

MONITORING DAN EVALUASI PENGEMBANGAN DESTINATION MANAGEMENT ORGANIZATION KEMENTERIAN PARIWISATA *

Yustisia Kristiana

Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan, Universitas Pelita Harapan
Jl. M. H. Thamrin Boulevard, Lippo Village, Tangerang

Email: yustisia.kristiana@uph.edu

Abstract

Destination is an important element in tourism. The Ministry of Tourism has designed the Destination Management Organization (DMO) and formulate reference practical action by promoting the Integrated Quality Management for each destination. Success or failure of a DMO is closely connected with the development objectives, one of which is the realization of empowerment, participation and welfare, preservation of natural and cultural environment and of course the benefits for tourists. The Ministry of Tourism in collaboration with STPPH conducted monitoring and evaluation (Monev) of DMO to implement Community Service (PkM). This is a descriptive study and method used is questionnaire, interview with respondents and the stakeholders as well as site visit. The results show that each destination has not been uniform in the achievement stages stipulated by the Ministry of Tourism and is still a destination that should intensify a strengthening phase collective consciousness movement of stakeholders and development of destination management.

Keywords: *monitoring, evaluation, DMO*

Abstrak

Destinasi pariwisata merupakan salah satu unsur penting dalam pariwisata. Kementerian Pariwisata telah mendesain Destination Management Organization (DMO) dan merumuskan acuan tindakan praktis dengan mengedepankan Manajemen Mutu Terpadu bagi setiap destinasi pariwisata. Berhasil atau tidaknya suatu DMO sangat berhubungan dengan tujuan pengembangannya, dimana salah satunya adalah terwujudnya pemberdayaan, partisipasi dan kesejahteraan masyarakat, kelestarian lingkungan alam maupun budaya dan tentu saja manfaat bagi wisatawan. Kementerian Pariwisata bekerja sama dengan STPPH melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi (Monev) DMO yang dapat menjadi sarana bagi STPPH untuk melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Studi yang dilakukan adalah deskriptif dan metode pelaksanaan Monev dilakukan dengan pengisian kuesioner, wawancara dengan responden dan para pelaku pariwisata serta tinjauan lapangan. Hasil Monev menunjukkan bahwa setiap destinasi belum seragam dalam pencapaian tahapan yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan masih terdapat destinasi yang harus menggiatkan tahapan penguatan gerakan kesadaran kolektif *stakeholder* dan pengembangan manajemen destinasi.

Kata kunci: *monitoring, evaluasi, DMO*

* Peserta finalis PKM-CSR Award pada Konferensi Nasional PKM CSR 2016, Padang, Sumatera Barat, INDONESIA, 27 – 28 Oktober 2016

LATAR BELAKANG

Destinasi pariwisata merupakan salah satu unsur penting dalam pariwisata, karena menjadi wadah bagi berbagai fasilitas dan aktivitas pariwisata yang berinteraksi. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menegaskan urgensi perencanaan dan pengelolaan semua sumber daya pariwisata sebagai dasar untuk menjamin pencapaian hasil optimal yang berkelanjutan bagi seluruh pihak yang berkepentingan. Penekanan pada aspek pariwisata berkelanjutan menunjukkan pentingnya Manajemen Destinasi Organisasi Pariwisata yang profesional, agar seluruh produk pariwisata mampu memberikan nilai tambah dalam jangka panjang. Menurut Hu dan Ritche (1993), destinasi pariwisata merupakan kumpulan sarana dan jasa pariwisata, seperti produk konsumen lainnya yang terdiri dari sejumlah atribut multi-dimensi. Buchalis (2000) menyatakan destinasi pariwisata sebagai kumpulan berbagai produk pariwisata yang memberikan pengalaman terpadu kepada wisatawan. Masih terdapat perbedaan yang sangat jauh antara Indonesia dengan sebagian besar negara tujuan wisata internasional dalam pengembangan destinasi pariwisata. Indonesia belum secara keseluruhan menerapkan sistem manajemen mutu dan cenderung ekspansif mengeksploitasi sumber daya destinasi pariwisata. Berbagai mekanisme dan instrumen manajemen telah diterapkan agar produk destinasi pariwisata nasional oleh organisasi yang memiliki otoritas dan tanggung jawab penuh atas manajemen destinasi pariwisata, yang secara konsisten menjaga dan mengelola sumber daya pariwisata sehingga memiliki kemampuan bersaing yang berkelanjutan secara nasional dan internasional.

