Jurnal Administrasi, Manajemen SDM dan Ilmu Sosial (JAEIS)
Volume 5 Nomor 1; Maret 2026
E-ISSN: 2962-066X

KINERJA DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN DI PENTADIO RESORT KABUPATEN GORONTALO

Abel Septiana Y. Lanio, Rukiah Nggilu, Tety Tahlib
Universitas Bina Taruna Gorontalo, Indonesia
abellanio5@gmail.com[1], nggilurukiah23365@gmail.com[2], tetyt72halib@gmail.com[3]

ABSTRAK

Peningkatan daya saing destinasi wisata memerlukan kinerja organisasi publik yang efektif dalam pengelolaan dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo dalam meningkatkan kunjungan wisatawan ke Pentadio Resort. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam terhadap sembilan informan, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas telah berjalan, tetapi belum optimal. Produktivitas belum menghasilkan peningkatan kunjungan yang berkelanjutan, kualitas layanan masih terkendala keterbatasan fasilitas, sedangkan responsivitas lebih berfokus pada promosi dibandingkan pembenahan sarana. Penelitian menyimpulkan perlunya revitalisasi fasilitas wisata serta penguatan kolaborasi antarpemangku kepentingan guna meningkatkan daya tarik dan keberlanjutan kunjungan wisatawan.

Kata Kunci: **Kinerja Organisasi Publik, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Pariwisata**

ABSTRACT

Improving tourism destination performance requires effective organizational management and responsive public services. This study examines the performance of the Gorontalo Regency Youth, Sports, and Tourism Office in increasing tourist visits to Pentadio Resort. A qualitative descriptive approach was employed through observations, in-depth interviews with nine informants, and documentation. Data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that organizational performance, assessed through productivity, service quality, and responsiveness, has improved but remains suboptimal. Productivity has not translated into sustainable growth in tourist arrivals, service quality is constrained by inadequate tourism facilities, and organizational responsiveness emphasizes promotional activities more than infrastructure improvement. The study concludes that revitalizing tourism facilities and strengthening stakeholder collaboration are essential to enhance destination competitiveness and sustain tourist visitation.

Keywords: *Organizational Performance, Tourism Management, Productivity, Service Quality, Responsiveness*

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM)
Universitas Bina Taruna Gorontalo

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan daerah karena kemampuannya menggerakkan perekonomian lokal sekaligus memperkenalkan potensi sosial-budaya suatu wilayah (Buhalis, 2022; Nur dkk., 2023; Polat dkk., 2024). Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan mendefinisikan pariwisata sebagai berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Undang-undang yang sama menegaskan bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha, peningkatan pendapatan, serta pelestarian alam dan budaya setempat. Dari sudut pandang fiskal daerah, aktivitas pariwisata juga berkontribusi terhadap penerimaan daerah yang bersumber dari pajak, retribusi parkir, dan retribusi karcis masuk objek wisata, sehingga keberadaan destinasi wisata yang dikelola dengan baik menjadi salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah (Inggolalo dkk., 2023; Inkson & Minnaert, 2022; Katili dkk., 2024; Tasmala dkk., 2025).

Berbagai kajian terbaru memperlihatkan bahwa keberhasilan pengembangan destinasi wisata sangat bergantung pada kinerja kelembagaan pemerintah daerah serta kolaborasi lintas pemangku kepentingan (Supriyanto dkk., 2025). Sari, (2024) menemukan bahwa pengelolaan pariwisata berkelanjutan di Lombok Tengah memerlukan kolaborasi multisektor antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha agar manfaat ekonomi pariwisata dapat dirasakan secara merata. Senada dengan itu, Meylani dkk., (2020) menegaskan pentingnya sistem inovasi dalam tata kelola destinasi wisata di Kabupaten Malang sebagai prasyarat keberlanjutan kunjungan wisatawan, sementara Muallim dkk., (2025) menunjukkan bahwa *collaborative governance* dalam pengembangan pariwisata mampu mendorong peningkatan pendapatan asli daerah apabila peran masing-masing aktor berjalan sinergis (Nggilu & Mokodongan, 2026; Zakiyah, 2025; Inkson & Minnaert, 2022). Temuan-temuan ini memperkuat argumen bahwa kinerja dinas pariwisata bukan semata persoalan administratif, melainkan juga persoalan tata kelola yang melibatkan banyak pihak.

