikunjungi untuk dapat dijadikan pembelajaran atau rujukan peserta.

Adapun manfaat yang bisa diambil Dari hasil study lapangan ke dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten Lahat ada beberapa point pelayanan yang dapat diadopsi dalam peningkatan pelayanan publik Melalui Layanan UPTD PPA berdasarkan PERMEN PPPA NO 2 TAHUN 2022 Diantaranya;

1. Layanan pengaduan Masyarakat
2. Layanan penjangkauan
3. Layanan pengelolaan kasus
4. Layanan Penampungan sementara
5. Layanan Mediasi

6. Layanan Pendampingan korban; pendampingan hukum, psikologi dan kesehatan.

Kepemimpinan kinerja di DP3A Lahat harus fokus pada pendekatan kolaboratif, berbasis data, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan integrasi proses problem solving yang sistematis, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, mendukung terwujudnya kesetaraan gender dan perlindungan anak yang holistik Melalui

1. Inovasi Layanan

Digitalisasi Layanan:

Aplikasi pelaporan kasus anak atau layanan konseling Sistem Rujukan Terpadu: Memastikan korban mendapat akses cepat ke layanan kesehatan, hukum, dan psikososial.

2. Peningkatan Kapasitas SDM

Pelatihan Khusus: Workshop tentang trauma healing untuk staf lapangan. Reward and Punishment: Apresiasi untuk tim berkinerja tinggi dan evaluasi untuk yang kurang produktif.

Menghadapi permasalahan yang terjadi bahwa yaitu bahwa Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal, maka Project Leader dalam jabatan Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif pada Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam akan meluncurkan Inovasi yaitu "Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA'

(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata). Inovasi ini diharapkan menjadi kunci di dalam mengatasi permasalahan belum optimalnya peran serta Pelaku Usaha Pariwisata yang ada di Kota Pagar Alam, terutama pada sektor pelayanan bagi para wisata yang berkunjung ke kota pagaralam, dikarenakan sumber daya manusia masih memiliki tingkat pengetahuan dan kualitas yang masih rendah dibidang pelayanan.

2. Kegiatan dan Milestones

Pentahapan adalah rencana kerja secara rinci yang menggambarkan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang umumnya disusun sebagai dari rencana strategis. Pentahapan dalam proses pelaksanaan aksi perubahan akan dilaksanakan selama 2 bulan, dimulai dari tanggal 31 April sampai dengan 29 Juni 2025.

Tabel 1.3.
Pentahapan Pelaksanaan Aksi Perubahan

No	Uraian Kegiatan	Waktu	Output
JANGKA PENDEK			
A.	Perencanaan :		
1.	Menghadap dan berkonsultasi dengan mentor: a. Menyampaikan rancangan SK Tim Efektif untuk mendapat persetujuan b. Mencatat saran dan arahan mentor c. Meminta dukungan mentor terkait pelaksanaan aksi perubahan	Minggu Ke- 1 Bulan Mei 2025	1. Surat Dukungan 2. SK Tim Efektif 3. Jadwal kegiatan 4. Catatan mentor 5. Foto/ Video
B.	Pengorganisasian :		
2.	Melaksanakan rapat dengan Tim Efektif: a. Menyiapkan dan mengumpulkan data dan informasi terkait pelaksanaan aksi perubahan sebagai bahan rapat b. Membagi tugas tim efektif c. Menyampaikan jadwal kerja tim efektif.	Minggu ke 1 Bulan Mei 2025	1. Surat undangan rapat Tim Efektif 2. Daftar Hadir Tim Efektif 3. Bahan rapat 4. Notulen hasil rapat 5. Foto / Video
3.	Melakukan persiapan pelaksanaan pelatihan: a. Melapor dan berkonsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan pelatihan b. Mendata calon peserta pelatihan c. Melakukan koordinasi dengan narasumber internal (Dinas Pariwisata) mengenai pelaksanaan aksi perubahan d. Membuat surat undangan, dan daftar hadir peserta e. Mendownload video mengenai etika pelayanan	Minggu ke 2 s.d. Minggu ke 3 Bulan Mei 2025	1. Catatan arahan mentor 2. Data calon peserta pelatihan 3. Grup WA peserta pelatihan (Screenshot) 4. Surat undangan, dan daftar hadir pelaksanaan pelatihan; 5. Foto /Video kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Waktu	Output
4.	Melaksanakan pelatihan: a. Mempersiapkan sarana pendukung pelaksanaan pelatihan b. Menghubungi narasumber kembali c. Melaksanakan pelatihan d. Melakukan simulasi terkait etika pelayanan e. Menyusun laporan hasil pelaksanaan pelatihan	Minggu ke-3 s.d. Minggu ke-4 Bulan Mei 2025	1. Daftar hadir peserta 2. Video simulasi 3. Laporan hasil pelaksanaan pelatihan 4. Foto/Video kegiatan.
5.	Mensosialisasikan informasi terkait peningkatan kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata: a. Melakukan editing terhadap video hasil download dan video simulasi pelatihan b. Mengunggah video hasil download dan video simulasi pelatihan ke media sosial Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam c. Membagikan link unggahan ke grup WA Pelaku Usaha Pariwisata	Minggu ke-1 s.d. Minggu ke-3 Bulan Juni 2025	1. Video hasil editing 2. Screenshot hasil unggahan video ke media sosial 3. Screenshot share link unggahan ke grup WA Pelaku Usaha Pariwisata
C.	Evaluasi :		
6.	Melakukan monitoring dan evaluasi kepada pelaku usaha pariwisata (peserta pelatihan); a. Melakukan monitoring (kunjungan sekaligus pembinaan ke lokasi kerja pelaku usaha pariwisata) b. Melakukan survei kepada pelaku wisatawan di lokasi pelaku usaha pariwisata	Minggu ke-3 s.d. Minggu ke-4 Bulan Juni 2025	1. Surat Tugas 2. Foto 3. Video

JANGKA MENENGAH			
	Melaksanakan pelatihan dan pembinaan lanjutan bagi para pelaku usaha kepariwisataan	6 bulan	
No	Uraian Kegiatan	Waktu	
JANGKA PANJANG			
	Melaksanakan Sertifikasi para Pelaku Usaha Pariwisata.	1 Tahun s.d. 2 Tahun	

Tabel 1.4.
Jadwal Kegiatan Aksi Perubahan

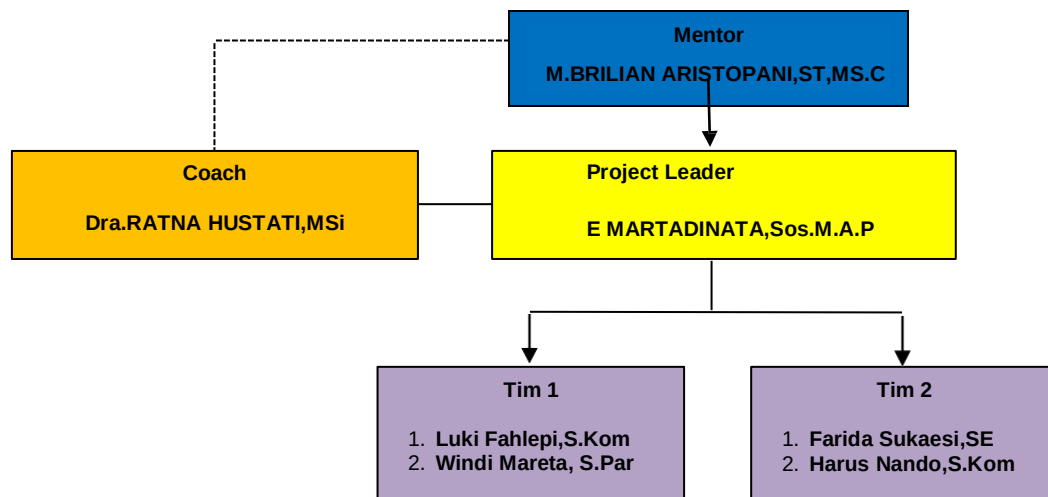
No	Uraian Kegiatan	Waktu / Minggu ke- ..							
		MEI 2025				JUNI 2025			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Menghadap dan berkonsultasi dengan mentor								
2.	Melaksanakan rapat dengan Tim Efektif:								
3.	Melakukan persiapan pelaksanaan pelatihan								
4.	Melaksanakan pelatihan								
5.	Mensosialisasikan informasi terkait peningkatan kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata								
6.	Melakukan monitoring dan evaluasi kepada pelaku usaha pariwisata (peserta pelatihan)								

3. Sumber Daya (Peta dan Pemanfaatannya)

Dalam melaksanakan suatu kegiatan, keterlibatan dan kerjasama dengan pihak lain sangat diperlukan. Banyak pekerjaan yang tidak mungkin secara mandiri dapat dilakukan dengan baik. Untuk itu diperlukan Identifikasi stakeholder yang akan dilibatkan.

a. Tata Kelola Aksi Perubahan

Tata kelola Aksi Perubahan tergambar dalam struktur sebagai berikut :



Gambar 1.3.
Struktur Organisasi Aksi Perubahan

Agar dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi Tim Kerja ini efektif, peran masing-masing personil Tim Kerja Aksi Perubahan adalah sebagai berikut :

Nama Mentor : **M.BRILIAN ARISTOPANI,ST.MSc.**

Pangkat/Gol. : Pembina TK.I /IV.b

Jabatan : Kepala Dinas Pariwisata

Tugas : Mendukung Project Leader dalam penyelesaian aksi perubahan, memberi arahan dan saran.

Nama Coach : **Dra,RATNA HUSTATI.,M.Si**

Pangkat/Gol.	:	Pembina Utama Muda
Jabatan	:	Widyaiswara Ahli Madya
Tugas	:	- Mengarahkan dan membimbing project leader. - Berkomunikasi dengan mentor.
Nama Ketua Tim 1	:	Luki Fahlepi,S.Kom
Pangkat/Gol.	:	Penata TK I, III/d
Jabatan	:	Adyatama Kepariwisataa an dan Ekonomi Kreatif
Tugas	:	- Sebagai Ketua Tim 1 - Memimpin, menghimpun dan berkoordinasi terkait dengan pihak Hotel. - Melaporkan kepada project leader.
Nama Anggota Tim 1	:	Windi Mareta, S.Par
Pangkat/Gol.	:	-
Jabatan	:	-
Tugas	:	-Oprator Komputer
Nama Ketua Tim 2	:	FARIDA SUKAESI,SE
Pangkat/Gol.	:	
Jabatan	:	Adyatama Kepariwisataa an dan Ekonomi Kreatif
Tugas	:	- Sebagai Ketua TIM 2 - Memimpin, berkoordinasi, Survey Objek Hotel. - Melaporkan kepada project leader..
Nama Anggota Tim 2	:	Harus Nando,S.Kom
Pangkat/Gol.	:	Penata, III/c
Jabatan	:	Analisis Kursus Dan Pelatihan
Tugas	:	- Membantu membuat laporan dan - Mengikuti semua rangkaian kegiatan.

b. Identifikasi *Stakeholders* Aksi Perubahan

Stakeholders yang terlibat dalam aksi perubahan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata Di Kota Pagar Alam melalui 'PERWIRA (Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata)" ini adalah :

1. *Stakeholders* internal, terdiri dari :
 - a) Kepala Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam;
 - b) Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif;
 - c) Kepala Seksi Pengembangan SDM Kepariwisata;
 - d) Pelaksana dan Staf Bidang Pengembangan Sumber Daya Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2. *Stakeholders* eksternal terdiri dari :
 - a) Pihak Hotel, Penginapan, dan Homestay;
 - b) Pelaku Pariwisata;
 - c) Narasumber;
 - d) Media.

