
Penguatan Kompetensi SDM Pariwisata: Hasil Pengabdian kepada Masyarakat di Lampung

Darmayasa^{1*}, Anda Ery Prasetyo²

¹²Politeknik Pariwisata Makassar

*Corresponding Author: mandarmayasa@gmail.com

Received: April, 2025

Accepted: Mei, 2025

Published: Mei, 2025

Abstract

This article is the result of a Community Service (PkM) activity aimed at analyzing the training needs of the officials of the Lampung Provincial Tourism Office in order to enhance the human resource capacity in the tourism sector. The activity was conducted using a qualitative descriptive approach and training needs analysis, involving 50 respondents who had participated in Basic Tourism Training. The majority of respondents were aged between 30 and 49 years, with a balanced gender distribution and coming from various fields of duty. The results showed that 86.67% considered the training to be highly beneficial, and 80% felt that the material was relevant to their tasks. Respondents expressed the need for advanced training in areas such as advanced tourism and creative economy (parekraf), leadership, MICE event management, creative economy organization, and human resource management. Suggestions also included improving training facilities and scheduling. This PkM activity highlights the importance of developing sustainable, relevant, and competency-based training programs. The outcomes are expected to support the improved performance of personnel and enhance the competitiveness of Lampung Province as a leading tourist destination in Indonesia.

Keywords: *Tourism Office, Training, Competency, Lampung Province*

Abstrak

Artikel ini merupakan hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang bertujuan untuk menganalisis kebutuhan diklat bagi aparat Dinas Pariwisata Provinsi Lampung dalam rangka peningkatan kapasitas sumber daya manusia sektor pariwisata. Kegiatan ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif dan training needs analysis, dengan melibatkan 50 responden yang telah mengikuti Diklat Pariwisata Dasar. Mayoritas responden berusia 30–49 tahun, dengan distribusi gender seimbang, dan berasal dari berbagai bidang tugas. Hasil menunjukkan bahwa 86,67% menganggap pelatihan sangat bermanfaat, dan 80% merasa materi sesuai dengan tugas mereka. Responden menyampaikan perlunya pelatihan lanjutan seperti parekraf lanjutan, kepemimpinan, manajemen event MICE, organisasi ekonomi kreatif, serta manajemen SDM. Saran juga mencakup peningkatan fasilitas dan jadwal pelatihan. Kegiatan PkM ini menegaskan pentingnya pengembangan diklat yang berkelanjutan, relevan, dan berbasis kompetensi. Hasilnya diharapkan mendukung peningkatan kinerja aparat dan daya saing Provinsi Lampung sebagai destinasi wisata unggulan di Indonesia.

Kata Kunci: Dinas Pariwisata, Diklat, Kompetensi, Provinsi Lampung

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dan nasional. Di Indonesia, pariwisata telah menjadi pilar utama pembangunan ekonomi berbasis sumber daya alam dan budaya, memberikan kontribusi signifikan terhadap produk domestik bruto (PDB), menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal. Sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Pulau Sumatra, Provinsi Lampung memiliki kekayaan alam, budaya, dan potensi wisata yang belum sepenuhnya terkelola secara optimal. Untuk mendukung potensi ini, penguatan sumber daya manusia (SDM) di sektor pariwisata, khususnya aparatur pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan destinasi, sangatlah penting.

Aparatur Dinas Pariwisata di Provinsi Lampung memiliki peran kunci dalam merencanakan, mengoordinasikan, dan mengimplementasikan program-program pengembangan pariwisata. Namun, dinamika industri pariwisata yang berkembang pesat, baik dari segi teknologi, preferensi wisatawan, hingga regulasi nasional dan internasional, menuntut adanya peningkatan kompetensi yang terus-menerus bagi aparat pemerintah. Hal ini sejalan dengan tuntutan global bahwa pengelola destinasi wisata harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai agar mampu bersaing dan menarik wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi tersebut adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) yang dirancang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan tugas aparatur di bidang pariwisata. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali pegawai dengan pengetahuan baru, keterampilan teknis, dan kemampuan manajerial yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif. Pelatihan yang dirancang dengan baik juga diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara kebutuhan kompetensi di lapangan dengan kualifikasi yang dimiliki oleh aparat Dinas Pariwisata saat ini.