Salah satu destinasi wisata unggulan di Provinsi Gorontalo adalah Pentadio Resort, yang terletak di Kabupaten Gorontalo dan dikenal sebagai objek wisata pemandian air panas bertaraf internasional. Data kunjungan wisatawan ke Pentadio Resort dalam tiga tahun terakhir menunjukkan tren peningkatan, yakni 75.589 pengunjung pada 2022, 81.415 pengunjung pada 2023, dan 96.778 pengunjung pada 2024 (Tabel 1). Secara kuantitatif, data tersebut mengindikasikan keberhasilan pengelolaan, namun peningkatan jumlah kunjungan yang tercatat dalam statistik tersebut belum sejalan dengan kondisi nyata di lapangan. Observasi awal memperlihatkan bahwa pengunjung lebih banyak hadir pada akhir pekan dan hari libur,

sedangkan pada hari biasa jumlah kunjungan relatif sedikit, dan sejumlah wahana permainan yang dahulu menjadi daya tarik utama kini sudah tidak beroperasi.

Tabel 1. Daftar Pengunjung Objek Wisata Pentadio Resort

Tahun	Jumlah Pengunjung
2022	75.589
2023	81.415
2024	96.778

Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo (2025)

Kesenjangan antara capaian kuantitatif dan kondisi kualitatif pengelolaan pariwisata tersebut menunjukkan adanya masalah pada kinerja organisasi pengelola, dalam hal ini Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo, yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan serta pengembangan sektor pariwisata daerah. Berbagai pendekatan teoretis maupun kebijakan telah diajukan untuk mengatasi persoalan rendahnya kinerja organisasi publik dalam sektor pariwisata, mulai dari penguatan kapasitas kelembagaan, optimalisasi anggaran, hingga pembenahan sumber daya manusia aparatur (Akibun dkk., 2025; Djaba dkk., 2025; Mokodongan dkk., 2025). Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa reformasi birokrasi publik di Indonesia perlu diarahkan pada peningkatan kapasitas organisasi agar mampu memberikan pelayanan yang produktif, responsif, dan akuntabel kepada masyarakat, termasuk dalam pengelolaan aset-aset publik seperti destinasi wisata.

Secara lebih spesifik, penelitian-penelitian terdahulu telah merumuskan solusi atas persoalan kinerja dinas pariwisata melalui penguatan indikator-indikator kinerja organisasi. Putra & Adnan, (2022) dalam penelitiannya tentang kinerja Dinas Pariwisata Kota Padang pascapandemi Covid-19 merekomendasikan penguatan kerja sama lintas instansi dan pendampingan pelaku usaha sebagai solusi untuk memulihkan kunjungan wisatawan (Khairani & Adnan, 2023). Angelia & Batubara, (2022) menunjukkan bahwa peran aktif dinas pariwisata dalam mempromosikan dan mengembangkan objek wisata, disertai kerja sama dengan pemerintah desa, terbukti efektif meningkatkan kunjungan wisatawan di Kabupaten Mandailing Natal. Sementara itu, Reihan Gifary dkk., (2022) menemukan bahwa kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis dapat ditingkatkan melalui sosialisasi, pelatihan bagi pengelola objek wisata, serta pemeliharaan lingkungan dan daya tarik kawasan wisata secara berkelanjutan.

Solusi-solusi tersebut sejalan dengan kerangka indikator kinerja organisasi publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto, yang mencakup produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas menggambarkan kemampuan organisasi mengubah input sumber daya menjadi output yang nyata

dirasakan masyarakat, kualitas layanan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sedangkan responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara tepat. Ketiga indikator ini relevan digunakan untuk membedah persoalan kesenjangan antara data kunjungan dan kondisi riil di Pentadio Resort, karena memungkinkan peneliti menelusuri bukan hanya capaian angka kunjungan, tetapi juga kualitas pengalaman wisatawan dan kecepatan organisasi merespons perubahan kebutuhan pasar wisata.

Tinjauan terhadap literatur yang erat kaitannya dengan persoalan ini memperlihatkan bahwa meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kinerja dinas pariwisata di berbagai daerah, kajian yang secara spesifik menelaah kesenjangan antara data kunjungan kuantitatif dengan realitas kualitas pengelolaan di destinasi wisata berbasis pemandian air panas, khususnya pada konteks kelembagaan gabungan kepemudaan, olahraga, dan pariwisata seperti di Kabupaten Gorontalo, masih sangat terbatas. Penelitian Putra & Adnan, (2022), Angelia & Batubara, (2022), dan Reihan Gifary dkk., (2022) lebih banyak menyoroti dinas pariwisata yang berdiri sendiri, sehingga dinamika kinerja pada dinas yang mengelola tiga bidang sekaligus belum banyak terungkap. Kesenjangan penelitian inilah yang mendasari pentingnya kajian mendalam atas kinerja Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo dalam mengelola Pentadio Resort.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Pentadio Resort, yang ditinjau dari tiga indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yang mengaitkan data kunjungan kuantitatif dengan realitas kualitatif di lapangan pada destinasi wisata yang dikelola oleh dinas dengan kewenangan lintas bidang, sekaligus pada penggunaan data primer mutakhir hasil wawancara dengan aparatur, petugas lapangan, dan masyarakat pada tahun 2026. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada pengelolaan kawasan wisata Pentadio Resort oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo, dengan harapan hasilnya dapat memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan tata kelola destinasi wisata daerah serta kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian kinerja organisasi publik di sektor pariwisata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kinerja Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Pentadio Resort. Creswell, sebagaimana dikutip dalam Angelia & Batubara, (2022), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami

makna yang oleh individu atau kelompok dianggap berasal dari suatu masalah sosial. Pendekatan ini dipilih karena persoalan kesenjangan antara data kunjungan kuantitatif dengan kondisi nyata pengelolaan pariwisata di lapangan memerlukan eksplorasi mendalam atas pengalaman dan persepsi aparatur, petugas, serta masyarakat, yang tidak dapat sepenuhnya tertangkap melalui pendekatan kuantitatif semata (Amila Nkk Gamage, 2025; Creswell & Guetterman, 2025; 'Pandey,' 2025).

Penelitian difokuskan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo serta kawasan wisata Pentadio Resort sebagai lokus penelitian, dengan pertimbangan aksesibilitas lokasi serta ditemukannya indikasi permasalahan pengelolaan wisata yang belum optimal pada observasi awal. Fokus penelitian disandarkan pada tiga indikator kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto, sebagaimana dikutip dalam Kinerja dkk. (2022), yaitu produktivitas, yang dimaknai sebagai kemampuan pengelola destinasi wisata dalam menghasilkan output berupa peningkatan kunjungan wisatawan yang nyata dirasakan; kualitas layanan, yang dimaknai sebagai mutu pelayanan kepada pengunjung melalui penyediaan dan pengelolaan sarana-prasarana wisata; serta responsivitas, yang dimaknai sebagai kemampuan pengelola merespons kebutuhan pengunjung dan perkembangan tren pariwisata.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Sugiyono, sebagaimana dikutip dalam Parjaman & Akhmad, (2019), menjelaskan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui wawancara dengan informan di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, laporan, dan publikasi resmi instansi terkait. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan sembilan informan yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Kepariwisataan, dua orang pengelola lapangan Pentadio Resort, serta tiga orang anggota masyarakat/wisatawan (Tabel 4), yang dipilih secara purposif agar dapat merepresentasikan perspektif pembuat kebijakan, pelaksana teknis, dan penerima layanan.

Tabel 4. Daftar Informan Penelitian

Jabatan/Kategori	Jumlah
Kepala Dinas	1
Sekretaris Dinas	1
Kasubag Umum dan Kepegawaian	1
Kepala Bidang Kepariwisataan	1
Pengelola Pentadio Resort	2
Masyarakat/Wisatawan	3

Total Informan	9

Sumber: Data primer, 2026

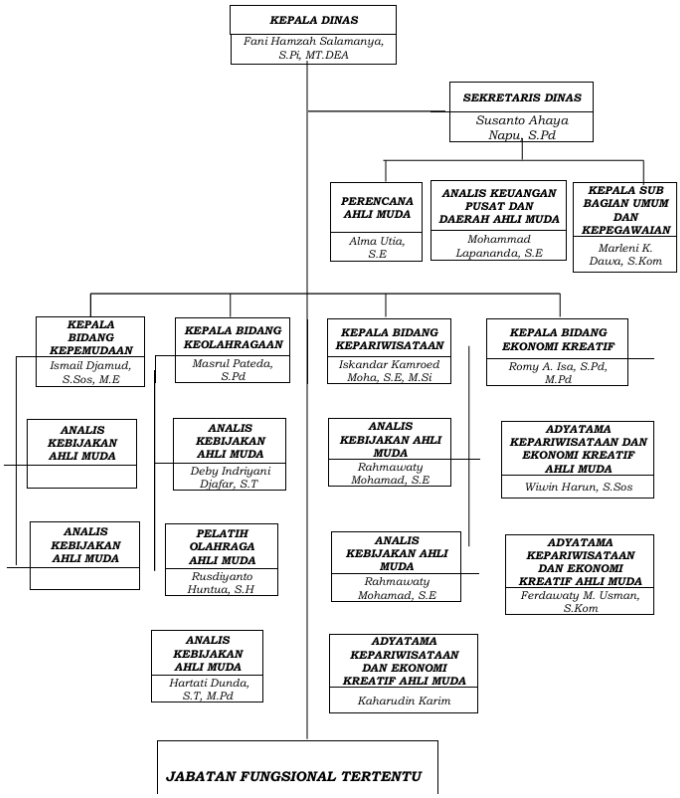
Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono, (2025, 2013), yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi fasilitas, intensitas kunjungan, serta interaksi antara petugas dan pengunjung di kawasan Pentadio Resort. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan merujuk pada penjelasan Sugiyono bahwa wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung, guna menggali persepsi informan terhadap produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas Dinas. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data observasi dan wawancara melalui penelusuran data statistik kunjungan, data kepegawaian, struktur organisasi, serta dokumen kebijakan terkait pengelolaan Pentadio Resort.