Selanjutnya untuk melihat seberapa besar pengaruh (*influence*) dan kepentingan (*interest*) para *stakeholder* terhadap keberhasilan pelaksanaan Aksi Perubahan, dilakukan pemetaan agar diketahui apakah *stakeholder* yang bersangkutan berperan sebagai :

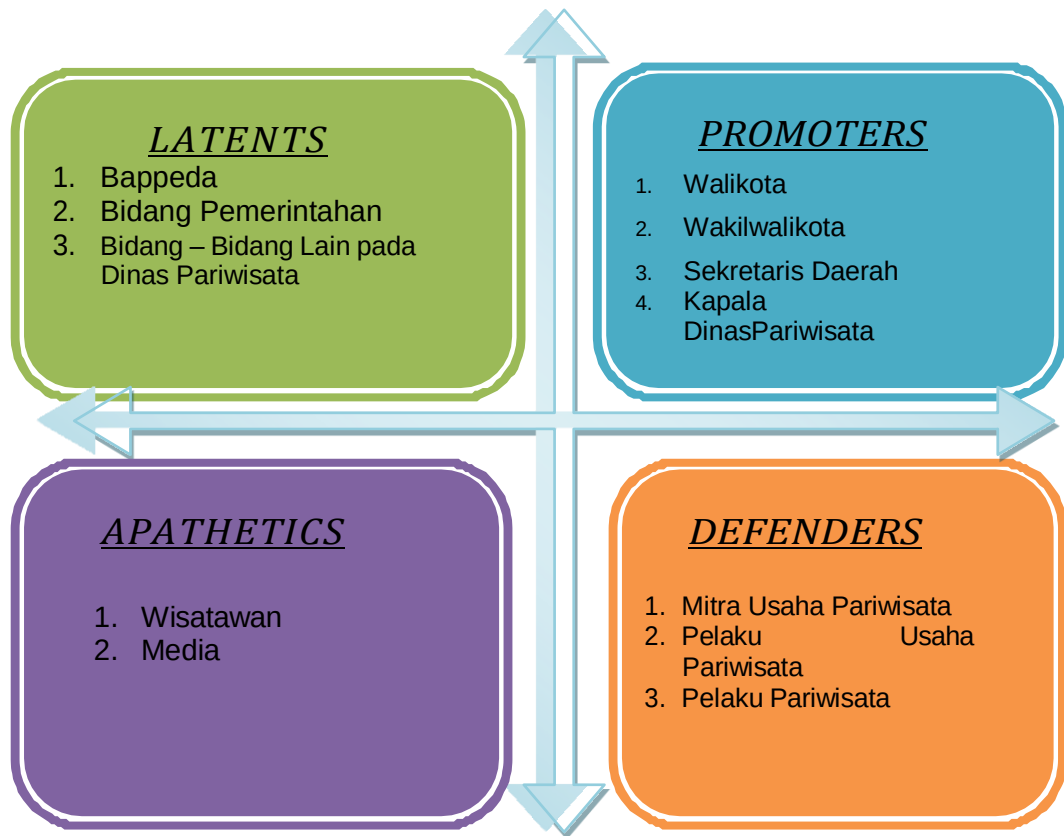
1. **Mentor (*Project Sponsor*)** bertugas mengarahkan, membimbing dan menyetujui serta mendukung Aksi Perubahan;
2. **Coach** bertugas memberikan bimbingan, arahan, masukan serta konseling kepada *Project Leader* selama Aksi Perubahan berlangsung;
3. **Project Leader** bertanggung jawab terhadap seluruh tahapan, proses, pelaksanaan Aksi Perubahan dan kesuksesan Aksi Perubahan;
4. **Narasumber** berfungsi untuk dan menjadi pendamping Tim Aksi Perubahan dalam rangka mengevaluasi sebagaimana tujuan Aksi Perubahan;
5. **Seksi Administrasi dan Dokumentasi** bertugas membantu *Project Leader* dalam menyiapkan seluruh administrasi yang diperlukan dan dokumentasi kegiatan.
6. **Seksi Administrasi dan Dokumentasi** bertugas membantu *Project Leader* dalam menyiapkan seluruh administrasi yang diperlukan dan dokumentasi kegiatan.

1. *Promoters* : *Stakeholder* yang berpengaruh dan memiliki kepentingan besar terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan.
2. *Latents* : *Stakeholder* yang berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan, tetapi tidak memiliki kepentingan khusus terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan.
3. *Defenders* : *Stakeholder* yang memiliki kemampuan kecil untuk mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kegiatan Proyek Perubahan, tetapi memiliki kepentingan terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan.
4. *Apathetics* : *Stakeholder* yang memiliki kemampuan kecil untuk mempengaruhi keberhasilan bahkan tidak mengetahui adanya Aksi Perubahan ini dan tidak/ kurang memiliki kepentingan terhadap Aksi Perubahan.

Tabel 1.5.
Stakeholders Berdasarkan Pengaruh dan Kepentingan

No	Stakeholder	Pengaruh	Kepentingan	Kategori
1	Kepala Dinas Pariwisata	Besar (+)	Besar (+)	<i>Promoters</i>
2	Kabid Pengembangan Sumber Daya Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreati	Besar (+)	Besar (+)	<i>Promoters</i>
3	Kasi Pengembangan SDM Kepariwisataaan	Besar (+)	Kecil (-)	<i>Latens</i>
4	Bidang-Bidang Lain pada Dinas Pariwisata	Besar (+)	Kecil (-)	<i>Latens</i>
5	Mitra Usaha Pariwisata	Kecil (-)	Besar (+)	<i>Defenders</i>
6	Pelaku Usaha Pariwisata	Kecil (-)	Besar (+)	<i>Defenders</i>
7	Pelaku Pariwisata	Kecil (-)	Besar (+)	<i>Defenders</i>
8	Wisatawan	Kecil (-)	Kecil (-)	<i>Apathetics</i>

Sesuai tabel diatas, secara grafis pemetaan *stakeholder* berdasarkan pengaruh dan kepentingan kepada Aksi Perubahan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.4.
Kuadran Stakeholders

trategi komunikasi kepada *stakeholder* yang akan dijalankan untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan Aksi Perubahan ini adalah melalui :

1. Rapat koordinasi internal untuk mendiskusikan / membahas terkait pelaksanaan Pelatihan dan Pembinaan;
2. Konsultasi dengan Pimpinan untuk memperoleh dukungan;
3. Koordinasi dengan narasumber melalui rapat, komunikasi telepon dan media sosial (*WhatsApp*) supaya hasilnya sesuai yang diinginkan;

I. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Dalam melaksanakan Aksi perubahan, diperlukan rencana strategi pengembangan kompetensi baik bagi *project leader* itu sendiri maupun bagi para tim dan staf di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam, rencana strategi pengembangan tersebut, antara lain:

1. Mengembangkan diri sendiri;
 - a) Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan diri;
 - b) Menunjukkan usaha mandiri untuk mempelajari keterampilan baru.
2. Meningkatkan kemampuan staf
 - a) Memberikan contoh instruksi dan penjelasan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan;
 - b) Membantu staf untuk mempelajari prposes, program atau sistem baru.
3. Memberikan umpan balik
 - a) Memberikan tugas-tugas yang menantang bagi bawahan;
 - b) Memberikan bimbingan dan umpan balik yang berguna;
 - c) Memberi kepercayaan penuh pada bawahan untuk mengerjakan tugas.
4. Menyusun program pengembangan jangka Panjang
 - a) Menyusun program jangka panjang bersama staf serta mengalokasikan waktu untuk mengikuti pelatihan/ pendidikan/ pengembangan kompetensi dan karir;
 - b) Melaksanakan manajemen pembelajaran termasuk evaluasi;
 - c) Melakukan kaderisasi untuk posisi-posisi penting di unit kerja.

Tabel 1.6.
Rencana Pengembangan Kompetensi Diri

Yang Terdampak Aksi Perubahan	Perubahan Kompetensi Yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan
Tim Efektif	• Mampu bekerjasama secara efektif; • Mampu menyusun sistem Pelayanan untuk di implemetasikan pada Pelayanan Publik;	• Diskusi dan Koordinasi; • Persuasif

Dinas Pariwisata	• Mampu Memahami Tujuan Peningkatan kualitas pelayanan SDM melalui kegiatan pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia kepariwisataan yang berstandar kompetensi; • Memiliki Persepsi yang sama.	Diskusi dan Sharing dengan Tim Efektif dan Narasumber internal
Pelaku Usaha/ Pihak Hotel	Mampu meningkatkan pelayanan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika pegawai sesuai dengan kebutuhan instansi.	• Komunikasi Persuasif • Pembinaan berkelanjutan
Wisatawan/ Masyarakat	Dapat memberikan rasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, transparan, efektif dan efisien	• Sosialisasi • Komunikasi

J. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

1. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan

Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan mengacu pada Pengembangan potensi diri peserta pelatihan kepemimpinan melalui skema *pre assessment* dan optimalisasi mentoring selama (pelaksanaan) Project Perubahan melalui penilaian Mandiri dan penilaian mentor dialog kinerja mentoring. Berikut 3 (komponen) item sikap dan perilaku.

Tabel 1.7.
Komponen Sikap dan Prilaku

KOMPONEN	SUB KOMPONEN		SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1	Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	
	2	Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	
	3	Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	
	4	Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	
	5	Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	
	6	Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan.	
		JUMLAH	
KERJASAMA	7	Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	
	8	Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kineja di lingkup unitnya.	
	9	Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	
	10	Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	
	11	Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	
		JUMLAH	

KOMPONEN	SUB KOMPONEN		SKOR 1 - 10
MENGELOLA PERUBAHAN	12	Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	
	13	Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	
	14	Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku	
	15	Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	
	16	Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.	
		JUMLAH	

2. Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

a. Pengembangan Mandiri

- 1) Menganalisa rencana kerja organisasi dengan kekuatan sumberdaya internal dan strategi mencapai kinerja organisasi yang optimal;
- 2) Meningkatkan kemampuan diri dalam berkomunikasi dengan pihak internal dan pihak eksternal dalam mencapai tujuan organisasi.
- 3) Melatih diri untuk selalu meninjau ulang metode atau cara kerja yang dilakukan dengan melihat efektivitas proses serta kualitas output kerja, sehingga muncul inisiatif perbaikan atau perubahan sesuai aktualitas lingkungan;
- 4) Memperbanyak referensi pendukung dalam pengembangan potensi diri yang selaras dengan minat dan kebutuhan organisasi, sehingga mengasah kemampuan mengelola potensi orang lain di lingkup unit yang dipimpin;

- 5) Meningkatkan kemampuan diri dalam berkomunikasi dengan pihak internal dan pihak eksternal dalam mencapai tujuan organisasi.

b. **Pengembangan Melalui Penugasan**

- 1) Terlibat dalam tim efektif agar aksi perubahan dapat tersusun dan diterima sebagai kerja efektif organisasi dalam mencapai kinerja;
- 2) Penugasan dalam mengawal aksi perubahan dapat diaplikasikan/diterapkan sebagai salah satu cara dalam meningkatkan kinerja organisasi.
- 3) Penugasan untuk memimpin sebuah tim/unit dalam memastikan unsur-unsur atau indikator keberhasilan agenda kerja tim terdokumentasi dengan jelas dan sistematis atas program kerjanya;
- 4) Penugasan dalam menelaah suatu kebijakan atau arahan pimpinan yang mengandung adanya perubahan sehingga membangun kemampuan menyiapkan urgensitas sebagai landasan melakukan inisiasi sikap/langkah kerja;
- 5) Penugasan dalam mengawal aksi perubahan dapat diaplikasikan/ diterapkan sebagai salah satu cara dalam meningkatkan kinerja organisasi.