Namun demikian, pelaksanaan diklat tidak boleh hanya bersifat formalitas, melainkan harus berbasis kebutuhan aktual di lapangan dan mampu menjawab tantangan-tantangan spesifik yang dihadapi oleh para aparatur. Salah satu pendekatan yang paling relevan untuk mencapai tujuan ini adalah analisis kebutuhan diklat, yaitu proses mengidentifikasi kebutuhan pelatihan secara sistematis dengan melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk aparatur yang bersangkutan. Melalui analisis ini, pelatihan dapat disesuaikan dengan kondisi di lapangan, tuntutan tugas, dan kompetensi yang dibutuhkan.

Provinsi Lampung sendiri sedang menghadapi beberapa tantangan dalam pengelolaan sektor pariwisata, di antaranya adalah terbatasnya infrastruktur pendukung pariwisata, kurangnya promosi destinasi, serta belum optimalnya kolaborasi antarinstansi pemerintah dan pihak swasta. Tantangan-tantangan ini memerlukan SDM yang tidak hanya menguasai aspek teknis operasional pariwisata, tetapi juga memiliki kemampuan dalam merumuskan kebijakan strategis, mengelola konflik, berinovasi dalam promosi wisata, dan melakukan manajemen destinasi yang berkelanjutan.

Pada aspek lain, industri pariwisata pasca-pandemi COVID-19 juga mengalami transformasi besar-besaran, dengan meningkatnya perhatian pada wisata berkelanjutan dan wisata berbasis digital. Oleh karena itu, diklat bagi aparat pariwisata tidak hanya

harus berfokus pada pengelolaan destinasi fisik, tetapi juga harus mencakup materi tentang inovasi digital, pemasaran pariwisata berbasis teknologi, serta pengelolaan risiko yang lebih terintegrasi.

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan diklat bagi aparat Dinas Pariwisata di Provinsi Lampung, dengan menggunakan data dari survei yang telah dilakukan kepada pegawai yang telah mengikuti Diklat Pariwisata Dasar (Parekrafdas). Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kebutuhan spesifik pelatihan bagi aparatur pemerintah dalam menghadapi tantangan pengelolaan sektor pariwisata di masa depan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem diklat yang lebih berbasis kebutuhan dan berbasis kompetensi, serta menciptakan pelatihan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan industri pariwisata. Rekomendasi ini akan bermanfaat tidak hanya untuk pengembangan SDM di Provinsi Lampung, tetapi juga dapat menjadi acuan bagi daerah lain dalam mengembangkan potensi wisata mereka melalui peningkatan kapasitas aparatur pariwisata.

Dengan pendekatan ini, diharapkan bahwa SDM di sektor pariwisata di Provinsi Lampung dapat meningkatkan kinerja mereka, sehingga mampu mendorong kemajuan sektor pariwisata dan meningkatkan daya saing Provinsi Lampung sebagai destinasi wisata unggulan di Indonesia.

2. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Data yang digunakan dalam artikel ini diambil dari hasil survei terhadap pegawai pemerintah di Provinsi Lampung yang telah mengikuti diklat pariwisata dasar. Survei ini mengukur berbagai aspek, seperti usia, jenis kelamin, pengalaman mengikuti pelatihan sebelumnya, manfaat pelatihan, relevansi materi dengan tugas, serta kebutuhan pelatihan lanjutan. Responden diminta untuk memberikan saran dan masukan terkait pelatihan yang telah mereka ikuti dan kebutuhan pelatihan yang mereka anggap penting dalam menjalankan tugas-tugas di instansi mereka.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis kebutuhan pelatihan (*training needs analysis*). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan bagi aparat Dinas Pariwisata di Provinsi Lampung dalam rangka meningkatkan kompetensi mereka di bidang pariwisata.

Berikut adalah tahapan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini:

Pendekatan kualitatif ini juga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dari responden, seperti saran dan masukan mengenai pelatihan yang telah mereka ikuti dan kebutuhan pelatihan di masa depan.

Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur Dinas Pariwisata Provinsi Lampung yang telah mengikuti diklat pariwisata dasar. Mereka adalah pegawai yang berperan langsung dalam pengelolaan destinasi wisata, pengembangan produk pariwisata, ekonomi kreatif, dan promosi pariwisata di provinsi tersebut.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 pegawai yang telah mengikuti pelatihan pariwisata dasar di berbagai bidang tugas seperti pengelolaan destinasi, SDM pariwisata, ekonomi kreatif, dan sekretariat. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam diklat dan relevansi tugas mereka dengan pengembangan pariwisata di Provinsi Lampung.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara semi-terstruktur. Kuesioner ini mencakup beberapa kategori pertanyaan:

1. Data demografi (usia, jenis kelamin, pengalaman kerja, bidang tugas)
2. Pengalaman mengikuti diklat (jenis diklat yang pernah diikuti, manfaat, relevansi dengan tugas)
3. Persepsi tentang pelatihan pariwisata dasar (kesesuaian materi, efektivitas narasumber, penerapan dalam tugas sehari-hari)
4. Kebutuhan pelatihan lanjutan (topik pelatihan yang dibutuhkan, keterampilan yang dianggap penting untuk ditingkatkan)
5. Saran dan masukan untuk pelaksanaan diklat di masa mendatang.

Selain kuesioner, wawancara dilakukan terhadap beberapa pegawai kunci untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait dengan kebutuhan pelatihan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas, dan rekomendasi pelatihan di masa mendatang. Wawancara ini dilakukan secara langsung dan berfokus pada topik yang sama dengan kuesioner namun dengan lebih banyak kesempatan untuk menggali pendapat dan pandangan pribadi responden.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Data dari kuesioner yang berbentuk numerik diolah menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang persepsi responden terhadap pelatihan yang diikuti. Persentase, rata-rata, dan distribusi frekuensi digunakan untuk menganalisis data demografi, persepsi manfaat pelatihan, serta kebutuhan pelatihan lanjutan. Jawaban terbuka dari kuesioner dan hasil wawancara dianalisis secara kualitatif melalui proses *coding*, di mana tema-tema utama terkait kebutuhan pelatihan, saran pelaksanaan, dan hambatan dalam pelatihan diidentifikasi.

Untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh, dilakukan langkah validasi isi dan triangulasi data. Instrumen kuesioner dan wawancara disusun berdasarkan kajian literatur terkait analisis kebutuhan pelatihan dan telah direview oleh para ahli di bidang manajemen pelatihan dan pengembangan SDM. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut benar-benar mencakup aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Hasil dari kuesioner dibandingkan dengan wawancara untuk memastikan konsistensi data dan validitas hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Berdasarkan data, mayoritas responden berada dalam rentang usia 30-49 tahun, dengan distribusi gender yang seimbang. Sebagian besar responden telah mengikuti pelatihan terkait pariwisata, seperti pelatihan teknis pariwisata dasar berbasis kompetensi, pemandu keselamatan tirta, dan lainnya. Responden yang terlibat dalam pelatihan berasal dari berbagai bidang tugas di Dinas Pariwisata, termasuk bidang destinasi, kesekretariatan, ekonomi kreatif, dan SDM pariwisata.

Berikut adalah hasil analisis persentase, rata-rata, dan distribusi frekuensi berdasarkan data yang tersedia:

1. **Distribusi Jenis Kelamin:**
 - o Pria: 66.67%
 - o Wanita: 33.33%

2. **Distribusi Usia:**
 - 30 - 39 tahun: 40%
 - 40 - 49 tahun: 26.67%
 - 50 tahun ke atas: 20%
 - 20 - 29 tahun: 13.33%
3. **Persepsi Manfaat Pelatihan:**
 - Sangat bermanfaat: 86.67%
 - Bermanfaat: 13.33%
4. **Kesesuaian Materi dengan Tugas:**
 - Sangat sesuai: 40%
 - Sesuai: 40%
 - Cukup sesuai: 13.33%
 - Kurang sesuai: 6.67%

Manfaat Pelatihan

Sebagian besar responden melaporkan bahwa materi pelatihan sangat bermanfaat dan sesuai dengan tugas mereka di kantor. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan parekras dasar telah berhasil memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai.