Analisis data dilakukan secara induktif mengikuti tahapan yang dikemukakan oleh Sugiyono sebagaimana dikutip dalam Qomaruddin dan Sa'diyah (2024), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan data hasil wawancara serta observasi pada tiga indikator kinerja yang menjadi fokus penelitian, sembari membuang data yang tidak relevan. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan informasi secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif yang disertai kutipan langsung informan, sehingga pola dan tema dapat teridentifikasi secara jelas. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data berlangsung, dengan terus memverifikasi temuan antarsumber data melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari aparatur Dinas, petugas lapangan, dan masyarakat, untuk memastikan kredibilitas dan keabsahan temuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pentadio Resort dikelola oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo, sebuah organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 50 Tahun 2022 dan memiliki kewenangan pada empat bidang sekaligus, yaitu kepemudaan, olahraga, pariwisata, dan ekonomi kreatif. Struktur organisasi Dinas terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, serta empat bidang teknis, yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi spesifik dalam menunjang visi Dinas untuk mewujudkan Kabupaten Gorontalo sebagai destinasi wisata unggulan dengan pemuda berdaya saing tinggi dan olahraga yang berkembang.



Gambar 1. Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo

Berdasarkan data kepegawaian, jumlah pegawai Dinas tercatat sebanyak 54 orang, terdiri atas 36 Pegawai Negeri Sipil dan 18 tenaga kontrak, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Daftar Pengunjung Objek Wisata Pentadio Resort

Tahun	Jumlah Pengunjung
2022	75.589
2023	81.415
2024	96.778

Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo (2025)

Tabel 2. Jumlah Pegawai Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata

Jenis Pegawai	Jumlah
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	36
Tenaga Kontrak	18
Total	54

Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo (2025)

Pada aspek produktivitas, hasil wawancara dengan informan kunci F.H.S menunjukkan bahwa Dinas telah melakukan pembagian tugas yang jelas kepada petugas di setiap titik layanan Pentadio Resort, mulai dari pintu masuk hingga area dalam kawasan wisata, sebagai bentuk pengorganisasian kerja dalam pengelolaan objek wisata. Pembagian tugas tersebut diperkuat oleh mekanisme evaluasi kinerja berkala, sebagaimana disampaikan oleh informan M.K.D bahwa setiap pegawai dinilai berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing, dan apabila ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan tugas, dilakukan evaluasi sebagai bentuk pengawasan internal organisasi. Produktivitas organisasi juga ditunjukkan melalui berbagai program promosi dan penyelenggaraan event pariwisata, yang menurut informan I.K.M difokuskan untuk menarik minat masyarakat agar berkunjung ke Pentadio Resort.

Meskipun berbagai upaya tersebut telah dilaksanakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Pentadio Resort belum mengalami peningkatan yang merata di seluruh hari operasional. Petugas O.T menjelaskan bahwa pengunjung ramai hanya pada Sabtu, Minggu, dan hari libur, sementara pada hari biasa kunjungan relatif sedikit dan didominasi oleh anak-anak sekolah. Kondisi ini diperkuat oleh keterangan petugas lain yang menyebutkan bahwa jumlah pengunjung saat ini tidak sebanyak masa sebelumnya karena banyak wahana permainan yang sudah tidak beroperasi. Persepsi serupa disampaikan oleh masyarakat K.K dan N.A, yang menyatakan bahwa berkurangnya pilihan wahana menjadi salah satu penyebab menurunnya minat masyarakat untuk berkunjung kembali secara rutin.