3. Formulir Assesment yang disusun

FORMULIR PESERTA

Nama : E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP
 NIP : 19720704 200312 1 003
 Jabatan : KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
 Instansi : DINAS PARIWISATA
 Program : PKA ANGKATAN I TAHUN 2025

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Memastikan anggota/ anak buah yang dipimpin bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan aturan organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	8
	2 Menunjukkan komitmen terhadap penyelesaian tugas di lingkup unit kerja yang dipimpinnya.	8
	3 Memastikan anggota/ anak buah yang dipimpin memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang mereka emban sesuai tenggat waktu yang ada.	8
	4 Memastikan anggota/ anak buah yang dipimpin memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai etika organisasi.	7,5
	5 Memberikan apresiasi dan teguran kepada anggota/ anak buah yang dipimpin agar bertindak selaras dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi	8
	6 Memberikan argumentasi dengan disertai pemahamannya atas ketentuan yang berlaku di organisasi termasuk konsekuensinya, dalam memastikan anggota/ anak buah yang dipimpin menegakkan ketentuan yang ada.	9
	JUMLAH	8,08
KERJASAMA	7 Menguraikan informasi yang sifatnya kompleks sehingga rekan tim atau anak buah di lingkup unitnya mampu dengan mudah memahami serta mengikuti arahan yang terkandung didalamnya.	8
	8 Aktif mencari peluang kolaborasi dengan pihak-pihak internal organisasi dalam rangka memberikan nilai-nilai lebih bagi kualitas kinerja maupun layanan yang diselenggarakan organisasi.	8
	9 Memanfaatkan jejaring dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menciptakan peluang kerja sama yang sifatnya berkelanjutan	8
	10 Mendayagunakan atau mengolah keberagaman pendapat atau karakter di unit/tim kerjanya sehingga kinerja tim lebih kuat dan efektif.	8
	11 Mengajak anak buah atau rekan kerja se timnya dalam rangka berkontribusi secara aktif sesuai peran masing-masing guna mencapai tujuan yang disepakati.	7,5
	JUMLAH	7,90
MENGELOLA PERUBAHAN	12 Mengevaluasi dan menganalisa hasil evaluasi terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh unit kerja sebagai pertimbangan untuk memperbaiki standar pelayanan yang berlaku.	8
	13 Mengantisipasi kebutuhan perubahan dan menyiapkan alternatif solusi yang dapat dilakukan oleh unit kerjanya untuk menghadapi perubahan	7,5
	14 Memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada bawahan melalui penugasan yang lebih menantang yang disesuaikan dengan kemampuan dan karakteristik bawahan dalam rangka meningkatkan kompetensi dan pengalaman kerja bawahan	8
	15 Memberikan nilai tambah untuk meningkatkan kualitas hasil kerja unit dengan mengembangkan cara kerja ataupun metode kerja yang lebih efektif	9
	16 Proaktif mencari peluang perbaikan dan menyampaikan alternatif solusi untuk menghadapi perubahan di lingkungan unit kerja	8
	JUMLAH	8,10

Pagar Alam, April 2025
 PESERTA



E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP
 NIP 197207042003121003

FORMULIR MENTOR

Nama Peserta : E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP **Nama Mentor** : MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
NIP : 19720704 200312 1 003 **NIP** : 19720922 200312 1 002
Jabatan : KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF **Jabatan** : KEPALA DINAS
Instansi : DINAS PARIWISATA **Instansi** : DINAS PARIWISATA
Program : PKA ANGKATAN II TAHUN 2025

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Memastikan anggota/ anak buah yang dipimpin bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan aturan organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	8
	2 Menunjukkan komitmen terhadap penyelesaian tugas di lingkup unit kerja yang dipimpinnya.	8
	3 Memastikan anggota/ anak buah yang dipimpin memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang mereka emban sesuai tenggat waktu yang ada.	8
	4 Memastikan anggota/ anak buah yang dipimpin memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai etika organisasi.	8
	5 Memberikan apresiasi dan teguran kepada anggota/ anak buah yang dipimpin agar bertindak selaras dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan	8
	6 Memberikan argumentasi dengan disertai pemahamannya atas ketentuan yang berlaku di organisasi termasuk konsekuensinya, dalam memastikan anggota/ anak	8
	JUMLAH	8,00
KERJASAMA	7 Menguraikan informasi yang sifatnya kompleks sehingga rekan tim atau anak buah di lingkup unitnya mampu dengan mudah memahami serta mengikuti arahan yang	8
	8 Aktif mencari peluang kolaborasi dengan pihak-pihak internal organisasi dalam rangka memberikan nilai-nilai lebih bagi kualitas kinerja maupun layanan yang	8
	9 Memanfaatkan jejaring dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menciptakan peluang kerja sama yang sifatnya berkelanjutan	8
	10 Mendayagunakan atau mengolah keberagaman pendapat atau karakter di unit/tim kerjanya sehingga kinerja tim lebih kuat dan efektif.	8
	11 Mengajak anak buah atau rekan kerja se timnya dalam rangka berkontribusi secara aktif sesuai peran masing-masing guna mencapai tujuan yang disepakati.	8
	JUMLAH	8,00
MENGELOLA PERUBAHAN	12 Mengevaluasi dan menganalisa hasil evaluasi terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh unit kerja sebagai pertimbangan untuk memperbaiki standar pelayanan yang berlaku.	8
	13 Mengantisipasi kebutuhan perubahan dan menyiapkan alternatif solusi yang dapat dilakukan oleh unit kerjanya untuk menghadapi perubahan	8
	14 Memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada bawahan melalui penugasan yang lebih menantang yang disesuaikan dengan kemampuan dan karakteristik bawahan	8
	15 Memberikan nilai tambah untuk meningkatkan kualitas hasil kerja unit dengan mengembangkan cara kerja ataupun metode kerja yang lebih efektif	8
	16 Proaktif mencari peluang perbaikan dan menyampaikan alternatif solusi untuk menghadapi perubahan di lingkungan unit kerja	8
	JUMLAH	8,00

Pagar Alam, April 2025

MENTOR



MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
 NIP 197209222003121002

4. Hasil Assessment

a. Rekap Nilai Peserta

REKAP NILASI PESERTA

Nama : E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP
NIP : 19720704 200312 1 003
Jabatan : KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
Instansi : DINAS PARIWISATA
Program : PKA ANGKATAN I TAHUN 2025

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	Baik
	Komitmen	8	Baik
	Kedisiplinan	8	Baik
	Kejujuran	7,5	Baik
	Konsistensi	8	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	9	Istimewa
	Rata-Rata	8,08	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	8	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	Baik
	Komunikasi	8	Baik
	Fleksibilitas	8	Baik
	Komitmen dalam Tim	7,5	Baik
	Rata-Rata	7,90	Baik
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	8	Baik
	Adaptabilitas	7,5	Baik
	Pengembangan diri & org lain	8	Baik
	Orientasi pada hasil	9	Istimewa
	Inisiatif	8	Baik
	Rata-Rata	8,10	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,03	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa
 7-8.99 Baik
 5-6.99 Cukup
 3-4.99 Kurang
 1-2.99 Sangat Kurang

Pagar Alam, April 2025
 PESERTA


 E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP
 NIP 197207042003121003

b. Rekap Nilai Mentor

REKAP NILAI MENTOR

Nama Peserta	: E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP	Nama Mentor	: MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
NIP	: 19720704 200312 1 003	NIP:	: 19720922 200312 1 002
Jabatan	: KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF	Jabatan	: KEPALA DINAS
Instansi	: DINAS PARIWISATA	Instansi	: DINAS PARIWISATA
Program	: PKA ANGKATAN I TAHUN 2025		

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	Baik
	Komitmen	8	Baik
	Kedisiplinan	8	Baik
	Kejujuran	8	Baik
	Konsistensi	8	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	8	Baik
	Rata-Rata	8,00	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	8	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	Baik
	Komunikasi	8	Baik
	Fleksibilitas	8	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	Baik
	Rata-Rata	8,00	Baik
	Orientasi Pelayanan	8	Baik
Mengelola Perubahan	Adaptabilitas	8	Baik
	Pengembangan diri & org lain	8	Baik
	Orientasi pada hasil	8	Baik
	Inisiatif	8	Baik
	Rata-Rata	8,00	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,00	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

27

Pagar Alam, April 2025
MENTOR

MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
NIP 197209222003121002

c. Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR

Nama : E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP Nama Mentor : MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
 NIP : 19720704 200312 1 003 NIP: : 19720922 200312 1 002
 KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER
 Jabatan : DAYA PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF Jabatan : KEPALA DINAS
 Instansi : DINAS PARIWISATA Instansi : DINAS PARIWISATA
 Program : PKA ANGKATAN I TAHUN 2025

Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung Jawab	8	8	8,00	Baik
	Komitmen	8	8	8,00	Baik
	Kedisiplinan	8	8	8,00	Baik
	Kejujuran	7,5	8	7,85	Baik
	Konsistensi	8	8	8,00	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilema	9	8	8,30	Baik
	Rata-Rata	8,08	8,00	8,03	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	8	8	8,00	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8	8	8,00	Baik
	Fleksibilitas	8	8	8,00	Baik
	Komitmen dalam Tim	7,5	8	7,85	Baik
	Rata-Rata	7,90	8,00	7,97	Baik
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	8	8	8,00	Baik
	Adaptabilitas	7,5	8	7,85	Baik
	Pengembangan diri & org lain	8	8	8,00	Baik
	Orientasi pada hasil	9	8	8,30	Baik
	Inisiatif	8	8	8,00	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,10	8,00	8,03	Baik
		8,03	8,00	8,01	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa
 7-8.99 Baik
 5-6.99 Cukup
 3-4.99 Kurang
 1-2.99 Sangat Kurang

PESERTA


 E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP
 NIP 197207042003121003

Pagar Alam, April 2025
 MENTOR


 MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
 NIP 197209222003121002

d. Rekap Nilai Akhir Peserta dan Mentor

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta : E MARTA DINATA, S.SOS, M.AP Nama Mentor : MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
NIP : 19720704 200312 1 003 NIP: : 19720922 200312 1 002
Jabatan : KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF Jabatan : KEPALA DINAS
Instansi : DINAS PARIWISATA Instansi : DINAS PARIWISATA
Program : PKA ANGKATAN I TAHUN 2025

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub Komponen
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	
Peserta	8,08	7,90	8,10	8,03	Baik
Mentor	8,00	8,00	8,00	8,00	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,03	7,97	8,03	8,01	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Keterangan Kualifikasi

9.00-10 Istimewa
7-8.99 Baik
5-6.99 Cukup
3-4.99 Kurang
1-2.99 Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku

8,01

Kualifikasi:

Baik

27

REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:

Istimewa	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi
Baik	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas
Cukup	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas
Kurang	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas
Sangat Kurang	

Pagar Alam, April 2025

MENTOR

MUHAMMAD BRILIAN A.ST. M.Sc
NIP 197209222003121002

Hasil akhir Pemetaan Pengembangan Potensi Diri antara Mentor dan Peserta dengan score sebesar **8,01** kualifikasi **“Baik”** dengan rekomendasi yaitu : Peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur khususnya pada Pelaksanaan aksi perubahan yang berorientasi pada hasil dan berorientasi pada pelayanan dalam aksi perubahan dengan bimbingan sikap perilaku dalam jabatan pimpinan Pengawas.

5. Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

a. Pengembangan Mandiri

- 1) Menganalisa rencana kerja organisasi dengan kekuatan sumberdaya internal dan strategi mencapai kinerja organisasi yang optimal;
- 2) Meningkatkan kemampuan diri dalam berkomunikasi dengan pihak internal dan pihak eksternal dalam mencapai tujuan organisasi.
- 3) Melatih diri untuk selalu meninjau ulang metode atau cara kerja yang dilakukan dengan melihat efektivitas proses serta kualitas output kerja, sehingga muncul inisiatif perbaikan atau perubahan sesuai aktualitas lingkungan;
- 4) Memperbanyak referensi pendukung dalam pengembangan potensi diri yang selaras dengan minat dan kebutuhan organisasi, sehingga mengasah kemampuan mengelola kompetensi orang lain di lingkup unit yang dipimpin;
- 5) Meningkatkan kemampuan diri dalam berkomunikasi dengan pihak internal dan pihak eksternal dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Pengembangan Melalui Penugasan

- 1) Terlibat dalam tim efektif agar aksi perubahan dapat tersusun dan diterima sebagai kerja efektif organisasi dalam mencapai kinerja;
- 2) Penugasan dalam mengawal aksi perubahan dapat diaplikasikan/diterapkan sebagai salah satu cara dalam meningkatkan kinerja organisasi.
- 3) Penugasan untuk memimpin sebuah tim/unit dalam memastikan unsur-unsur atau indikator keberhasilan agenda kerja tim terdokumentasi dengan jelas dan sistematis atas program kerjanya;
- 4) Penugasan dalam menelaah suatu kebijakan atau arahan

pimpinan yang mengandung adanya perubahan sehingga membangun kemampuan menyiapkan urgensitas sebagai landasan melakukan inisiasi sikap/langkah kerja;

- 5) Penugasan dalam mengawal aksi perubahan dapat di aplikasikan/ diterapkan sebagai salah satu cara dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Tabel 1.8.
Rencana Strategi Dalam Pengembangan Potensi Diri