Data BPS pada tahun 2014 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia selama Januari-Desember 2013 mencapai 8,8 juta kunjungan, yang berarti meningkat 9,42 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada periode yang sama tahun 2012, dan ditambah target pemerintah untuk tahun depan mencapai 20 juta kunjungan wisatawan mancanegara. Untuk mencapai target tersebut, Kementerian Pariwisata telah mendesain Organisasi Manajemen Destinasi (DMO – *Destination Management Organization*) dan merumuskan acuan tindakan praktis dengan mengedepankan Manajemen Mutu Terpadu bagi setiap destinasi pariwisata. Kementerian Pariwisata menjadi inisiator dibentuknya DMO di 15 destinasi pariwisata Indonesia. Kelimabelas DMO tersebut adalah Sabang, Danau Toba, Kota Tua, Pangandaran, Borobudur, Bromo-Tengger-Semeru, Batur, Rinjani, Flores, Tanjung Puting, Derawan, Toraja, Bunaken, Wakatobi, dan Raja Ampat. Ketersediaan instrumen manajemen tersebut setidaknya memuat arahan strategis dan operasional sebagai dasar untuk mengelola sumber daya pariwisata secara profesional, dan sekaligus berfungsi sebagai acuan bagi para pemangku kepentingan untuk menjamin keberlanjutan destinasi pariwisata.

Keberhasilan utama dari pariwisata berkelanjutan bertumpu pada kemampuan program untuk menunjukkan hasil nyata dan terus meningkatkan standar keberlanjutan sebagai isu pariwisata berkelanjutan berevolusi. Hasil atau berdasarkan indikator kinerja dalam sistem monitoring dan evaluasi akan membantu program DMO meningkatkan efektivitas dan kinerja para pemangku kepentingan. Satu set indikator kinerja utama (KPI) telah dikembangkan yang menyediakan data nyata yang meningkatkan kredibilitas dan nilai. Pengumpulan data dengan umpan balik dalam kaitannya dengan tolak ukur. Kerangka kerja ini juga memungkinkan penentuan kekuatan dan kelemahan dari program DMO dan bagaimana membuat DMO lebih efektif.

Tujuan pengelolaan destinasi pariwisata harus mampu memberikan mamfaat optimal bagi semua pemangku kepentingan dalam jangka panjang. Jika destinasi pariwisata tidak dikelola secara profesional dalam rerangka berkelanjutan, maka sangat sulit diharapkan bisa memiliki daya saing tinggi dalam jangka panjang (Osmankovic, Kenjic dan Zrnica, 2010). Dasar tindakan manajemen destinasi pariwisata adalah memenuhi kebutuhan bagi semua pemangku kepentingan akan peningkatan nilai manfaat sumber daya di destinasi pariwisata, yakni atraksi, amenitas, aksesibilitas, kelembagaan dan fasilitas publik yang mampu memberikan kepuasan berwisata yang tinggi, sehingga destinasi pariwisata tersebut semakin berdaya saing kuat untuk menarik wisatawan berkunjung terus-menerus secara berkelanjutan. Berhasil atau tidaknya suatu DMO sangat berhubungan dengan tujuan pengembangannya, dimana salah satunya adalah terwujudnya pemberdayaan, partisipasi dan kesejahteraan masyarakat, kelestarian lingkungan alam maupun budaya dan tentu saja manfaat bagi wisatawan. DMO berfungsi sebagai penggerak ekonomi, sebagai akselerator citra destinasi, sebagai peneguh kebanggaan nilai lokal (Pedoman Pengembangan DMO, 2012). Tahapan kegiatan dari pembentukan DMO adalah sebagai berikut:

- a. Tahap 1 - Penguatan Gerakan Kesadaran Kolektif *Stakeholder*
- b. Tahap 2 - Pengembangan Manajemen Destinasi
- c. Tahap 3 - Pengembangan Bisnis
- d. Tahap 4 - Penguatan dan Penataan Organisasi Pengelolaan Destinasi

Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan (STPPH) sebagai institusi pendidikan pariwisata sudah seyogianya memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan kepariwisataan Indonesia. Pada tahun 2014, Kementerian Pariwisata bekerja sama dengan STPPH melakukan kegiatan *monitoring* dan evaluasi (Monev) DMO yang dapat menjadi sarana bagi STPPH untuk berkontribusi. Kegiatan Monev menjadi bagian dari program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), karena melalui Monev ini para dosen memberikan sumbangan pemikiran demi kemajuan setiap DMO. Tujuan dari pelaksanaan *monitoring* dan evaluasi DMO adalah:

- a. Mengamati dan meninjau kembali serta mengawasi secara berkesinambungan atau berkala terhadap pelaksanaan program atau kegiatan penguatan gerakan kesadaran kolektif *stakeholder*, pengembangan manajemen destinasi dan pengembangan bisnis yang sedang berjalan.
- b. Mengukur dan memberi nilai secara obyektif atas pencapaian hasil pelaksanaan kegiatan (program) DMO yang telah direncanakan terkait penguatan gerakan kesadaran kolektif *stakeholder*, pengembangan manajemen destinasi dan pengembangan bisnis.
- c. Memberikan sarana bagi STPPH untuk memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan kepariwisataan Indonesia, khususnya pengembangan DMO.

PENELITIAN

Studi deskriptif (*descriptive study*) merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti berupa: individu, organisasi, industri atau perspektif lain, dengan tujuan menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Studi ini membantu peneliti menjelaskan karakteristik subyek yang diteliti, mengkaji berbagai aspek dalam fenomena tertentu dan menghasilkan ide masalah untuk pengujian atau penelitian

lanjutan, disebut juga analisis diagnosis yang datanya dapat berupa kuantitatif maupun kualitatif (Sekaran dan Bougie, 2013).

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator sasaran transformasi 1, 2 dan 3; indikator transformasi 4 belum dilakukan, mengingat pelaksanaan DMO baru masuk tahun ketiga. Teknik *sampling* menggunakan *convenience sampling*, yakni teknik penarikan sampel secara non-probabilitas (tidak acak) karena sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan kemudahan. Metode pelaksanaan Monev adalah dengan pengisian kuesioner, tanya jawab dengan responden (wawancara) dan para pelaku pariwisata yang berhasil diperoleh di lapangan masing-masing destinasi pariwisata serta tinjauan lapangan. Instrumen yang digunakan dalam *monitoring* dan evaluasi ini adalah kuesioner *self assessment* yang terdiri dari empat *Key Performance Indicator* (KPI) yang diambil dari target transformasi DMO, yaitu:

- a. Tahap Penguatan Gerakan Kesadaran Kolektif (5 Indikator dan 22 kriteria).
- b. Tahap Pengembangan Manajemen Destinasi (9 Indikator dan 31 kriteria).
- c. Tahap Pengembangan Bisnis (7 Indikator dan 35 kriteria).
- d. Tahap Penguatan Dan Penataan Organisasi DMO.

STRATEGI

Kegiatan *monitoring* dan evaluasi dilaksanakan di 15 DMO yaitu Sabang, Danau Toba, Kota Tua, Pangandaran, Borobudur, Bromo-Tengger-Semeru, Batur, Rinjani, Flores, Tanjung Puting, Derawan, Toraja, Bunaken, Wakatobi dan Raja Ampat. Tim terdiri atas perwakilan Kementerian Pariwisata dan STPPH. Target dari pelaksanaan Monev ini adalah para pemangku kepentingan yaitu para pelaku yang ikut serta dalam pembangunan pariwisata meliputi kelompok dan institusi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), kelompok sukarelawan, pemerintah daerah, asosiasi wisata, asosiasi bisnis dan pihak-pihak lain yang berpengaruh dan berkepentingan serta yang akan menerima dampak dari kegiatan pariwisata. Waktu pelaksanaan kegiatan Monev dilakukan pada bulan November-Desember 2014, yang mana pelaksanaan Monev di masing-masing DMO kurang lebih 3-5 hari.