Pada aspek kualitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola Pentadio Resort telah menempatkan petugas pada setiap fasilitas wisata untuk menjaga kebersihan dan membantu pengunjung, sebagaimana disampaikan oleh informan kunci F.H.S. Upaya peningkatan kualitas layanan juga dilakukan melalui pembinaan dan evaluasi aparatur, dengan informan M.K.D menjelaskan bahwa pegawai senantiasa diberi arahan agar mampu melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik. Namun demikian, kondisi di lapangan memperlihatkan bahwa kualitas layanan masih menghadapi kendala fasilitas. Informan I.K.M menyampaikan bahwa masih terdapat fasilitas yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi pengunjung, sementara petugas O.T dan A.R.J. menjelaskan bahwa banyak wahana yang sebelumnya menjadi daya tarik kini tidak lagi mendukung kebutuhan pengunjung secara optimal.

Keluhan terkait fasilitas juga datang dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan K.K menyatakan bahwa fasilitas yang ada saat ini sudah jauh berkurang dibandingkan kondisi sebelumnya, sehingga memengaruhi minat kunjungan, sementara informan N.A. menambahkan bahwa fasilitas yang lengkap akan membuat pengunjung lebih nyaman dan betah berlama-lama di lokasi wisata. Temuan ini

menunjukkan kesamaan persepsi antara petugas lapangan dan masyarakat bahwa kualitas layanan tidak semata ditentukan oleh sikap dan kinerja petugas, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kondisi sarana-prasarana wisata.

Pada aspek responsivitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas telah melaksanakan berbagai bentuk promosi untuk memperkenalkan Pentadio Resort, termasuk melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram, situs web resmi, serta media luar ruang seperti banner dan baliho, sebagaimana disampaikan oleh informan kunci F.H.S. Upaya ini menunjukkan kemampuan Dinas dalam menyesuaikan strategi promosi dengan perkembangan teknologi informasi. Selain promosi digital, Dinas juga menyelenggarakan berbagai event pariwisata yang menurut informan I.K.M bertujuan menarik minat masyarakat untuk berkunjung kembali ke Pentadio Resort.

Olehnya, berbagai upaya promosi dan penyelenggaraan event tersebut belum sepenuhnya berdampak pada pemerataan kunjungan wisatawan. Petugas A.R.J menjelaskan bahwa pengunjung tetap lebih banyak datang pada akhir pekan, sementara hari biasa relatif sepi, dan menambahkan bahwa kondisi fasilitas yang ada saat ini menjadi salah satu faktor yang membatasi efektivitas upaya promosi tersebut. Hal ini diperkuat oleh pandangan masyarakat K.K dan N.A, yang menyatakan bahwa promosi saja belum cukup untuk meningkatkan kunjungan secara signifikan apabila tidak diimbangi dengan perbaikan fasilitas di dalam kawasan wisata. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan upaya nyata pada ketiga indikator kinerja, namun belum sepenuhnya optimal terutama pada aspek penyediaan fasilitas pendukung.

Pembahasan

Produktivitas

Produktivitas organisasi publik tidak dapat dimaknai semata sebagai rasio antara input dan output, melainkan juga mencakup efektivitas dalam mencapai tujuan dan tingkat efisiensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana ditegaskan oleh Dwiyanto, (2020) dalam kerangka reformasi birokrasi publik di Indonesia. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan produktivitas pada dimensi input dan proses, yang tercermin dari pembagian tugas yang jelas kepada aparatur di setiap titik pelayanan Pentadio Resort serta penerapan mekanisme evaluasi kinerja berkala. Praktik ini sejalan dengan rekomendasi Putra & Adnan, (2022) yang menekankan pentingnya kerja sama lintas bidang dan pendampingan teknis sebagai instrumen pemulihan kinerja pariwisata pascagangguan eksternal.

Namun demikian, apabila produktivitas dilihat dari sisi output, yaitu peningkatan kunjungan wisatawan yang merata di setiap hari operasional, hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara upaya yang dilakukan dengan hasil yang

dicapai. Data kunjungan pada Tabel 1 memang memperlihatkan tren peningkatan agregat tahunan, tetapi temuan kualitatif justru mengungkap pola kunjungan yang timpang antara akhir pekan dan hari biasa, sebagaimana dikuatkan oleh keterangan petugas dan masyarakat. Kondisi ini menggambarkan apa yang oleh *General Accounting Office*, sebagaimana dirujuk dalam kajian indikator kinerja Dwiyanto, disebut sebagai keterbatasan konsep produktivitas yang hanya berfokus pada rasio kuantitatif tanpa mempertimbangkan kualitas layanan yang menyertainya (Rachman & Mokodongan, 2026). Dengan kata lain, capaian angka kunjungan tahunan yang tampak positif sesungguhnya menyembunyikan persoalan struktural berupa berkurangnya wahana wisata yang aktif beroperasi, sebagaimana berulang kali disampaikan oleh informan dalam penelitian ini.