NO.	Komponen Perilaku Kepemimpinan	Sub Komponen Yang Perlu Dikembangkan	Rencana Pengembangan Potensi Diri		Pelaksanaan
			Individu	Penugasan	
1.	INTEGRITAS	Kejujuran (Kesediaan untuk memberikan informasi atau umpan balik sesuai dengan kondisi riil, terkait dengan performa kerja, kondisi diri (pada konteks pelaksanaan tugas) serta kondisi kompleks lain yang menyulitkan untuk menyampaikan informasi secara terang-terangan).	Melatih diri dalam menyampaikan argumentasi sesuai kondisi riil, dengan melibatkan data atau fakta yang terdokumentasi oleh diri sendiri dan pihak lain (untuk mengurangi penyampaian informasi tanpa dasar fakta)	Memberikan peluang melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penyampaian informasi berharga dan mengedepankan kejujuran (dimulai dari penugasan sederhana bertahap naik ke yang kompleks sesuai cakupan kewenangan)	Minggu Ke 3 Bulan Mei 2025
2.	KERJA SAMA	Komitmen Dalam Tim (Keteguhan serta konsistensi dalam menjalankan peran pribadi, peran kontributif bagian dari alur kerja bersama, serta pemenuhan standar unjuk kerja mengacu pada kesepakatan yang dituangkan bersama dalam sebuah tim atau organisasi (pada skala yang lebih luas). Pengembangan Mandiri.)	Melatih pengelolaan kerja secara pribadi, sehingga lebih mudah ketika bergabung dalam agenda yang melibatkan target kerja bersama serta memberikan nilai lebih terhadap komitmen pribadi terhadap tim.	Pendelegasian tugas pada kesempatan bekerja dalam tim yang terdiri atas individu-individu yang memiliki komitmen cukup tinggi, sehingga mampu menyerap nilai-nilai positif dalam proses interaksi dalam tim	Minggu Ke 1 Bulan Juni 2025

NO.	Komponen Perilaku Kepemimpinan	Sub Komponen Yang Perlu Dikembangkan	Rencana Pengembangan Potensi Diri		Pelaksanaan
			Individu	Penugasan	
3.	MENGELOLA PERUBAHAN	Adaptibilitas {Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan atau perubahan yang terjadi di lingkungan tugas baik pada tataran strategis (makro) maupun cakupan spesifik tugas (mikro).}	Melatih diri untuk selalu meninjau ulang metode atau cara kerja yang dilakukan dengan melihat efektivitas proses serta kualitas output kerja, sehingga muncul inisiatif perbaikan atau perubahan sesuai aktualitas lingkungan	Penugasan pada unit kerja yang intensitas perubahannya cukup tinggi dalam hal kebijakan atau dinamika kebutuhan pemangku layanan.	Minggu Ke 3 Bulan Juni 2025

BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas Kinerja Organisasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebut istilah integritas sebagai kesatuan yang utuh dengan kualitas, sifat dan kondisi serta potensi dan kemampuan dalam memancarkan wibawa. Integritas artinya menekankan pada moral dan kejujuran hingga akhirnya membentuk reputasi kredibel dan jujur dari mereka yang menjelaskan kepercayaan dalam konteks organisasi.

Dalam membuat aksi perubahan penulis selaku *Project Leader* telah mampu menjadi teladan, berpikir kreatif serta inovatif dalam memotivasi sebuah tim efektif. *Project Leader* mampu meyakinkan tim efektif bahwa aksi perubahan yang akan dilaksanakan merupakan bagian dari perubahan pelayanan kepada masyarakat yang transparan dan akuntabel. *Project Leader* juga telah mampu berperan sebagai role model dengan menjunjung integritas dan komitmen yang tinggi sehingga anggota tim juga turut berkomitmen tinggi untuk pencapaian tahapan Aksi Perubahan sesuai *timeline* yang telah disusun dalam Aksi Perubahan.

Selaku pribadi *Project Leader* juga menunjukkan integritas dan komitmen dengan tertib memberikan laporan progres baik kepada mentor maupun *coach*, baik capaian maupun kendala yang dihadapi. Monitoring dan evaluasi juga *Project Leader* lakukan secara berkala *on the spot* melalui kanal WA Group, maupun berkala dalam rapat koordinasi capaian. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa baik proses maupun hasil (*output*) berjalan secara *on the track* dan memberikan hasil yang bermanfaat baik secara internal maupun eksternal dan selaras dengan tujuan Pemerintah Kota Pagar Alam.

Proses aksi perubahan ini juga membawa dampak terhadap peningkatan integritas anggota tim. Saat melaksanakan diskusi *brainstorming* Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam Melalui “PERWIRA”

(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata) *managerial accountability* berjalan secara baik. Ini dapat dirasakan oleh semua peserta diskusi *brainstorming*. Semua peserta ikut berperan aktif memberikan informasi kegiatan yang mereka butuhkan sesuai tupoksi masing-masing. Hal ini membuktikan bahwa sangat jelas terlihat terbangun integritas kinerja pelayanan.



Gambar 2.1. Foto diskusi tim efektif membahas Aksi Perubahan.

B. Pengelolaan Pelayanan (Pemanfaatan IT)

Pengertian budaya menurut Koentjaraningrat, adalah semua sistem ide, gagasan, rasa, tindakan, serta karya yang dihasilkan oleh manusia dalam kehidupan bermasyarakat yang nantinya akan dijadikan klaim manusia dengan cara belajar. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses.

Menurut Davis dan Gautam (2011), bahwa budaya pelayanan merupakan sebuah pola pikir pelayanan dalam organisasi yang berfokus pada produk dan pelayanan yang kemudian mendefinisikan bagaimana organisasi belajar dan mengembangkannya dari perspektif karyawan dan pelanggan.

Dari konsep ini dapat dipahami bahwa budaya pelayanan terkait dengan pola pikir (*mindset*), focus pelayanan, dan perspektif karyawan serta pelanggan. Kemudian berdasarkan kajian literatur yang cukup dalam dan komprehensif, Davis dan Gautam (2011) mengembangkan model konseptual budaya pelayanan yang terdiri dari berbagai dimensi yang satu sama lain saling berhubungan.

Terdapat sembilan aspek penting yang membentuk konsep budaya pelayanan. Konsekuensi akhir dari budaya pelayanan yaitu nilai pelayanan (*service value*) yang merupakan persepsi pelanggan terhadap seberapa baik proses pelayanan dibandingkan dengan yang mereka rasakan sebelumnya. Nilai pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan (*service encounters*), sedangkan pengalaman pelayanan ditentukan oleh orientasi pelayanan (*service orientation*) dan iklim pelayanan (*service climate*). Orientasi pelayanan dipengaruhi oleh pelatihan pelayanan (*service training*) dan penghargaan pelayanan (*service reward*). Sedangkan iklim pelayanan ditentukan oleh seberapa baik penghargaan pelayanan, kreasi bersama pelayanan (*service co creation*) dan transformasi pelayanan (*service transformation*).

Dalam memberikan pelayanan terbaik di dinas pariwisata, kami menjunjung tinggi nilai-nilai dasar ASN. Sehingga pada tanggal 27 Juli 2021 Presiden Republik Indonesia telah meluncurkan core values (nilai-nilai dasar) ASN BerAKHLAK dan employer branding ASN "Bangga Melayani Bangsa".

BerAKHLAK merupakan akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Core Values ASN menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja, yang tidak hanya dilakukan pada ASN tingkat pusat namun juga pada tingkat daerah,

Adapun panduan perilaku (kode etik) dari masing-masing nilai-nilai dasar adalah sebagai berikut :

1. Berorientasi Pelayanan
 - a) Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
 - b) Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan;
 - c) Melakukan perbaikan tiada henti.
2. Akuntabel
 - a) Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi;
 - b) Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
 - c) Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
3. Kompeten
 - a) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
 - b) Membantu orang lain belajar;
 - c) Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
4. Harmonis
 - a) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
 - b) Suka menolong orang lain;
 - c) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
5. Loyal
 - a) Memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b) Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah;
 - c) Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.
6. Adaptif
 - a) Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
 - b) Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;
 - c) Bertindak proaktif.
7. Kolaboratif
 - a) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
 - b) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;

- c) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Guna lebih meningkatkan pembentukan karakter SDM yang menjiwai nilai-nilai dasar ASN ini, dalam aksi perubahan juga dilakukan kegiatan pembinaan dan sosialisasi nilai-nilai dasar ASN dan pengetahuannya dalam pelayanan publik sehari-hari dengan *coaching* dan bimbingan terkait pembentukan budaya kerja dan karakter sumber daya manusia.

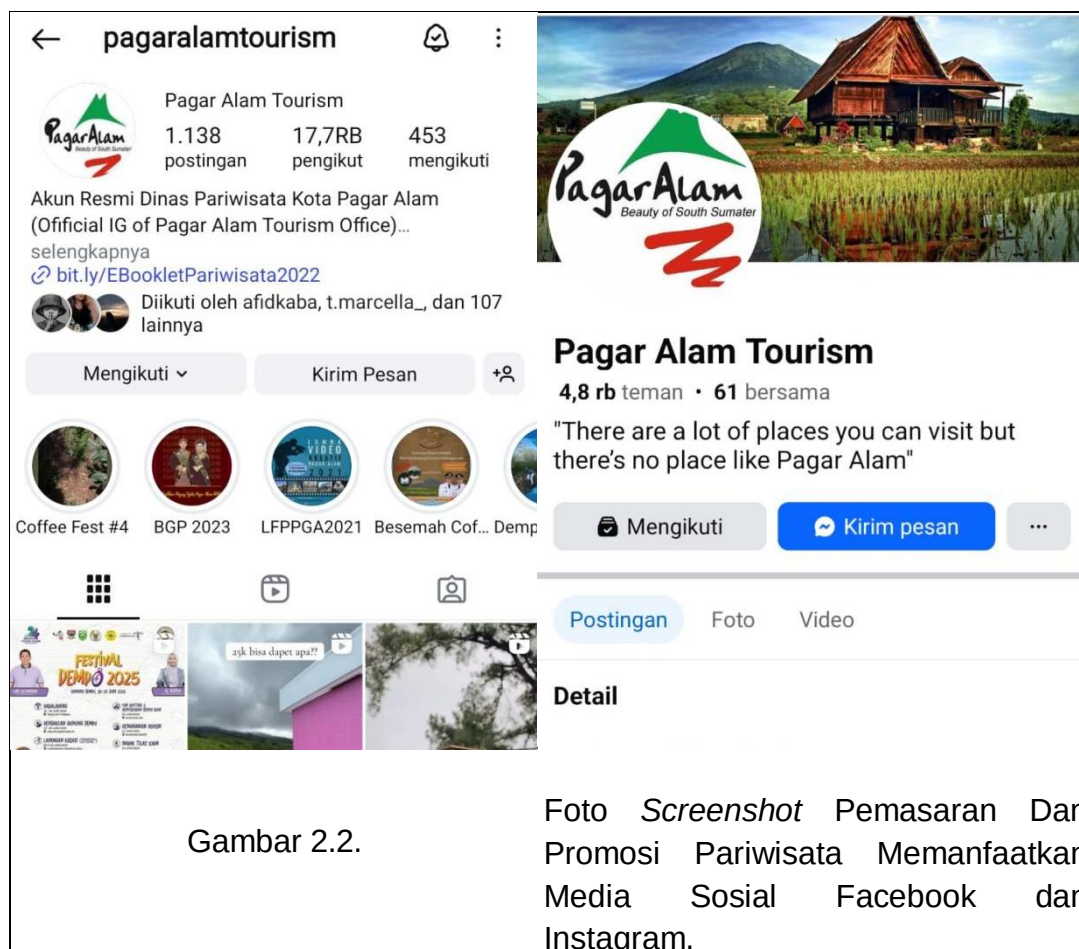
Sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam pengembangan pariwisata untuk mendukung percepatan dan perluasan pembangunan ekonomi Indonesia sementara itu yang mengantarkan pembeli kepada market tidak lain adalah sumber daya manusia.

Maka untuk mendukung itu kita butuh SDM berkualitas, Sebagai contoh bahwa kekayaan alam Indonesia, sejarah lokal, hanyalah modal yang tidak akan menjadi produk pariwisata bila sumber daya manusia tidak mampu membawakannya kepada para turis. Sumber daya manusia sangat vital dalam sektor pariwisata, apalagi jumlah tenaga kerja yang terserap dari sektor pariwisata lebih besar dibandingkan dengan jumlah tenaga kerja dari sektor lain.

Di aksi perubahan ini terlihat, *project leader* maupun anggota tim efektif telah mampu menunjukkan budaya layanan yang memadai, dengan komitmen untuk melayani anggota tim yang lain, kompeten dan terpercaya untuk berkomitmen terhadap capaian progres dan hasil akhir.

Terkait kegiatan Pengawasan dan Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata sebagai bentuk perhatian terhadap dunia industri pelaku usaha pariwisata dalam hal penerapan standar usaha pariwisata. Kegiatan pengawasan dan pembinaan ini bertujuan untuk memastikan pelaku usaha sudah memenuhi standar usaha jasa, produk wisata yang kompetitif, SDM yang berkompeten sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata.