EVALUASI HASIL

Hasil dari kegiatan Monev memperlihatkan bahwa partisipasi dari responden masih rendah, perlu ada usaha lebih keras agar partisipasi dari para pemangku kepentingan lebih meningkat, walaupun memang banyak hambatan yang ditemui dalam proses Monev ini. Tim membuat ranking DMO hasil Monev dan hasilnya adalah sebagai berikut ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. DMO hasil Monev

No.	DMO	KPI 1	KPI2	KPI3	Total	Average	Keterangan	Range Nilai
1.	Tj. Puting	8,50	8,00	7,50	41,00	8,00	Baik	7,00-9,99
2.	Bunaken	8,00	8,00	7,00	23,00	7,67		
3.	BTS	8,00	7,00	8,00	23,00	7,67		
4.	Pangandaran	7,00	7,00	8,00	22,00	7,33		
5.	Borobudur	7,00	8,00	7,00	22,00	7,33		
6.	Danau Toba	7,70	6,50	6,00	20,20	6,73	Sedang	6,00-6,99
7.	Flores	6,00	7,00	6,00	19,00	6,33		
8.	Sabang	7,00	6,00	6,00	19,00	6,33		
9.	Kota Tua	7,00	6,20	5,00	18,20	6,07		
10.	Batur	5,00	7,00	6,00	18,00	6,00		
11.	Raja Ampat	6,00	6,00	4,00	16,00	5,33	Rendah	0,00-5,99
12.	Wakatobi	4,00	5,53	4,70	14,23	4,74		
13.	Toraja	7,00	3,50	3,00	13,50	4,50		
14.	Rinjani	4,00	4,30	4,46	12,76	4,25		
15.	Derawan	4,50	4,00	4,00	12,50	4,17		
Total		96,70	94,03	86,66	275,52	92,46		
Average		6,45	6,27	5,78	18,37	6,16		

Sumber: Tim STPPH (2014)

Pada tabel 1 menunjukkan hasil perhitungan ranking DMO hasil Monev. Setiap indikator (pertanyaan) dari masing-masing tahapan dirata-ratakan dan mendapat bobot nilai dengan rantang angka 0,00 – 5,99 (rendah), angka 6,00 – 6,99 (sedang), dan angka 7,00 – 9,99 (baik). Penilaian berdasarkan hasil kuesioner dan observasi lapangan secara langsung. Hasil penilaian sebagai berikut:

- a. DMO yang masuk kelompok rendah: Derawan, Rinjani, Toraja, Wakatobi dan Raja Ampat.
- b. DMO yang masuk kelompok sedang: Batur, Kota Tua, Sabang, Flores dan Toba.
- c. DMO yang masuk kelompok baik: Borobudur, Pangandaran, Bromo Tengger Semeru, Bunaken dan Tanjung Puting.

Hasil Monev yang dilakukan oleh STPPH secara umum adalah:

- a. Setiap destinasi memiliki potensi yang beragam baik dari segi sumber alam maupun manusia.
- b. Masalah yang timbul dalam tata kelola destinasi, diperlukan pendekatan dan penanganan yang disesuaikan dengan karakter masing-masing destinasi tersebut.
- c. Setiap destinasi belum seragam dalam pencapaian tahapan yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata. Masih terdapat destinasi yang harus menggiatkan tahapan penguatan gerakan kesadaran kolektif *stakeholder* dan pengembangan manajemen destinasi.

- d. Keberhasilan sistem tata kelola destinasi ini tidak hanya tanggung jawab Pemerintah Pusat semata, tetapi diperlukan dukungan dari Pemerintah Daerah, baik itu Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Berdasarkan hasil Monev, tim memberikan rekomendasi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kinerja dan melanjutkan aktivitas yang sudah dilaksanakan saat ini hingga tujuan Forum DMO dapat tercapai.
- b. Mengoptimalkan komunikasi antara sektor di Kementerian Pariwisata dan internal DMO masing-masing, antara lain untuk memperjelas keberadaan dokumentasi data.
- c. Harus ada kejelasan, intensionalitas dan dukungan komunitas untuk pencapaian tujuan DMO.
- d. Bimtek (Bimbingan Teknis) bukan menjadi ukuran utama dari keberhasilan Forum DMO, tetapi harus terintegrasi dengan Program Kerja.
- e. Keceragaman indikator dan skala pengukuran kepuasan wisatawan dan masyarakat harus dibuat dan disosialisasikan.
- f. Membuat kriteria *champion* dan sosialisasi ke seluruh *stakeholders* DMO.
- g. Memperhatikan tren dan perkembangan pariwisata di masa yang akan datang.