Temuan ini relevan dikaitkan dengan kajian Reihan Gifary dkk., (2022) di Kabupaten Ciamis, yang menemukan bahwa kinerja dinas pariwisata kerap terhambat oleh lemahnya pemeliharaan lingkungan dan daya tarik kawasan wisata meskipun sosialisasi dan pembinaan aparatur telah dilakukan secara rutin. Pola yang sama tampak pada kasus Pentadio Resort, di mana keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran menjadi kendala bagi Dinas untuk merevitalisasi wahana yang telah rusak atau tidak beroperasi, sehingga produktivitas yang sesungguhnya telah diupayakan secara organisasional belum berhasil ditransformasikan menjadi output peningkatan kunjungan yang merata. Hal ini juga sejalan dengan argumen Latupeirissa dkk. (2024) tentang pentingnya transformasi tata kelola publik berbasis teknologi dan data untuk memastikan keselarasan antara proses internal organisasi dengan hasil yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan indikator kinerja yang secara langsung menyentuh pengalaman pengunjung dan karenanya menjadi penentu keberlanjutan kunjungan wisatawan. Dwiyanto (2021) menempatkan orientasi kualitas layanan kepada pelanggan sebagai salah satu ukuran utama kinerja organisasi publik, karena kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat memberikan informasi yang mudah dan murah mengenai kinerja organisasi dibandingkan indikator-indikator lain yang lebih sulit diukur secara langsung. Penelitian ini menemukan bahwa Dinas telah berupaya menjaga kualitas layanan melalui penempatan petugas pada setiap fasilitas serta pembinaan aparatur secara berkala, sebuah praktik yang konsisten dengan temuan Angelia & Batubara, (2022) bahwa peran aktif petugas lapangan turut menentukan persepsi pengunjung terhadap pengelolaan objek wisata.

Akan tetapi, hasil penelitian juga mengungkap bahwa kualitas layanan di Pentadio Resort masih menghadapi kendala signifikan pada aspek fasilitas fisik. Keluhan yang berulang kali disampaikan oleh petugas maupun masyarakat mengenai berkurangnya

wahana permainan menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah dan responsif dari aparatur belum cukup untuk mengompensasi keterbatasan sarana-prasarana. Temuan ini memperkuat argumen Meylani dkk., (2020) bahwa keberlanjutan kunjungan wisatawan sangat bergantung pada sistem inovasi destinasi yang menyeluruh, mencakup baik aspek pelayanan manusia maupun pembaruan atraksi dan fasilitas fisik secara berkelanjutan. Tanpa pembaruan fasilitas, sebaik apa pun pelayanan yang diberikan oleh petugas, kepuasan pengunjung akan tetap terbatas pada aspek keramahan semata dan tidak menjangkau aspek pengalaman wisata secara menyeluruh.

Persoalan keterbatasan fasilitas ini juga sejalan dengan temuan Nurbaya (2022) mengenai peran dinas pariwisata dalam pengembangan ekonomi kreatif, yang menekankan bahwa keberhasilan sektor pariwisata tidak dapat dilepaskan dari investasi berkelanjutan pada infrastruktur pendukung. Dalam konteks Pentadio Resort, ketiadaan revitalisasi wahana secara berkala menunjukkan adanya kesenjangan antara komitmen pelayanan aparatur dengan kapasitas anggaran dan perencanaan jangka panjang organisasi. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik di sektor pariwisata perlu dipahami sebagai sistem yang terintegrasi antara kualitas interaksi manusia dan kualitas lingkungan fisik destinasi, sebagaimana ditekankan dalam berbagai kajian governance pariwisata kontemporer.

Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda serta prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka indikator kinerja Dwiyanto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan responsivitas pada dimensi promosi dan penyelenggaraan event, melalui pemanfaatan media sosial, situs web resmi, serta media luar ruang sebagai instrumen menjangkau calon wisatawan. Langkah ini sejalan dengan tren umum tata kelola pariwisata digital yang ditemukan dalam berbagai kajian terbaru, termasuk argumen Muallim dkk., (2025) bahwa kolaborasi promosi lintas platform menjadi salah satu kunci peningkatan daya saing destinasi wisata daerah.

Meskipun demikian, responsivitas organisasi tidak dapat diukur hanya dari kemampuan melakukan promosi, tetapi juga dari kemampuan merespons kebutuhan substantif pengunjung terhadap fasilitas wisata. Temuan penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa baik petugas lapangan maupun masyarakat menilai bahwa promosi semata tidak akan efektif tanpa diimbangi perbaikan dan penambahan fasilitas yang ada di kawasan wisata. Persepsi ini menegaskan adanya kesenjangan antara strategi responsivitas yang dijalankan Dinas, yang lebih berorientasi pada komunikasi pemasaran, dengan ekspektasi masyarakat yang menuntut respons substantif berupa

investasi fisik pada destinasi wisata. Pola serupa ditemukan oleh Pardede (2020) dalam kajian implementasi kebijakan kepemudaan, yang menunjukkan bahwa organisasi dengan kewenangan lintas bidang seringkali menghadapi tantangan dalam memprioritaskan alokasi sumber daya antarsektor.