Teknologi informasi (TI) atau information technology (IT) adalah istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi juga dimanfaatkan seoptimal mungkin dalam melaksanakan ketugasan di bidang pariwisata seperti untuk koordinasi internal dan eksternal maupun dalam pelayanan kepada masyarakat (wisatawan). Untuk pelaksanaan pemasaran pariwisata, dimana dalam pemasaran dan promosi pariwisata memanfaatkan berbagai media seperti website, media sosial, media cetak dan media online dan media elektronik. Hal ini akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang pariwisata yang ada di Kota Pagar Alam.



Gambar 2.2.

Foto Screenshot Pemasaran Dan Promosi Pariwisata Memanfaatkan Media Sosial Facebook dan Instagram.

C. Pengelolaan Tim

Tim Efektif yang dituangkan kedalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam Nomor : 556/ /DISPAR/2025 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Pembinaan Sumber Daya

Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata Di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA' (Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata) tanggal 06 Mei 2025 telah dilaksanakan aksi perubahan sesuai timeline dan output yang diharapkan. *Project leader* memiliki rasa percaya terhadap kompetensi dan kinerja anggota tim yang telah dipilihnya sendiri. Hal ini menghasilkan rasa kepemilikan aksi perubahan dan menumbuhkan komitmen yang tinggi para anggota untuk berorientasi hasil. *Project leader* menerapkan strategi komunikasi efektif baik dalam bentuk formal berdasarkan struktur jabatan, maupun secara informal melalui *gathering* untuk membahas capaian progres maupun kendala yang mungkin dihadapi oleh masing-masing anggota.



Gambar 2.3. Foto saat Paparan terkait pelaksanaan Aksi Perubahan

Dalam rentang waktu *offclass* pelaksanaan Aksi Perubahan, Tim efektif berjalan dengan baik, dilakukan monitoring dan evaluasi progress secara berkala baik melalui WA Group maupun rapat berkala. Dialog terus dilakukan untuk memastikan aktualisasi Aksi Perubahan berjalan dengan baik, dan mendapatkan hasil sesuai harapan. *Feedback* juga diberikan kepada anggota dalam bentuk *reward*, walaupun hanya sekedar pujian lisan mampu meningkatkan *self esteem* anggota.

BAB III

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dan Perbaikan Kinerja Organisasi

Dalam mengimplementasikan Aksi Perubahan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA '(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata Sejahtera) dilakukan melalui tahapan jangka pendek.

Setelah membuat tahapan kegiatan aksi perubahan langkah selanjutnya adalah melaksanakan dan mengimplementasikan aksi perubahan yaitu :

1. Menghadap dan berkonsultasi dengan mentor

Langkah awal yang dilaksanakan adalah menghadap mentor dalam rangka konsultasi dan membahas pelaksanaan implementasi aksi perubahan dan memohon persetujuan mentor yang dilaksanakan pada tanggal 01 Mei 2025 di ruang rapat Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam. Pada kegiatan ini *Project Leader* menyampaikan rancangan SK Tim Efektif kepada mentor untuk dikonsultasikan dan selanjutnya disampaikan kepada Kepala Dinas untuk mendapat persetujuan.



Gambar

3.1. Foto saat melakukan konsultasi dengan mentor.

Dari hasil menghadap mentor tersebut, project leader kemudian Menyusun draft SK tim Efektif Aksi Perubahan yang kemudian dikonsultasikan dengan mentor sampai diterbitkan menjadi SK Tim Efektif Aksi Perubahan dengan Nomor : 556/ /DISPAR/2025 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata Di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA' (Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata Sejatera) tertanggal 05 Mei 2025.



Gambar 3.2. Foto SK Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan

2. Melaksanakan Rapat dengan Tim Efektif:

Rapat Persiapan Tim Aksi Perubahan dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 06 Mei 2025 di Ruang Rapat Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam. Rapat dipimpin oleh Kepala Dinas Pariwisata sebagai mentor aksi perubahan ini. Rapat dihadiri oleh pimpinan dan staf Bidang Pengembangan SDM dan Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam.

Rapat ini bertujuan untuk mensosialisasikan pelaksanaan aksi perubahan dan diskusi/tanya jawab terkait pelaksanaan aksi perubahan yang dijelaskan oleh *project leader*

Hal-hal terkait sebelum pelaksanaan rapat, *Project Leader* menyiapkan Surat Undangan Rapat, Daftar Hadir, dan bahan rapat. Selanjutnya disusun notulen rapat sesuai hasil rapat.

Rapat membahas hal-hal antara lain pengarahan kepada tim kerja tentang bahan keperluan pelatihan terhadap pelaku usaha pariwisata di Kota Pagar Alam.



Gambar 3.3. Foto Undangan Rapat Tim Efektif dan Daftar Hadir.



Gambar 3.4. Foto Pelaksanaan Rapat Tim Aksi Perubahan

3. Melaksanakan Persiapan Pelaksanaan Pelatihan.

Adapun persiapan pelaksanaan Pelatihan diawali dengan mengumpulkan data dan informasi calon peserta pelatihan. Kegiatan ini dilaksanakan pada Minggu ke-2 sampai dengan Minggu ke-3 Bulan Juni 2025. Data calon peserta setelah mendapatkan data calon peserta, dibuat surat undangan rapat, daftar hadir peserta Pelatihan Pelaku Usaha Pariwisata. Untuk narasumber, *project leader* menghubungi nara sumber internal dari Dinas Pariwisata. Untuk memberikan pengayaan terkait pelaksanaan pelatihan dan lebih meberikan informasi yang akurat.

Berikut beberapa bukti pelaksanaan kegiatan



Gambar 3.5. Foto Data Calon Peserta, dan data pendukung.

4. Melaksanakan Pembinaan

Persiapan pelaksanaan pelatihan yang telah dimulai dari Minggu ke-3 sampai dengan Minggu ke-4 pada bulan Juni 2024. Tim Efektif telah memasuki tahap *Performing*. Telah dilakukan pembahasan terkait pelaksanaan pelatihan terhadap pelaku usaha pariwisata di Kota Pagar Alam akan dilaksanakan pada Tanggal 01 Juli 2025. Sebelum pelaksanaan pelatihan telah disiapkan daftar hadir, video simulasi dan form evaluasi untuk diisi peserta pelatihan, kepada tim kerja juga sudah diberi pengarahan terkait pelaksanaan pelatihan terhadap pelaku usaha pariwisata di Kota Pagar Alam.

Pada saat pelaksanaan pelatihan, didapat bukti kegiatan sebagai berikut:



Gambar 3.5. Foto bersama pelaku usaha wisata

5. Mensosialisasikan Informasi terkait Peningkatan Kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata.

Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam rangka peningkatan pariwisata tidak terhenti sampai pelatihan semata. Pembinaan harus terus dilakukan hingga kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata dapat meningkat dan pada akhirnya terjadi peningkatan pelayanan pariwisata di Kota Pagar Alam.

Untuk mendukung hal tersebut maka perlu terus diinformasikan hal-hal terkait dengan pembinaan dan pengembangan melalui media yang mudah diakses dan murah yaitu melalui tersedianya video simulasi terkait peningkatan kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata. Untuk pada tanggal 19 Juni 2025, *project leader* melakukan editing terhadap video hasil download dan video simulasi selama pelatihan dengan tujuan peserta akan terus mengingat dan memahami upaya peningkatan kapasitas mereka

6. Melakukan Monitoring dan Evaluasi kepada Pelaku Usaha Pariwisata (pembinaan)

Pada akhir kegiatan aksi perubahan di jangka pendek ini, dilakukan evaluasi akhir dengan seluruh tim efektif sekaligus penggalan umpan balik (*feedback*) dari seluruh pengguna layanan baik internal maupun eksternal. Dari hasil evaluasi terhadap kinerja Tim efektif telah berjalan dengan sangat baik, dan mampu melaksanakan rencana kerja sesuai yang telah dibuat di awal. Tim juga telah mampu mengalokasikan sumber daya sarana prasarana yang ada untuk lebih bisa bermanfaat dan tepat guna, dan memanfaatkan jejaring kerjasama dengan pihak lainnya.

Penggalan *feedback* juga dilakukan dengan melakukan kunjungan sekaligus pembinaan dan survei ke lokasi kerja pelaku usaha pariwisata



Gambar 3.9. Foto Survei ke Lokasi Pelaku Usaha Pariwisata



Gambar 3.8. Bukti Upaya Sosialisasi terkait Peningkatan Kompetensi SDM Pelaku Usaha Pariwisata.



Gambar 3.9 Foto-Foto saat Melakukan Kunjungan ke Lokasi Tempat Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam.

B. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi perubahan yang telah dilakukan mampu memberikan manfaat yang cukup banyak baik dari internal maupun eksternal Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam. Adapun manfaat yang telah dicapai adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Jangka Pendek

- a. Mendekatkan pelayanan Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam sehingga memudahkan para pelaku usaha secara merata dengan cara pemberian akses hingga ke tahapan Fasilitasi Pemasaran kepada para pelaku usaha di Kota Pagar Alam;
- b. Mendekatkan pelaku usaha/ masyarakat Kota Pagar Alam dalam mendapatkan pelayanan pariwisata secara efisien dengan cara dilakukannya peningkatan kualitas data di Kota Pagar Alam menjadi pemetaan lengkap sehingga memangkas biaya akibat jarak dan proses sertipikat nantinya;
- c. Terwujudnya kinerja serapan yang optimal pada anggaran satuan kerja di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam pada Tahun 2025 dengan tepat sasaran yang berdampak positif pada kinerja anggaran.

2. Manfaat Jangka Menengah

- a. Mengoptimalkan penyelesaian target Kegiatan Akses hingga ke tahapan Rancangan Diseminasi Model Akses Reforma Agraria untuk pengembangan usaha kepada para pelaku usaha di Kota Pagar Alam;
- b. Terlaksananya pemetaan lengkap di seluruh Kota Pagar Alam menjadi Kota Terdaftar Lengkap sehingga mendekatkan pelayanan Dinas Pariwisata secara merata di masyarakat;
- c. Mengakselerasi kinerja serapan pada anggaran satuan kerja di dinas pariwisata Kota Pagar Alam di tahun 2025 dengan tepat sasaran yang berdampak positif pada kinerja anggaran.

3. Manfaat Jangka Panjang

- a. Meningkatnya kualitas data yang berstandar dunia yang dapat memiliki nilai jual (*monetisasi*) ke publik dalam rangka mendukung peningkatan pemasukan negara;
- b. Mempererat kemitraan dan kerjasama dengan pemerintah daerah di dalam ikut serta meningkatkan pendapatan daerah dan kesejahteraan masyarakat terutama pelaku usaha;
- c. Mengoptimalkan keterlibatan Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam dalam menjamin iklim usaha dan investasi yang sesuai dengan kearifan lokal yang berlaku di masyarakat.

Tabel 3.1
Perkiraan Penghematan Biaya

No	Sebelum Aksi Perubahan	Biaya	Sesudah Aksi Perubahan	Biaya
	Biaya Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam	Rp.2.000.000/ Kegiatan	Dapat menghemat Biaya Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam	Rp.1.450.000/ Kegiatan

C. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Hasil akhir Pemetaan Pengembangan Potensi Diri antara Mentor dan Peserta dengan score sebesar **7,99** kualifikasi **“Baik”** dengan rekomendasi yaitu : Peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur khususnya pada Pelaksanaan aksi perubahan yang berorientasi pada hasil dan berorientasi pada pelayanan dalam rencana aksi perubahan dengan bimbingan sikap perilaku dalam jabatan pimpinan Pengawas.

Berdasarkan Hasil Pemetaan antara Mentor dan Peserta yang disepakati adalah meningkatkan komponen :

1. **Integritas**, sub komponen **komitmen** yaitu project leader akan “menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diemban”.

2. **Kerjasama**, sub komponen **kerjasama eksternal** yaitu project leader dalam melaksanakan aksi perubahan akan “melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan (pelaku usaha yang dibina) dalam rangka menjamin kinerja di Dinas Pariwisata”.
3. **Mengelola Perubahan**, sub komponen yaitu **berorientasi pada hasil**, bahwa project leader akan berupaya “mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan sehingga aksi perubahan dapat mencapai tujuannya”.