Melalui kegiatan ini terjalin kerja sama yang baik dengan Kementerian Pariwisata dalam mengembangkan DMO. STPPH senantiasa memberikan kontribusi dalam hal pikiran dan tenaga sehingga indikator keberhasilan pengembangan DMO dapat dicapai. Indikator keberhasilan ditentukan oleh peningkatan jumlah wisatawan, pemberdayaan, partisipasi dan kesejahteraan masyarakat, kelestarian lingkungan alam maupun budaya dan manfaat bagi wisatawan.



Kegiatan Monev di DMO Pangandaran



Kegiatan Monev di DMO Sabang



Kegiatan Monev di DMO Toraja



Kegiatan Monev di DMO Tanjung Puting



Kegiatan Monev di DMO Danau Toba



Kegiatan Monev di DMO Kota Tua



Kegiatan Monev di DMO Wakatobi



Kegiatan Monev di DMO Rinjani



Kegiatan Monev di DMO Flores



Kegiatan Monev di DMO Bromo-Tengger-Semeru



Kegiatan Monev di DMO Raja Ampat



Kegiatan Monev di DMO Derawan



Kegiatan Monev di DMO Batur



Kegiatan Monev di DMO Bunaken



Kegiatan Monev di DMO Borobudur

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Destinasi pariwisata merupakan salah satu unsur penting dalam pariwisata. Kementerian Pariwisata telah mendesain Organisasi Manajemen Destinasi (DMO – Destination Management Organization) dan merumuskan acuan tindakan praktis dengan mengedepankan Manajemen Mutu Terpadu bagi setiap destinasi pariwisata. Kementerian Pariwisata menjadi inisiator dibentuknya DMO di 15 destinasi pariwisata Indonesia. Kelimabelas DMO tersebut adalah Sabang, Danau Toba, Kota Tua, Pangandaran, Borobudur, Bromo-Tengger-Semeru, Batur, Rinjani, Flores, Tanjung Puting, Derawan, Toraja, Bunaken, Wakatobi, dan Raja Ampat. Setiap destinasi memiliki potensi yang beragam baik dari segi sumber alam maupun manusia. Untuk meninjau kembali serta mengawasi secara berkesinambungan atau berkala terhadap tata kelola destinasi dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata bekerja sama dengan STPPH.

Hasil monev menunjukkan bahwa masalah timbul dalam tata kelola destinasi, sehingga diperlukan pendekatan dan penanganan yang disesuaikan dengan karakter masing-masing destinasi tersebut. Setiap destinasi belum seragam dalam pencapaian tahapan yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata. Masih terdapat destinasi yang harus menggiatkan tahapan penguatan gerakan kesadaran kolektif stakeholder dan pengembangan manajemen destinasi. Keberhasilan sistem tata kelola destinasi ini tidak hanya tanggung jawab Pemerintah Pusat semata, tetapi diperlukan dukungan dari Pemerintah Daerah, baik itu Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Kementerian Pariwisata yang telah mendukung Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan dalam melaksanakan Tri Dharma PT. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pelaku pariwisata di 15 DMO yang telah membantu dalam pelaksanaan Monev. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Pelita Harapan atas diterbitkannya naskah tersebut di atas.

DAFTAR REFERENSI

- Biro Pusat Statistik (2014). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara*. <https://www.bps.go.id/index.php>, diakses pada 21 November 2014.
- Buchalis, D. (2000). Marketing The Competitive Destination For The Future. *Tourism Management*, Vol. 21(1), pp. 97-116.
- Hu, Y. and Richie, J. R. B. (1993). Measuring Destination Attractiveness: A Contextual Approach. *Journal of Travel Research*, Vol. 32(2), pp. 25-34.
- Osmanovic, J., Kenjic, V. and Zrnica, R. (2010). Destination Management: Concensus for Competitiveness. *Tourism & Hospitality Management Organization Conference Proceedings*, pp. 513-525.
- Pedoman Pembentukan Dan Pengembangan Destination Management Organization (2012). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Sekaran, Uma and Bougie, Roger (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 6th Edition, John Wiley & Sons Ltd.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.