Dalam perspektif teori, responsivitas yang baik ditandai dengan kemampuan organisasi menyesuaikan kebijakan dan program berdasarkan kebutuhan masyarakat yang teridentifikasi secara akurat, bukan sekadar merespons pada level komunikasi. Rohmah dkk. (2025) dalam kajian transformasi administrasi publik menekankan bahwa responsivitas organisasi publik kontemporer perlu diperkuat melalui mekanisme umpan balik yang sistematis dari masyarakat agar program yang dijalankan benar-benar selaras dengan kebutuhan riil di lapangan. Temuan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo perlu mengembangkan mekanisme umpan balik semacam itu agar strategi promosi yang telah dijalankan dapat diiringi dengan perencanaan revitalisasi fasilitas yang lebih terarah, sehingga responsivitas organisasi tidak berhenti pada tataran komunikasi, tetapi juga menjangkau perbaikan substantif pada kualitas pengalaman wisata yang ditawarkan kepada pengunjung.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Pentadio Resort telah menunjukkan upaya nyata, tetapi belum sepenuhnya optimal pada ketiga indikator yang dikaji. Produktivitas organisasi tercermin pada pembagian tugas dan evaluasi kinerja yang berjalan baik, namun belum sebanding dengan output berupa pemerataan kunjungan wisatawan di setiap hari operasional. Kualitas layanan ditunjukkan melalui kesigapan petugas lapangan, tetapi masih terkendala keterbatasan dan kerusakan fasilitas wisata yang belum direvitalisasi secara berkala. Responsivitas Dinas tampak kuat pada aspek promosi digital dan penyelenggaraan event, namun belum diimbangi dengan respons substantif terhadap kebutuhan perbaikan sarana-prasarana yang secara konsisten disuarakan oleh petugas maupun masyarakat. Temuan ini memperkaya kajian kinerja organisasi publik di sektor pariwisata dengan menunjukkan bahwa kesenjangan antara data kuantitatif dan kondisi kualitatif di lapangan dapat menjadi indikator dini atas persoalan keberlanjutan destinasi wisata, khususnya pada organisasi perangkat daerah dengan kewenangan lintas bidang. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji aspek pembiayaan dan skema kemitraan publik-swasta dalam revitalisasi fasilitas wisata daerah, serta menguji keterkaitan antara responsivitas digital dan loyalitas kunjungan wisatawan secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

Akibun, F., Kida, R. M., & Mokodongan, R. (2025). Pengaruh Wisata Pantai Oluhuta Terhadap Pendapatan Masyarakat Di Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *12*(2), 863–873. https://doi.org/10.37606/publik.v12i2.1778

Amila Nkk Gamage. (2025). A comparative analysis of qualitative and mixed methods research: Strengths, limitations, and practical applications. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, *25*(3), 2040–2046. https://doi.org/10.30574/wjarr.2025.25.3.0947

Angelia, N., & Batubara, B. M. (2022). *Peranan Dinas Pariwisata dalam Meningkatkan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Mandailing Natal*.

Buhalis, D. (2022). *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*. Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781800377486

Creswell, J. W., & Guetterman, T. C. (2025). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (Seveth edition). Pearson Education.

Djaba, M., Mokodongan, R., & Masaguni, O. S. (2025). Pendekatan Hutagogi Sebagai Strategi Penguatan Peran Pemuda Dalam Pengembangan Kawasan Teluk Tomini. *Pasca: Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen SDM, Ilmu Sosial (P-JIAMS)*, *2*(1), 23–38.

Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press. https://digitalpress.ugm.ac.id/book/351

Inggolalo, H., Rachman, E., & Thalib, T. (2023). Peran Organisasi Karang Taruna Dalam Meningkatkan Potensi Wisata Alam Embung Hutadaa Di Desa Hutadaa Kec. Telaga Jaya Kab. Gorontalo. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(6), 2075–2082.

Inkson, C., & Minnaert, L. (2022). *Tourism management: An introduction*. Sage.