Diklat merupakan elemen penting dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia di sektor publik (Purwanto, 2019). Penelitian oleh Simamora (2020) menunjukkan bahwa pelatihan yang terarah dan sesuai dengan tugas aparatur sangat penting untuk meningkatkan kinerja sektor publik, khususnya dalam bidang yang memerlukan keterampilan khusus seperti pariwisata. Dalam konteks ini, diklat yang dirancang secara berkelanjutan dan berbasis kompetensi memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Sugiyanto, 2021).

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah kesesuaian materi pelatihan dengan tugas yang mereka lakukan sehari-hari. Survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa pelatihan yang diberikan sangat sesuai dengan bidang tugas mereka. Hal ini memungkinkan para pegawai untuk langsung menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan ke dalam pekerjaan mereka. Efektivitas pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan tugas ini berkontribusi pada efisiensi operasional dan produktivitas yang lebih tinggi, karena pegawai merasa lebih siap dan mampu menangani tantangan yang dihadapi dalam tugas-tugas mereka.

Pelatihan yang berhasil tidak hanya memberikan keterampilan teknis, tetapi juga meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Dari data survei, responden menunjukkan kesan yang positif terhadap pelatihan, dengan banyak yang merasa bahwa pelatihan tersebut bermanfaat dan memuaskan. Kepuasan ini berkontribusi pada peningkatan motivasi kerja. Pegawai yang termotivasi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena mereka merasa lebih dihargai, memiliki keahlian yang diperlukan, dan siap untuk menghadapi tantangan baru di tempat kerja.

Pelatihan yang relevan dan sesuai dengan bidang tugas pegawai membantu meningkatkan kompetensi teknis mereka. Dalam konteks pariwisata, pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan lebih baik tentang pengelolaan destinasi, pelayanan wisata, serta manajemen acara pariwisata akan lebih efektif dalam melaksanakan tugas mereka. Pelatihan teknis seperti yang diberikan dalam Diklat Pariwisata Dasar sangat membantu

dalam memberikan pemahaman mendalam tentang operasi pariwisata dan layanan kepada pengunjung. Kompetensi yang lebih baik ini tercermin dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pariwisata, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan keberlanjutan destinasi.

Kebutuhan Pelatihan Lanjutan

Beberapa responden menyampaikan bahwa materi pelatihan yang telah diberikan perlu ditingkatkan dengan adanya pelatihan lanjutan. Mereka menyarankan pelatihan yang lebih mendalam terkait parekraf lanjutan, kompetensi kepemimpinan, serta pembentukan organisasi dan pengelolaan event pariwisata. Hal ini mengindikasikan kebutuhan diklat yang lebih spesifik dan berkelanjutan untuk memperkuat kompetensi teknis dan manajerial aparat pariwisata.

Pelatihan dasar memberikan fondasi, tetapi pelatihan lanjutan yang spesifik diperlukan untuk memperdalam keahlian dalam area tertentu, seperti ekonomi kreatif, pengelolaan destinasi pariwisata, dan manajemen acara. Pelatihan berkelanjutan yang sistematis dapat memberikan dampak yang lebih signifikan pada kinerja karena pegawai akan memiliki kesempatan untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan tren di industri pariwisata.

Ada pula responden mengusulkan perlunya pelatihan lebih lanjut di bidang kepemimpinan dan manajemen, terutama bagi mereka yang berada dalam posisi manajerial. Pelatihan kepemimpinan membantu aparatur pemerintah untuk lebih efektif dalam mengelola tim, membuat keputusan strategis, dan beradaptasi dengan perubahan dalam industri pariwisata. Pemimpin yang lebih terlatih dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, memotivasi tim mereka, dan mendorong inovasi dalam pengembangan pariwisata. Ini berdampak pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Saran dan Masukan Responden

Beberapa masukan yang diberikan oleh responden terkait pelaksanaan pelatihan adalah perlunya pengaturan jadwal istirahat yang lebih baik, fasilitas pelatihan yang lebih memadai, serta harapan adanya pelatihan lanjutan yang lebih spesifik untuk meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan pariwisata daerah.