Dalam melaksanakan Aksi perubahan, diperlukan rencana strategi pengembangan kompetensi baik bagi *project leader* itu sendiri maupun bagi para tim dan staf di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam, rencana strategi pengembangan tersebut, antara lain:

1. Mengembangkan diri sendiri;
 - a) Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan diri;
 - b) Menunjukkan usaha mandiri untuk mempelajari keterampilan baru.
2. Meningkatkan kemampuan staf
 - a) Memberikan contoh instruksi dan penjelasan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan;
 - b) Membantu staf untuk mempelajari proses, program atau sistem baru.
3. Memberikan umpan balik
 - a) Memberikan tugas-tugas yang menantang bagi bawahan;
 - b) Memberikan bimbingan dan umpan balik yang berguna;
 - c) Memberi kepercayaan penuh pada bawahan untuk mengerjakan tugas.
4. Menyusun program pengembangan jangka Panjang
 - a) Menyusun program jangka panjang bersama staf serta mengalokasikan waktu untuk mengikuti pelatihan/ pendidikan/ pengembangan kompetensi dan karir;
 - b) Melaksanakan manajemen pembelajaran termasuk evaluasi;
 - c) Melakukan kaderisasi untuk posisi-posisi penting di unit kerja.

Tabel 3.2
Rencana Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

No	Pihak Terdampak	Perubahan Kompetensi Yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi
1.	Tim Efektif	• Mampu bekerjasama secara efektif; • Mampu menyusun sistem Pelayanan untuk di implemetasikan pada Pelayanan Publik;	• Diskusi dan Koordinasi; • Persuasif
2.	Dinas Pariwisata	• Mampu Memahami Tujuan Peningkatan kualitas pelayanan SDM melalui kegiatan pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia kepariwisataan yang berstandar kompetensi; • Memiliki Persepsi yang sama.	Diskusi dan Sharing dengan Tim Efektif dan Narasumber internal
3.	Pelaku Usaha/ Pihak Hotel	Mampu meningkatkan pelayanan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika pegawai sesuai dengan kebutuhan instansi.	• Komunikasi Persuasif • Pembinaan berkelanjutan
4.	Wisatawan/ Masyarakat	Dapat memberikan rasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, transparan, efektif dan efisien	• Sosialisasi • Komunikasi

Secara umum Aksi perubahan jangka pendek cukup berdampak pada pelaku usaha pariwisata di Kota Pagar Alam yakni terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam. Sehingga nantinya dengan terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam mampu meningkatkan pelayanan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan

tugas jabatan secara profesional dilandasi kepribadian dan etika Pegawai sesuai dengan kebutuhan instansi, memberikan rasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, transparan, efektif dan efisien.



Gambar 3.11.

Bukti Upaya Pengembangan Kompetensi Berkaitan dengan Pengembangan Kompetensi oleh Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam.

BAB IV

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Aksi Perubahan **“Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata Di Kota Pagar Alam Melalui “PERWIRA” (Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata)”** memiliki hubungan dengan beberapa mata pelatihan pilihan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP). Dalam mata pelatihan pilihan, peserta PKA harus dapat menentukan mata pelatihan yang terkait dengan Aksi Perubahan yang dilaksanakan.

Ada 3 (tiga) mata Pelatihan Pilihan yang terkait dengan mata pelatihan pilihan sebagai berikut:

1. Mata Pelatihan strategi komunikasi

Dengan mata pelatihan ini *project leader* dapat mengetahui cara menemukan secara tepat permasalahan dalam organisasi, khususnya peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam yang akan secara penuh melaksanakan aksi perubahan. Dengan pembelajaran strategi komunikasi *project leader* bisa mengetahui inti permasalahan utama dari sisi komunikasi publik untuk meningkatkan pelayanan .

Dalam melaksanakan strategi komunikasi dapat merancang sebuah rencana yang sistematis dan terstruktur untuk mencapai tujuan sehingga para pelaku usaha wisata guna meningkatkan kualitas pelayanan, dalam merumuskan gagasan perubahan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam sebagai fasilitator terkait penyediaan sarana dan prasarana pembinaan sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata dalam peningkatan pariwisata mencakup perencanaan strategis yang dapat membantu pelaku usaha dalam mengoptimalkan sumber daya, untuk peningkatan pelayanan pariwisata, untuk meningkatkan aksesibilitas dan integritas dokumentasi pariwisata serta aksi perubahan yang hasilnya akan dijadikan acuan dalam meminimalisir resiko dalam pelaksanaan kegiatan berikutnya (Kegiatan Jangka Menengah dan Jangka Panjang).

Pengawasan pada pembinaan sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata sangat dibutuhkan terutama saat pendataan pelaku usaha pariwisata oleh OPD, maka Dinas Pariwisata perlu mensinkronkan hasilnya dengan info yang up to date. Pengawasan berbasis risiko dilakukan dengan berdasarkan tingkat risiko dan nilai kepatuhan pelaku usaha, sehingga pengawasan dilakukan dengan tertarget (*targeted*) dan proporsional.

Selanjutnya, aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Administrator juga berfokus pada peningkatan kualitas Kepemimpinan dengan memperhatikan risiko. Dalam konteks ini, aksi perubahan PKA melibatkan identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko pada seluruh aspek kegiatan PKA. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas Kepemimpinan dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau kekurangan dalam pelaksanaan PKA

2. Mata Pelatihan Jejaring Sosial

Dengan mata pelatihan ini *project leader* dapat mengetahui cara menemukan secara tepat permasalahan dalam organisasi, khususnya peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam yang akan secara penuh melaksanakan aksi perubahan. Dengan pembelajaran melalui Jejaring sosial *project leader* bisa mengetahui inti permasalahan utama dari Pemimpin.

Dengan mata pelatihan ini *project leader* dapat mengetahui cara menemukan secara tepat permasalahan dalam organisasi, khususnya peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam yang akan secara penuh melaksanakan aksi perubahan. Dengan pembelajaran kepemimpinan transformasional *project leader* bisa mengetahui inti permasalahan utama dari Pemimpin.

3. Mata Pelatihan Kepemimpinan Transformasional

Dengan mata pelatihan ini *project leader* dapat mengetahui cara menemukan secara tepat permasalahan dalam organisasi, khususnya peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Pagar

Alam yang akan secara penuh melaksanakan aksi perubahan. Dengan pembelajaran kepemimpinan transformasional *project leader* bisa mengetahui inti permasalahan utama dari Pemimpin.

Dalam kepemimpinan transformasional seorang pemimpin Organisasi mampu untuk membawa perubahan positif dan meningkatkan kinerja organisasi atau masyarakat terutama bagi para pelaku usaha wisata guna meningkatkan kualitas pelayanan, dalam merumuskan gagasan perubahan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam sebagai fasilitator terkait penyediaan sarana dan prasarana pembinaan sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata dalam peningkatan pariwisata mencakup perencanaan strategis yang dapat membantu pelaku usaha dalam mengoptimalkan sumber daya, untuk peningkatan pelayanan pariwisata, untuk meningkatkan aksesibilitas dan integritas dokumentasi pariwisata

Secara keseluruhan, pelatihan pilihan pengawasan berbasis risiko dan aksi perubahan PKA memiliki keterkaitan yang kuat. Pembinaan ini dapat membantu meningkatkan kualitas Kepemimpinan dan efektivitas PKA dengan fokus pada risiko-risiko yang teridentifikasi.

Tabel 4.1
Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

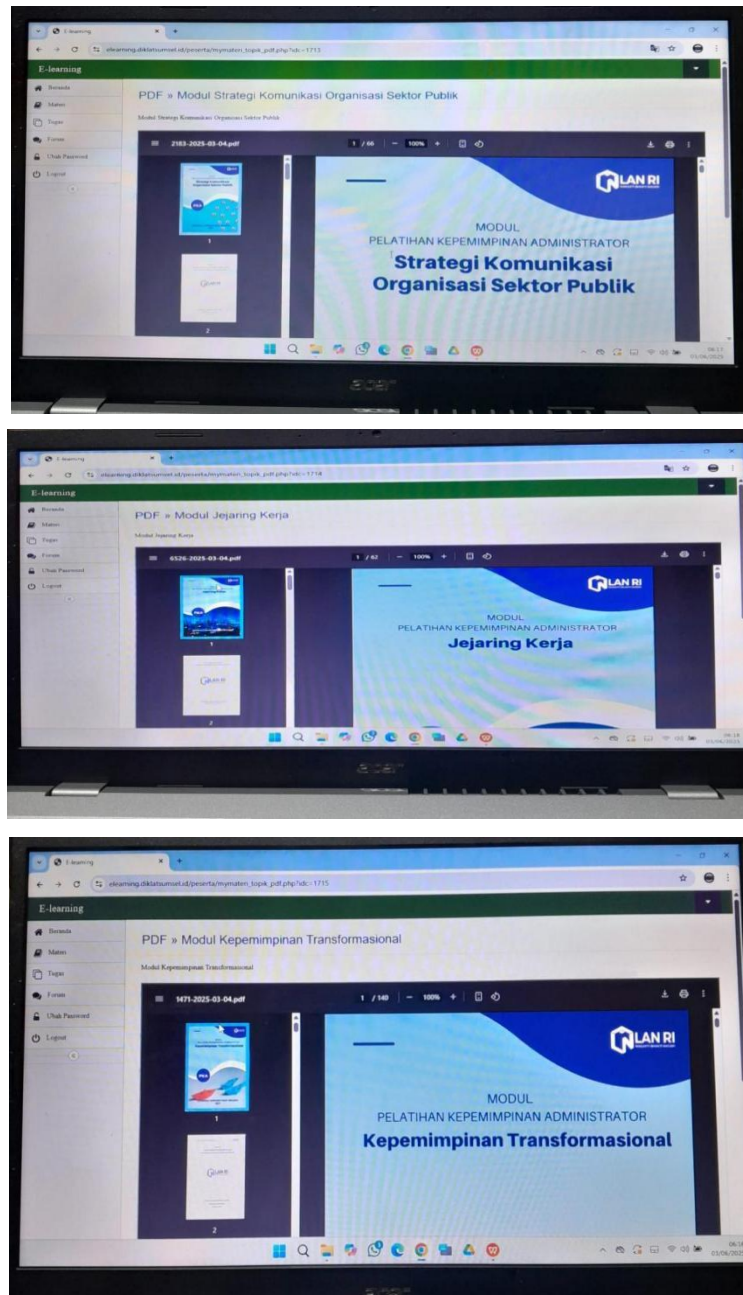
No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6
1.	Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam melalui Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata Sejahterah ("PESIRAH")	Strategi Komunikasi	Online	Dalam strategi komunikasi teknologi informasi sering diidentifikasi sebagai alat yang penting dalam merumuskan gagasan perubahan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam sebagai fasilitator terkait penyediaan sarana dan prasarana pembinaan sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata dalam peningkatan pariwisata mencakup perencanaan strategis yang dapat membantu pelaku usaha dalam mengoptimalkan sumber daya, untuk peningkatan pelayanan pariwisata, untuk meningkatkan aksesibilitas dan integritas dokumentasi pariwisata serta untuk memfasilitasi pencarian dan analisis data pelaku usaha pariwisata.	– Pembelajaran Mandiri – Modul – Bahan Paparan – Jurnal – Literatur – Online

2.		Jejaring sosial	Online	Pembinaan sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata dalam peningkatan pariwisata berhubungan dengan jaringan usaha yang luas dalam Pengembangan usaha pariwisata untuk memperjuangkan pembinaan sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata dalam peningkatan pariwisata di kota pagar alam melalui "PEWIRA" (PEMBINAAN SDM PELAKU USAHA PARIWISATA)	–Pembelajaran Mandiri –Modul –Bahan Paparan –Jurnal –Literatur –Online
----	--	-----------------	--------	--	---

3.		Kepemimpinan Trasformasional	Online	Pemimpin yang trasformasional dalam pembinaan sumber daya manusia pelaku usaha pariwisata sangat dibutuhkan terutama saat pendataan pelaku usaha pariwisata oleh Dinas Pariwisata sehingga dapat melakukan perubahan yang positif bagi perkembangan organisasi dalam pelaksanaan pembinaan bagi sumberdaya pelaku usaha wisata di kota pagaralam.	–Pembelajaran Mandiri –Modul –Bahan Paparan –Jurnal –Literatur –Online
----	--	------------------------------	--------	---	---

Berkaitan dengan implementasi aksi perubahan terdapat mata pelajaran pilihan tidak ada termuat pada laman web maka *project leader* melaksanakan pembelajaran mandiri dengan mengakses informasi, data petunjuk pelaksanaan yang berhubungan dengan rancangan aksi perubahan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata

Dalam Peningkatan Pariwisata Di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA'(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata).