Katili, S. D., Rachman, E., & Thalib, T. (2024). Pengelolaan Wisata Pantai Home Stay Dalam Meningkatkan Pendapatan Desa (PADES), Di Desa Milangodaa Barat Kecamatan Tomini Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *4*(1), 1857–1864. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.8012

Khairani, M. S., & Adnan, M. F. (2023). Dampak Penanganan Pandemi Covid-19 terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Sektor Pariwisata Kota Padang. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, *2*(1), 69–81. https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.76

Meylani, N. D., Kusdi, K., & Abdillah, Y. (2020). Governing Tourism Destination with Innovation System in Malang Regency. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, *8*(1), 39–44. https://doi.org/10.21776/ub.jitode.2020.008.01.06

Mokodongan, R., Masaguni, O. S., Djaba, M., & Katili, A. Y. (2025). Manajemen Destinasi Wisata Berkelanjutan Dalam Meningkatkan Daya Saing Dan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat Lokal. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, *4*(2), 53–63. https://doi.org/10.37606/jaeis.v4i2.339

Muallim, A. H., Juharni, J., & Suaib, M. R. (2025). *Colaborative Governance Pengembangan Pariwisata dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah: Studi Kasus: Perda Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Pengembagan Pariwisata Kabupaten Sinjai | Paradigma Journal of Administration*. https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/5159

Nggilu, R., & Mokodongan, R. (2026). Model Manajemen SDM Publik Berbasis Kompetensi Digital dan Etika Pelayanan Publik (Studi Konseptual pada Dinas Kepegawaian Kota Gorontalo). *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, *14*(1), 111–127. https://doi.org/10.34010/agregasi.v14i1.19144

Nur, A. S., Koton, Y. P., & Nggilu, R. (2023). Implementasi Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Administrasi Pimpinan Dalam Menunjang Kegiatan Pemerintah di Provinsi Gorontalo. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(6), 8735–8743.

'Pandey,' M. P. (2025). Innovative research methods in comparative education: Emerging trends and applications. *Discover Education*, *4*(1), 210. https://doi.org/10.1007/s44217-025-00616-1

Parjaman, T., & Akhmad, D. (2019). Pendekatan Penelitian Kombinasi: Sebagai "Jalan Tengah" Atas Dikotomi Kuantitatif-Kualitatif. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *5*(4), 530–548. https://doi.org/10.25157/moderat.v5i4.3077

Polat, E., Çelik, F., Ibrahim, B., & Gursoy, D. (2024). Past, present, and future scene of influencer marketing in hospitality and tourism management. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, *41*(3), 322–343. https://doi.org/10.1080/10548408.2024.2317741

Putra, M. F. O., & Adnan, M. F. (2022). Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pariwisata Di Kota Padang Pasca Covid-19. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, *6*(3). https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3388

Rachman, E., & Mokodongan, R. (2026). *POLICY DEVELOPMENT PARTNERSHIP: Jalan Baru Menuju Kebijakan yang Inklusif dan Legitimate* (Ed. 1, 1-Malang: Inara Publisher, 2026). PT Cita Intrans Selaras (Citila Grup). https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=Z_CDiAsAAAAJ&sortby=pubdate&citation_for_view=Z_CDiAsAAAAJ:hqOjcs7Dif8C

Reihan Gifary, M., Sihabudin, A. A., & Garis, R. R. (2022). *Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Kepariwisataan Di Kabupaten Ciamis*.

Sari, A. (2024). Multi-sector collaboration for sustainable tourism management: Insights from Central Lombok Regency, Indonesia. *Jurnal Kelola Jurnal Ilmu Sosial*, *16*(3), 239–254.

Sugiyono. (2025). *Statistika untuk Penelitian (EDISI REVISI)*. https://cvalfabeta.com/product/statistika-untuk-penelitian-sup/?utm_source=chatgpt.com

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Supriyanto, D., Wahyudi, S., Suljatmiko, S., Setyowati, E., Murliasari, R., & Saefudin, A. (2025). Navigating Bureaucratic Changes: A New Public Service Perspective on Tourism and Culture Governance in Malang Regency, Indonesia. *Journal of Governance and Public Policy*, *12*(1), 37–50. https://doi.org/10.18196/jgpp.v12i1.22391

Tasmala, T. A., Pariono, A., Aminah, Hasan, S. W., Pako, A., & Montu, S. P. (2025). Peran Administrasi Pembangunan Dalam Membangun Ekosistem Umkm Kampus Titik Nol Yang Berkelanjutan. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, *4*(3), 139–148. https://doi.org/10.37606/jaeis.v4i3.374

Zakiyah, U. (2025). Public Policy Local Governance in Digital Inovation of Tourism Development in Menumbing Museum. *Proceeding of International Conference on Public Administration and Social Sciences*, *1*(1).

https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/ICoPASS/article/view/29651