Dari hasil analisis data terkait kebutuhan pelatihan lanjutan, responden memberikan berbagai masukan mengenai jenis pelatihan yang mereka anggap penting untuk meningkatkan kompetensi mereka. Berikut adalah beberapa temuan utama:

1. Parekraf Lanjutan: Sebanyak 2 responden secara spesifik menyebutkan bahwa mereka membutuhkan pelatihan lanjutan di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif (Parekraf). Hal ini menandakan pentingnya memperdalam materi yang telah diperoleh dari pelatihan sebelumnya dengan fokus yang lebih mendetail.
2. Kompetensi Kepemimpinan: Kebutuhan terkait pelatihan kepemimpinan juga diungkapkan oleh salah satu responden. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk pengembangan kompetensi manajerial di antara para aparatur pariwisata.
3. Pembentukan Organisasi di Bidang Ekonomi Kreatif: Salah satu responden menganggap penting adanya pelatihan mengenai pembentukan organisasi dalam bidang ekonomi kreatif. Hal ini relevan dengan upaya meningkatkan kapasitas untuk mendukung pelaku ekonomi kreatif lokal.
4. MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions): Ada pula kebutuhan untuk pelatihan di bidang MICE, yang merupakan sektor penting dalam pariwisata. Ini

menunjukkan bahwa aparaturnya perlu dipersiapkan untuk mengelola kegiatan-kegiatan berskala besar di sektor ini.

5. Pelatihan SDM dan Manajemen ASN: Beberapa responden juga mengungkapkan perlunya pelatihan yang berfokus pada manajemen sumber daya manusia, baik untuk pelaku usaha pariwisata maupun aparaturnya itu sendiri. Ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya pengelolaan SDM yang baik dalam sektor pariwisata.

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil pelatihan mempengaruhi kinerja aparaturnya pemerintah di sektor pariwisata dengan meningkatkan kompetensi teknis dan manajerial, meningkatkan motivasi kerja, serta mendukung inovasi dalam pelayanan publik. Untuk mencapai hasil yang lebih optimal, pelatihan harus berkelanjutan, relevan dengan tugas pegawai, dan dirancang untuk merespons tantangan spesifik di sektor pariwisata. Pelatihan yang terstruktur dengan baik memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas kinerja individu dan, pada akhirnya, meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kebutuhan diklat bagi aparat Dinas Pariwisata di Provinsi Lampung masih sangat relevan dan penting untuk ditingkatkan. Kebutuhan pelatihan lanjutan mencakup berbagai bidang yang berfokus pada pengembangan kompetensi teknis, manajerial, dan kewirausahaan. Responden mengakui bahwa pelatihan pariwisata dasar yang telah mereka ikuti bermanfaat, namun ada kebutuhan untuk pelatihan lanjutan yang lebih spesifik dan mendalam. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan dan berbasis kompetensi, diharapkan kinerja aparat Dinas Pariwisata dalam mendukung pengembangan sektor pariwisata di Provinsi Lampung dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardika, I. W. (2020). *Perkembangan Industri Pariwisata di Indonesia*. Jurnal Pariwisata Indonesia, 15(1), 45-60.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Statistik Pariwisata Indonesia 2023*. BPS Indonesia.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and Practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Purwanto, A. (2019). *Pengembangan Kompetensi SDM di Sektor Publik*. Jurnal Manajemen Publik, 7(2), 102-118.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson.
- Sari, M. (2021). *Pariwisata Berkelanjutan dan Diklat Aparatur: Tantangan dan Peluang*. Jurnal Pariwisata Indonesia, 11(1), 34-48.
- Simamora, B. (2020). *Dampak Diklat terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah*. Jurnal Administrasi Publik, 8(1), 55-67.
- Sugiyanto, T. (2021). *Kompetensi dan Pelatihan Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 12(3), 89-104.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Layanan*. Andi Publisher.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2021). *The Importance of Sustainable Tourism and Its Impact on Global Economy*. Retrieved from: <https://www.unwto.org>