Gambar : 4.1. Foto Rangkaian Pembelajaran Mandiri Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilih

Adapun Pembinaan rutin untuk usaha pariwisata mikro kecil dilaksanakan melalui inspeksi lapangan sekaligus melakukan pembinaan dalam bentuk pendampingan dan penyuluhan serta melakukan kegiatan pendataan kunjungan wisata ke sektor usaha wisata sebagai bahan laporan kunjungan wisatawan baik nusantara maupun manca negara yang dapat dilihat melalui beberapa gambar dibawah ini



Gambar 4.2. Foto Rangkaian Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan dalam bentuk Pendampingan dan penyuluhan terhadap Pelaku Usaha Pariwisata.

BAB V

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

Diseminasi biasanya kita dengar dalam konteks atau lingkup organisasi. Bagian Diseminasi dan informasi biasanya memiliki tugas berkaitan dengan penyampaian informasi kepada publik sehingga mereka dapat memanfaatkan informasi tersebut.

Diseminasi adalah suatu kegiatan yang ditujukan kepada kelompok target atau individu agar mereka memperoleh informasi, timbul kesadaran, menerima dan akhirnya memanfaatkan informasi tersebut. Diseminasi dapat diartikan juga sebagai penyebaran ide atau gagasan kepada khalayak, biasanya kepada kelompok tertentu seperti akademisi, pengamat juga masyarakat yang membutuhkan. Proses penyebaran informasi dalam diseminasi dilakukan dengan terencana, terarah dan terkelola. Dalam implementasi suatu inovasi, diseminasi sangat diperlukan karena inovasi merupakan hal baru sehingga perlu diinformasikan secara luas agar dapat diketahui dan diterima oleh masyarakat khususnya kelompok yang menjadi target dari inovasi tersebut.

A. Penerapan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah perencanaan dan manajemen yang efektif untuk menyampaikan pesan agar mudah dipahami oleh komunikan dalam menerima apa yang disampaikan sehingga dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang.

Dalam pelaksanaan diseminasi terhadap aksi perubahan diterapkan beberapa strategi komunikasi antara lain:

1. Memahami target yang akan menerima informasi Target utama yang akan menerima informasi dari aksi perubahan;
2. Menentukan cara atau media yang paling efektif cara penyampaian informasi aksi perubahan dilakukan secara langsung antar personal ataupun melalui sosialisasi atau penyuluhan kepada target sasaran.

3. Mempersiapkan bahan informasi yang menarik dan mengundang ketertarikan. Bahan informasi yang akan disampaikan kepada target sasaran harus dibuat semenarik mungkin sehingga menimbulkan ketertarikan atau minat dari yang diajak komunikasi sehingga mau melaksanakannya.
4. Menentukan dan memahami tujuan dari pemberian informasi. Tujuan dari pemberian informasi tentang aksi perubahan adalah agar yang menjadi target sasaran menjadi tahu dan berminat serta mau melaksanakan aksi perubahan yang dilaksanakan dengan diskusi brainstorming.
5. Memperhitungkan frekuensi penyampaian informasi. Frekuensi penyampaian informasi pada jangka pendek baru dilaksanakan sebanyak 1 (satu) kali melalui diskusi brainstorming karena keterkaitan dengan waktu yang hanya 2 (dua) bulan untuk penyelesaian aksi perubahan sehingga tidak dapat ditambah frekuensinya. Penyampaian informasi ini akan ditambah lagi frekuensinya pada jangka menengah dan jangka panjang dari aksi perubahan ini;
6. Mengidentifikasi pesan utama atau materi yang akan disampaikan. Pesan utama yang ingin disampaikan dari aksi perubahan ini adalah pemahaman tentang program kegiatan pada setiap Kabid, Kasi, Kasubbag dan Staf sehingga kegiatan yang ada pada masing-masing Kepala Kabid, Kasi, Kasubbag dan Staf dapat dilaksanakan sistematis dan terjadwal sehingga realisasi anggaran dapat terserap maksimal;
7. Menyampaikan informasi atau materi dengan cara dan gaya bahasa yang menarik sehingga penerima informasi akan tertarik dan menerima pesan yang disampaikan serta melakukannya.

B. Keberhasilan mendapat dukungan adopsi/ replikasi Aksi Perubahan

Aksi perubahan “Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata Di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA' (Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata)” merupakan suatu inovasi yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Inovasi ini ke depannya diharapkan dapat menjadi pelopor

atau pioneer dalam Pembinaan Pelaku Usaha Pariwisata seperti ini di daerah lain sebagai upaya untuk meningkatkan Pariwisata. Telah dilakukan diseminasi dan publikasi output aksi perubahan kepada stakeholder yang berada di lingkungan Kota Pagar Alam. Secara umum, output dari aksi perubahan ini dapat diadopsi untuk meningkatkan Pariwisata. Selain itu, output dari aksi perubahan ini diharapkan dapat diadopsi dan direplikasi oleh seluruh pemerintahan di seluruh Indonesia karena berlandaskan pada dasar hukum yang berlaku di Indonesia.

Dalam menjalankan aksi perubahan bahwa project leader mendapat dukungan dari internal Dinas maupun eksternal Dinas, hal ini ditujukan dengan dukungan data dan perbantuan pekerjaan baik teknis maupun non teknis. Dukungan ini mengalir karena kebutuhan akan peta tunggal sangat ditunggu bagi internal Dinas.

Kemudian dukungan juga disampaikan oleh pihak eksternal baik dari mitra usaha pariwisata maupun dari pelaku usaha pariwisata.

Peta Stakeholder Sebelum dan sesudah Aksi Perubahan

Sebelum Aksi Perubahan



Setelah Aksi Perubahan





Gambar 5.1 Bentuk dukungan dari Kepala Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam.



Gambar 5.2 Bentuk dukungan dari Pelaku Usaha Pariwisata Kota Pagar Alam.

Aksi perubahan ini tidak terlepas dari kemampuan project leader dalam mengkomunikasikan inovasi kepada audiens sehingga timbul kemauan untuk mengadopsi inovasi yang telah disusun.

Publikasi aksi perubahan yang dilaksanakan project leader berpegang pada indikator komunikasi efektif sebagaimana tertuang dalam materi Komunikasi Efektif dari LAN meliputi :

1. Komunikasi tidak keluar konteks dalam hal ini disusun paparan agar informasi yang disampaikan lebih sistematis;
2. Penggunaan kalimat yang sederhana dan tidak bertele-tele serta menyampaikan pesan inti;
3. Memperhatikan latar belakang komunikan sehingga diperoleh gambaran bahasa yang lebih efektif;
4. Memperhatikan bahasa tubuh seperti isyarat non verbal berupa antusias peserta;
5. Kontrak waktu yang jelas dalam mempublikasikan informasi;
6. Pemanfaatan media atau sarana yang tepat seperti sound sistem dan lainnya;
7. Melakukan evaluasi komunikasi.

BAB VI

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Keberlanjutan aksi perubahan tentu saja sesuai dengan tabel milestone perencanaan yang telah dibuat bahkan dalam pelaksanaannya kegiatan ini masih berlanjut diselesaikan hingga pada target jangka menengah. Kegiatan ini merupakan rangkaian keberlanjutan yang tidak terputus agar dapat mencapai outcome yang optimal, seperti halnya yang dilakukan sebagai berikut :

1. Kegiatan ini mampu untuk diserahkan dan dilanjutkan oleh siapapun pimpinan maupun yang akan silih berganti di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam.
2. Rangkaian konsep strategi inovasi kegiatan aksi perubahan ini tentu saja dapat dilakukan replikasi maupun adopsi di tempat lainnya sepanjang merupakan Wilayah Dinas Pariwisata.

Dengan seiring waktu, keberlanjutan dalam kegiatan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA'(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata Sejatera)" juga menjadi harapan besar agar dapat terlaksana dengan baik dari masa ke masa tentunya dengan peningkatan kearah yang lebih baik lagi. Kegiatan jangka pendek sudah berjalan oleh karena itu sebagai tindak lanjut dari kegiatan tersebut, perlu dilanjutkan kedalam kegiatan perencanaan jangka menengah dan perencanaan jangka panjang.

Tujuan Jangka Pendek (selama 2 bulan)

Terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam.

Tujuan Jangka Menengah (selama 6 bulan)

Terselenggaranya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata secara berkelanjutan dan terlaksananya pengelolaan, pengembangan kepariwisataan dan ekonomi kreatif.

Tujuan Jangka Panjang (selama 1 sampai dengan 2 tahun)

Terwujudnya SDM Pelaku Usaha Pariwisata yang memiliki sertifikasi melalui kegiatan pelatihan, bimbingan teknis sumber daya manusia kepariwisataan yang berstandar kompetensi, terwujudnya peningkatan Wisatawan ke kota Pagar Alam, sehingga tercapai peningkatan pelayanan terhadap para wisatawan oleh pelaku pariwisata.



PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM
DINAS PARIWISATA
Jl. H. Djazuli Kuris Komplek Perkantoran Pemerintah Kota Pagar Alam

KOMITMEN TINDAK LANJUT AKSI PERUBAHAN
Nomer : 556/242/KEP/DISPAR/2025

**PEMBINAAN SUMBER DAYA MANUSIA PELAKU USAHA
PARIWISATA DALAM PENINGKATAN PARIWISATA DI KOTA
PAGAR ALAM MELALUI "PEWIRA" (PEMBINAAN SDM PELAKU
USAHA PARIWISATA SEJAHTERA)**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **Muhammad Brilian A, ST.,M.Sc**
NIP : 1972 09 22 2003 12 1 002
Jabatan : Kepala Dinas Pariwisata Kota Pagaralam / Penanggung Jawab
(Stakeholders Internal).
Instansi : Dinas Pariwisata Pagaralam.

Selaku atasan langsung dari :

Nama : **E MARTADINATA,S.Sos.M.A.P**
NIP : 197207042003121003
Jabatan : Kabid Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
Instansi : Dinas Pariwisata Pagaralam.

Sebagai peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator angkatan I Provinsi Sumatera Selatan di Kota Pagar Alam tahun 2025.

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan yang berjudul **Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata Di Kota Pagar Alam Melalui "Pewira" (Pembinaan Sdm Pelaku Usaha Pariwisata Sejahtera)** oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan I tersebut di atas akan target Aksi Perubahan tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Sasaran Kinerja Pegawai peserta yang bersangkutan pada tahun berikutnya.

Tujuan jangka menengah yang akan di capai adalah :

- Terselenggaranya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata secara berkelanjutan dan terlaksananya pengelolaan, pengembangan kepariwisataan dan ekonomi kreatif.

Tujuan jangka panjang yang akan di capai adalah :

- Terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam.

Demikian pernyataan komitmen ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pagar Alam, Mei 2025

KEPALA DINAS PARIWISATA
KOTA PAGAR ALAM,



Muhammad Brilian A, ST.,M.Sc
Pembina Tk.IVb
NIP. 1972 09 22 2003 12 1 002

Peserta Pelatihan,



E. Marta Dinata, S. Sos., M.A.P.
Pembina / IV.a
NIP. 1972 07 04 2003 12 1003

Gambar 6.1. Komitmen Tindak Lanjut Aksi Perubahan.

BAB VII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

A. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Strategi Pengembangan

Sebagai upaya menjaring profil sederhana yang menggambarkan aspek sikap dan perilaku kepemimpinan (manajerial) peserta pelatihan, khususnya Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) maka perlu dilakukan pemetaan (assesment) yang sifatnya praktis dan mudah dipahami dalam operasionalisasinya.

Hasil akhir Pemetaan Pengembangan Potensi Diri antara Mentor dan Peserta menghasilkan penilaian sebesar 7,99 dengan kualifikasi “Baik”. yaitu Pegawai Profesional dengan talenta sebagai berikut :

1. Secara konsisten menunjukkan hasil pekerjaan di atas rata-rata;
2. Menguasai pekerjaan dengan baik;
3. Potensi untuk ditempatkan pada posisi pekerjaan lain dengan kompetensi beda.

Berdasarkan pemetaan tersebut, dihasilkan rekomendasi: “Peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahan dengan bimbingan sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas”. Terdapat 3 (tiga) kompetensi inti yang mempresentasikan aspek sikap perilaku peserta diklat kepemimpinan, yaitu :

1. Integritas

Integritas adalah karakter atau sifat individu yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral, jujur, terbuka, dan bertanggung jawab dalam setiap tindakan yang dilakukan. Individu yang memiliki integritas akan menempatkan moralitas di atas keuntungan pribadi dan tidak akan mengambil keputusan yang dapat merugikan orang lain atau lingkungan sekitarnya. Seseorang yang memiliki integritas akan selalu berusaha untuk berbuat baik dan menempatkan nilai-nilai moral sebagai prioritas utama dalam segala hal yang dilakukannya. Integritas juga berhubungan dengan konsistensi dan kesesuaian antara kata-kata

dan tindakan. Seseorang yang memiliki integritas akan berbicara sesuai dengan apa yang dilakukannya dan bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya, sehingga dapat dipercaya dan dihormati oleh orang lain. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara yang menjelaskan pengertian integritas adalah Konsisten berperilaku selaras dengan nilai, norma dan/atau etika organisasi, dan jujur dalam hubungan dengan manajemen, rekan kerja, bawahan langsung, dan pemangku kepentingan, menciptakan budaya etika tinggi, bertanggungjawab atas tindakan atau keputusan beserta risiko yang menyertainya.

2. Kerjasama

Kerjasama adalah proses kerja sama atau kolaborasi antara dua pihak atau lebih yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan membagi pengetahuan, pengalaman, sumber daya, dan tanggung jawab untuk mencapai hasil yang lebih baik. Kerjasama dapat dilakukan pada berbagai bidang, baik dalam lingkup individu, organisasi, maupun antar negara. Tujuan dari kerjasama adalah untuk mencapai hasil yang optimal dan memberi manfaat baik untuk semua pihak yang terlibat. Sedangkan definisi kerjasama menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara adalah Kemampuan menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas, dan mengoptimalkan segala sumberdaya untuk mencapai tujuan strategis organisasi. Kerjasama terkait aksi perubahan memiliki banyak manfaat, antara lain memperkuat suara dan pengaruh dalam mencapai tujuan bersama, memperbesar jumlah sumber daya dan dukungan yang tersedia, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai perubahan yang diinginkan.

3. Mengelola Perubahan

Mengelola perubahan adalah proses merancang, menerapkan, dan memantau perubahan dalam suatu organisasi, baik itu dalam bentuk kebijakan, prosedur, atau budaya. Tujuan dari mengelola perubahan adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi dan memastikan kesesuaian dengan lingkungan yang berubah. Proses ini melibatkan pemahaman terhadap sumber perubahan, identifikasi tujuan perubahan, pengembangan rencana perubahan, dan implementasi serta evaluasi perubahan yang dilakukan. Pengelolaan perubahan juga melibatkan komunikasi yang efektif dengan stakeholder yang terkait, memastikan keterlibatan mereka dalam proses perubahan dan meminimalisir ketidakpastian serta resistensi terhadap perubahan. Tiga kompetensi utama pemetaan sikap dan perilaku kepemimpinan di atas tidak dapat dipisahkan dari sub komponen pendukung di bawahnya.

B. Proses dan Progres/Hasil

Proses adalah langkah-langkah atau tindakan yang diambil untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan progres hasil merujuk pada perkembangan atau kemajuan yang dicapai selama proses tersebut. Dengan kata lain, proses mencakup aktivitas yang dilakukan, sementara progres hasil menunjukkan sejauh mana pencapaian telah tercapai selama proses tersebut berlangsung. Hasil dari pemetaan diri dan komponen Kerjasama mempunyai nilai akhir yang lebih rendah dibandingkan komponen Integritas dan Mengelola Perubahan. Komponen kerjasama tersebut dapat di lihat pada tabel 7.1

Tabel 7.1.

Strategi Pengembangan Potensi Diri dalam Aksi Perubahan

NO.	Komponen / Sub Komponen	Kegiatan Pengembangan Potensi Diri untuk Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan	Kegiatan / Tahapan Aksi Perubahan	Waktu Pelaksanaan		Hasil
				Rencana	Realisasi	
1.	Integritas: ➤ Pengambilan Keputusan	Diskusi kelompok dengan tim efektif	➤ Menjadwalkan dan Melaksanakan rapat dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan	Minggu Ke 1 Bulan Mei 2025	Tanggal 06 Mei 2025	1. SK Tim Efektif 2. Surat Undangan 3. Daftar hadir 4. Foto
2.	Kerjasama: ➤ Kerjasama Internal	➤ Aktif melakukan komunikasi dengan Tim internal dalam rangka menunjang implementasi aksi perubahan ➤ Merespon positif adanya saran dan masukan dari tim internal ➤ Konsisten melaksanakan tugas yang telah disepakati dalam Tim	➤ Pembangunan dukungan stakeholder ; ➤ Melakukan rapat harmonisasi dengan stakeholder	Minggu Ke 1 Bulan Mei 2025	Tanggal 06 Mei 2025	1. Kegiatan 2. Surat Undangan 3. Daftar hadir 4. Foto 5. Video

3.	Mengelola Perubahan ➤ Adaptabilitas	Mampu menyesuaikan diri dalam melaksanakan inovasi dan hal baru dalam pelaksanaan aksi perubahan	➤ Beradaptasi dalam menghadapi tantangan yang muncul dalam pelaksanaan pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata	Minggu Ke 1&3 Bulan Juni 2025	Tanggal 5 sampai Tanggal 25 Juni 2025	Kegiatan Foto Video
-----------	---	--	--	-------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

Tabel 7.2
Hasil Pelaksanaan Pengembangan Potensi Diri

PEMETAAN	CAPAIAN HASIL PENGEMBANGAN POTENSI DIRI
Dari hasil Pemetaan Diri maka disepakati dengan mentor, tentang strategi pengembangan potensi diri	1. Membangun tim yang solid; 2. Membangun tim monitoring; 3. Melakukan rapat secara rutin; 4. Memantau perkembangan hasil tugas bawahan setiap hari;
Penugasan untuk memimpin sebuah tim/unit dalam memastikan unsur-unsur atau indikator keberhasilan agenda kerja tim terdokumentasi dengan jelas dan sistematis atas program kerjanya.	5. Mengikutsertakan bawahan dalam pembahasan permasalahan; 6. Membuat Evaluasi dengan bantuan tim monitoring; 7. Memahami peran masing masing serta mampu berkolaborasi satu sama lainnya.

Tabel 7.3 Realisasi PAD tahun 2023 & 2024

2023	2024
247,940,000,00	286,720,000,00

**Tabel 7.4 Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara
2020 sd 2024**

No	Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara
1	2020	275.129	12
2	2021	314.481	8
3	2022	343.207	28
4	2023	381.384	72
5	2024	403.119	76

BAB VIII

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil akhir dari aksi perubahan adalah terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam, sehingga nantinya dengan terlaksananya pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kota Pagar Alam mampu meningkatkan pelayanan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dilandasi kepribadian dan etika pegawai sesuai dengan kebutuhan instansi, memberikan rasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, transparan, efektif dan efisien.

Dengan demikian isu permasalahan yang dipilih yaitu “Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam belum terlaksana secara optimal” setelah dilakukan Aksi Perubahan “Pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata Dalam Peningkatan Pariwisata di Kota Pagar Alam Melalui 'PERWIRA'(Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata Sejahtera) bisa terpecahkan dengan catatan Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam harus terus dilakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

B. Saran

1. Adanya komitmen dari para pemimpin untuk mendukung penuh keberlanjutan dari aksi perubahan;
2. Perlunya peningkatan kuantitas dan kualitas upaya pengembangan kompetensi dan profesionalisme SDM, yang dapat dilakukan melalui pelatihan-pelatihan secara rutin dan berkala guna meningkatkan pengetahuan SDM pelayanan publik;
3. Perlu dilakukan sosialisasi secara massif dan berkelanjutan pada Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam tentang pentingnya

Pembinaan SDM Pelaku Usaha Pariwisata baik secara langsung dilapangan, maupun melalui media sosial dan media lainnya;

4. Perlu dilakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Pagar Alam;
5. Mengalokasikan anggaran secara khusus agar kegiatan pembinaan Sumber Daya Manusia Pelaku Usaha Pariwisata dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; Indonesia. Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024.
- Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara adalah Kemampuan menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas, dan mengoptimalkan segala sumberdaya untuk mencapai tujuan strategis organisasi.
- Indonesia. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. Standar dimaksud meliputi : Standar Usaha Hotel Berisiko Menengah Rendah, Menengah Tinggi, Dan Tinggi.
- Pemerintah Kota Pagar Alam. 2021. Peraturan Walikota Pagar Alam Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Kota Pagar Alam.
- Rencana Kerja Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam Tahun 2024.
- Rencana Strategis Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam Tahun 2018-2023.

LAMPIRAN



**DUKUNGAN WAKIL WALIKOTA PAGARALAM
HJ. BERTHA S.H, M.KN**



SEKRETARIS DAERAH KOTA PAGARALAM



SEKRETARIS BAPPEDA



KABAG TAPEM



TIM PKA 2025 KOTA PAGARALAM



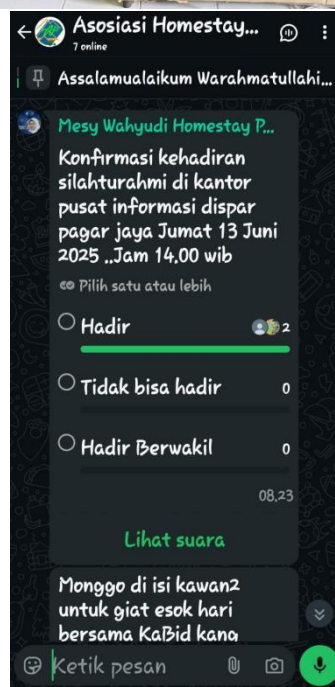
MONITORING DAN PENGAWASAN POS RETRIBUSI



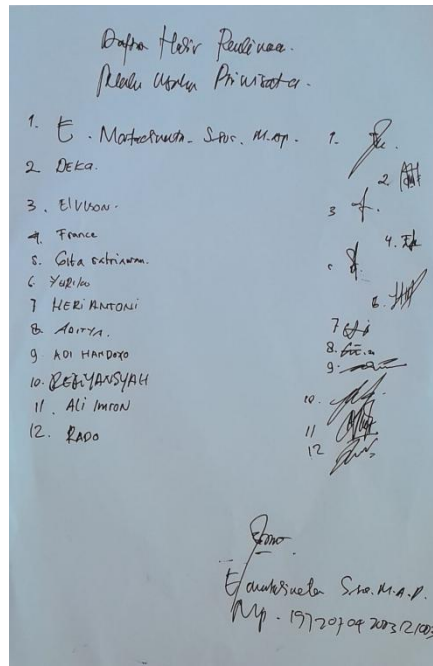
RAPAT MENTOR



RAPAT TIM EPEKTIVE



KONFIRMASI DAFTAR KEHADIRAN PESERTA HOMESTAY

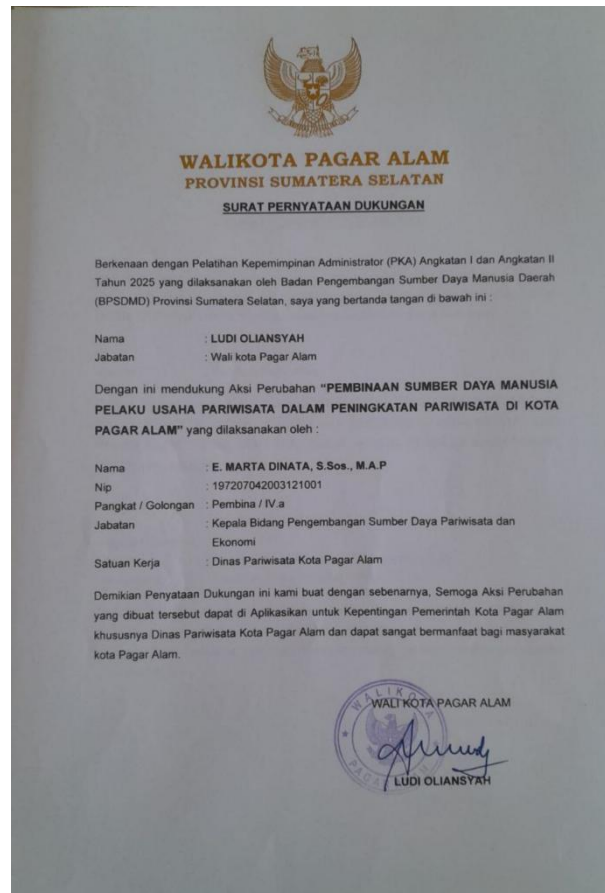


WISATA GUNUNG DEMPO



KONSULTASI VIA ZOOM BERSAMA COACH

DOKUMEN PENDUKUNG



SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN