

## Pengelolaan Objek Wisata Alam Air Terjun Saluopa Di Kabupaten Poso

Agreicyl Ragentu <sup>1,\*</sup>; Darwis <sup>2</sup>; Angga Pradana <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; agreicylragentu@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; darwisuntad@gmail.com

<sup>3</sup> Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; anggadana93@gmail.com

\*Correspondence : agreicylragentu@gmail.com

### ARTICLE INFO:

Kata kunci: *Air terjun, Kabupaten Poso, pariwisata, pengelolaan, Saluopa*

Received : November 2025

Revised : Desember 2025

Accepted : Desember 2025

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengelolaan Objek Wisata Alam Air Terjun Saluopa di Kabupaten Poso melalui pendekatan *New Public Management* (NPM). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan delapan informan yang dipilih secara purposive, meliputi pihak Dinas Pariwisata, TIC, pemerintah desa, petugas lapangan, pengunjung, dan pelaku usaha. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui proses kondensasi data, penyajian data, hingga penarikan makna penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Air Terjun Saluopa telah berjalan dengan baik dalam beberapa aspek, namun masih terdapat sejumlah area yang membutuhkan penguatan. Penerapan lima aspek NPM fokus pada hasil, efisiensi, manajerialisme, orientasi pelanggan, dan kompetisi sudah diupayakan dalam praktik pengelolaan, tetapi masih memerlukan peningkatan khususnya pada efektivitas manajemen, kualitas layanan, dan keterlibatan masyarakat secara lebih luas. Penguatan koordinasi antar instansi dan penerapan sistem pengelolaan yang lebih transparan, partisipatif, serta berkelanjutan diperlukan agar Air Terjun Saluopa dapat berkembang optimal dan memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan budaya bagi masyarakat sekitar.

### ABSTRACT

*This study analyzes the management of the Saluopa Waterfall Natural Tourism Object in Poso Regency through the New Public Management (NPM) approach. The method used is descriptive qualitative with eight informants selected purposively, including the Tourism Office, TIC, village government, field officers, visitors, and business actors. Data were obtained through observation, interviews, and documentation, then analyzed through the process of data condensation, data presentation, and drawing out the meaning of the research. The results of the study indicate that the management of Saluopa Waterfall has been running well in several aspects, but there are still a number of areas that require strengthening. The implementation of the five aspects of NPM focusing on results, efficiency, managerialism, customer orientation, and competition has been attempted in management practices, but still requires improvement, especially in management effectiveness, service quality, and broader community involvement. Strengthening inter-agency coordination and the implementation of a more transparent, participatory, and sustainable management system are needed so that Saluopa Waterfall can develop optimally and provide economic, social, and cultural benefits to the surrounding community.*

## Pendahuluan

Pengembangan pariwisata merupakan strategi penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta memperkuat devisa negara, dengan tetap mempertahankan kelestarian lingkungan dan identitas budaya (Mokoginta, Poluan and Lakat, 2020). Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki keragaman sumber daya alam seperti pantai, hutan tropis, dan pegunungan yang menjadikannya sangat potensial untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata berdaya saing global (Purba *et al.*, 2024). Sebagai sektor yang relatif minim polusi, pariwisata juga mendorong kebutuhan akan sarana, prasarana, dan layanan wisata yang semakin meningkat (Riani, 2021a). sehingga ketersediaan sarana pokok, pelengkap, dan penunjang menjadi komponen penting dalam keberhasilan pengembangan destinasi wisata (Mustikawati, 2017). Salah satu manfaat pariwisata yaitu meningkatnya arus wisatawan ke suatu daerah atau wilayah, menuntut macam – macam pelayanan dan fasilitas yang semakin meningkat baik jumlah dan ragamnya (Hutapea, 2019).

Kabupaten Poso di Provinsi Sulawesi Tengah memiliki ragam objek wisata seperti wisata bahari, sejarah, budaya, hingga agrowisata, dengan Air Terjun Saluopa sebagai salah satu destinasi unggulan. Air terjun bertingkat tersebut dikenal karena keindahan alamnya serta kekayaan flora dan fauna di kawasan hutan tropis yang masih alami, sehingga menjadikannya daya tarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara (Abidjulu, 2015). Keunikan dan kondisi alam yang sejuk memperkuat posisi Air Terjun Saluopa sebagai salah satu objek wisata alam terbaik di Indonesia.

Pengembangan pariwisata di Kabupaten Poso pasca konflik masih menghadapi berbagai kendala, seperti minimnya promosi pemerintah, terbatasnya anggaran, kurang optimalnya pemanfaatan potensi daya tarik wisata, lemahnya kapasitas sumber daya manusia, serta belum kuatnya dukungan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi pengembangan yang lebih terencana untuk meningkatkan kembali daya tarik wisata alam di wilayah tersebut (Tudjuka, Soputan and Lobja, 2021). Oleh karena itu, kajian terhadap potensi, kondisi aktual, dan strategi pengembangan kawasan menjadi penting untuk mewujudkan pengelolaan yang efektif dan berkelanjutan. Permasalahan utama dalam pengelolaan Objek Wisata Air Terjun Saluopa terletak pada belum optimalnya penerapan prinsip *New Public Management* (NPM). Kendala seperti perencanaan yang belum terarah, koordinasi antar instansi yang lemah, keterbatasan sumber daya manusia, serta pengawasan yang belum efektif menghambat pencapaian hasil pengelolaan yang maksimal. Selain itu, aspek efisiensi anggaran, orientasi kepuasan wisatawan, serta kolaborasi dengan pelaku usaha dan masyarakat lokal juga belum berjalan sebagaimana prinsip NPM yang menekankan efektivitas, inovasi, dan fokus pada hasil. Penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji sejauh mana penerapan NPM telah dilakukan dan faktor apa

yang menghambat efektivitas pengelolaan destinasi wisata tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan kawasan Air Terjun Saluopa memiliki potensi ekonomi penting, termasuk peluang pengembangan agrowisata melalui pemanfaatan perkebunan kakao di sekitarnya (Abidjulu, 2015). Studi lain menegaskan bahwa meskipun beberapa daerah telah melakukan pembangunan, pelestarian, pelatihan, dan promosi wisata, masih ditemukan kendala berupa kurangnya kesadaran menjaga lingkungan, pelayanan wisata yang belum optimal, serta minimnya atraksi wisata baru (Wijaya, 2019). Selain itu, aspek perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan di beberapa wilayah telah berjalan namun belum optimal karena keterbatasan sarana prasarana (Lamadaju, 2022). Pada kasus Air Terjun Saluopa, implementasi kebijakan pengelolaan juga belum efektif akibat rendahnya kapasitas sumber daya manusia dan minimnya fasilitas pendukung wisata (Saputra and Ali, 2020).

Pengelolaan Objek Wisata Alam Air Terjun Saluopa di Kabupaten Poso menggunakan teori Manajemen (Pengelolaan) yang meliputi Fokus pada Hasil (*Output* dan *Outcome*), Efisiensi dan Penghematan, Manajerialisme dan Otonomi, Orientasi Pelanggan, serta Kompetisi dan Mekanisme Pasar dalam kerangka *New Public Management* (NPM) sebagaimana dikemukakan oleh Christopher Hood serta Osborne & Gaebler (1992), masih belum banyak dibahas secara khusus dalam penelitian terdahulu tersebut.

Pengelolaan Objek Wisata Air Terjun Saluopa menggunakan prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM), seperti fokus pada hasil, efisiensi anggaran, otonomi manajerial, orientasi pelanggan, serta mekanisme pasar sebagaimana dikemukakan Hood serta Osborne & Gaebler (1992). Namun, aspek-aspek tersebut belum banyak dikaji secara khusus dalam penelitian sebelumnya. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian penerapan NPM dalam sektor pariwisata, khususnya pada konteks pengelolaan destinasi berbasis alam. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kabupaten Poso untuk meningkatkan profesionalisme, transparansi, efisiensi, dan orientasi pelayanan dalam pengelolaan destinasi, sekaligus membuka ruang kajian lanjutan terkait digitalisasi layanan wisata, penguatan kelembagaan, dan kolaborasi *multi*-aktor dalam mewujudkan tata kelola pariwisata yang modern dan berkelanjutan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai pengelolaan dan pengalaman pengunjung di Objek Wisata Air Terjun Saluopa. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa kali kunjungan lapangan. Pada tahap awal, peneliti melakukan observasi langsung untuk melihat kondisi fisik kawasan, alur kunjungan wisatawan, aktivitas pengelola, serta interaksi antara pengunjung dan pelaku usaha. Selama observasi, peneliti mencatat berbagai hal penting seperti situasi lingkungan, fasilitas yang tersedia, serta respons pengunjung terhadap layanan. Setelah observasi, peneliti melakukan wawancara

mendalam dengan informan yang terlibat dalam aktivitas pariwisata di lokasi, antara lain pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Poso, pengelola, pengunjung, pelaku usaha, dan Kepala Desa Wera. Wawancara dilakukan secara tatap muka baik di area wisata maupun di lokasi yang dipilih oleh informan. Beberapa wawancara tambahan juga dilakukan secara informal ketika peneliti berinteraksi dengan pengunjung di lapangan. Setiap hasil wawancara dicatat dan dirangkum segera setelah proses berlangsung.

Selain data primer, peneliti mengumpulkan data sekunder berupa dokumen terkait seperti laporan pemerintah, arsip pengelola, serta berbagai dokumen lain yang mendukung pemahaman tentang pengelolaan dan perkembangan pariwisata di kawasan tersebut. Data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat dan memperjelas temuan lapangan.

Dalam keseluruhan proses penelitian, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengatur kegiatan observasi, berinteraksi dengan informan, menghimpun data, serta menafsirkan temuan. Langkah-langkah penelitian disesuaikan secara fleksibel dengan kondisi lapangan agar informasi yang diperoleh benar-benar menggambarkan keadaan sebenarnya di Objek Wisata Air Terjun Saluopa.

## Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Wera, Kecamatan Pamona Puselemba, Kabupaten Poso, dengan fokus pada peran pemerintah melalui Dinas Pariwisata dalam mengelola dan mengembangkan sektor pariwisata di daerah tersebut. Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, ditemukan bahwa pengelolaan pariwisata di daerah di Desa Wera telah berjalan secara terstruktur dan mendapat dukungan penuh dari Dinas Pariwisata Kabupaten Poso. Setiap bulannya, Dinas Pariwisata mengadakan kegiatan rutin seperti pelatihan untuk pelaku wisata lokal, promosi destinasi, serta evaluasi fasilitas dan layanan wisata yang ada. Kegiatan ini melibatkan masyarakat sekitar, pelaku usaha wisata, serta pihak-pihak terkait guna memastikan pengelolaan wisata berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Secara umum, pengelolaan pariwisata di Desa Wera berlangsung dengan cukup dengan cukup baik dan terorganisir. Destinasi wisata yang ada mulai menunjukkan peningkatan kunjungan, dan masyarakat setempat yang terlibat aktif dalam kegiatan kepariwisataan memperoleh berbagai manfaat, baik secara ekonomi maupun dalam hal peningkatan kapasitas.

Namun demikian, masih terdapat tantangan di lapangan terutama terkait rendahnya kesadaran sebagian masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan wisata. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan dari Dinas Pariwisata cukup kuat, partisipasi aktif masyarakat masih perlu di tingkatkan untuk mencapai pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan. Selain itu, bentuk dukungan konkret dari Dinas Pariwisata juga tampak dari pembangunan akses jalan menuju lokasi wisata, fasilitas umum, serta penyediaan media promosi digital. Dinas Pariwisata juga secara rutin mengadakan sosialisasi dan rapat koordinasi dengan

tokoh masyarakat, pelaku wisata, dan pemerintah desa guna memperkuat kerja sama dalam pengembangan sektor pariwisata di Desa Wera.

Temuan dan percakapan ini, peneliti mendokumentasikan temuan-temuan yang di dapat dari wawancara terhadap beberapa informasi sesuai judul peneliti yaitu “Pengelolaan Objek Wisata Air Terjun Saluopa di Desa Wera Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso.” Peneliti menggunakan Teori: *New Public Management* (NPM), (Christopher Hood & Osborne & Gaebler, 1992) dalam penelitian ini dengan menggunakan 5 aspek dalam pengelolaan.

## Pembahasan

### 1. Pengelolaan Pariwisata

Pengelolaan pariwisata merupakan proses manajerial yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, serta pengendalian untuk memastikan destinasi berjalan efektif dan berkelanjutan (Hariyanto, 2016). Pengelolaan ini memerlukan keseimbangan antara aspek lingkungan, sosial budaya, dan sosial ekonomi sebagaimana ditegaskan oleh (Tangian and Kumaat, 2020) bahwa keberlanjutan pariwisata dipengaruhi oleh kemampuan pengelola menjaga kesinergian ketiga aspek tersebut. Dalam penelitian ini, analisis pengelolaan pariwisata di Air Terjun Saluopa menggunakan kerangka *New Public Management* (NPM) (Hood, 1991; Osborne & Gaebler, 1992) yang menekankan prinsip efisiensi, orientasi hasil, kompetisi, otonomi, serta orientasi pelanggan.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan NPM di sektor pariwisata dapat meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan jika struktur birokrasi daerah mampu mendukung mekanisme kinerja berbasis hasil. Dengan demikian, kerangka NPM menjadi tepat untuk mengkaji bagaimana Dinas Pariwisata Kabupaten Poso mengelola destinasi wisata dan bagaimana *outcome*-nya tercermin dalam kunjungan wisatawan maupun PAD.

#### A. Fokus pada Hasil (*Output* dan *Outcome*)

Fokus pada hasil dalam perencanaan pengelolaan merupakan langkah awal *New Public Management* (NPM) yang menekankan pentingnya penentuan tujuan dan target kinerja berbasis kualitas sumber daya (Hood, 1991; Osborne & Gaebler, 1992). Dalam konteks Air Terjun Saluopa, pergeseran pendekatan dari administratif ke berbasis hasil terlihat jelas dalam dokumen perencanaan yang diatur melalui PERDA Kabupaten Poso No. 5 Tahun 2019 tentang RIPPARKAB. Pengelolaan sepenuhnya berada di bawah Dinas Pariwisata Kabupaten Poso, namun tetap melibatkan Pemerintah Desa, Dinas PU, Kominfo, dan pelaku usaha. Meskipun demikian, praktik di lapangan menunjukkan bahwa pengambilan keputusan masih sangat terpusat sehingga ruang inovasi dari pihak desa atau pelaku lokal belum berkembang optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kusumah, 2024) yang menemukan bahwa pengelolaan destinasi wisata berbasis pemerintah daerah sering kali terhambat oleh birokrasi yang panjang sehingga mengurangi fleksibilitas implementasi



kebijakan. Selain itu, studi oleh (Blanco-Cerradelo *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa Menerapkan sistem zonasi dengan pembatasan ketat pada area inti, pengembangan wisata berintensitas rendah di zona transisi, serta prioritas perlindungan di zona penyangga. Pengawasan kapasitas kunjungan dan pemantauan kualitas habitat secara dinamis sangat penting untuk mencegah degradasi lingkungan. Kondisi tersebut juga terjadi di Air Terjun Saluopa, di mana ketiadaan akses internet, lambatnya perbaikan fasilitas akibat menunggu APBD, serta pembatasan pembangunan karena status hutan lindung menjadi hambatan struktural yang mengurangi fleksibilitas padahal fleksibilitas merupakan prinsip utama NPM.

Salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan berbasis hasil adalah tingkat kunjungan wisatawan. Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa wisatawan Nusantara menjadi kontributor terbesar setiap tahun. Pada masa pandemi 2020–2021, jumlah kunjungan menurun tajam akibat kebijakan pembatasan mobilitas. Namun, pemulihan terjadi secara signifikan pada 2023–2024, yang menunjukkan bahwa destinasi ini berhasil membangun kembali daya tariknya. Pemulihan ini dapat dianggap sebagai keberhasilan *output* dari pengelolaan destinasi, sejalan dengan prinsip NPM yang menekankan capaian kinerja terukur.

Penelitian (Regina *et al.*, 2025) memperkuat temuan ini, Pertumbuhan yang sangat begitu pesat para pariwisata awalnya akan melemah dan mengalami penurunan yang sangat drastis.. Penelitian (Isra, Herman and Rusdi, 2025) juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi dan promosi pariwisata semakin penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, media sosial memegang peran yang sangat besar dalam mempromosikan destinasi wisata, sehingga lonjakan kunjungan Saluopa pada tahun 2023–2024 dapat dikaitkan dengan daya tarik alami dan mulai berfungsinya kembali fasilitas yang ada.

**Tabel 1. Kunjungan Wisatawan dan PAD**

No	Tahun	Mancanegara	Nusantara	Jumlah	Pertumbuhan Mancanegara	Pertumbuhan Nusantara
1	2016	3.061	79.098	82.159		
2	2017	1.587	86.540	88.127	-48,15%	2,41%
3	2018	1.129	55.456	56.585	-28,86%	-35,92%
4	2019	1.691	37.427	39.118	49,78%	-32,91%
5	2020	2.014	19.374	19.588	-87,34%	-48,24%
6	2021	10	24.336	24.346	-95,33%	25,61%
7	2022	909	45.897	46.806	8990,00%	88,60%
8	2023	2.479	124.293	126.772	172,72%	170,81%
9	2024	8.304	125.520	133.824	234,97%	0,99%
	<b>JUMLAH</b>	<b>11.080</b>	<b>472.421</b>	<b>483.501</b>		

*Sumber* : Dinas Pariwisata Kabupaten Poso Tahun 2024

Meskipun *output* berupa kunjungan meningkat, kontribusi terhadap PAD tidak menunjukkan pola yang sama. Tabel 2 memperlihatkan realisasi PAD dari retribusi Objek Wisata Saluopa, Parkiran Roda 2, dan Parkiran Roda 4 selama lima tahun terakhir. Data tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2019–2020 kinerja PAD masih cukup baik dan

bahkan melebihi target. Namun pada tahun 2022–2024, tren realisasi menurun cukup signifikan.

Situasi ini sangat relevan dengan kondisi Air Terjun Saluopa, di mana belum adanya sistem tiket digital, transparansi pengelolaan parkir yang masih lemah, keterbatasan pembangunan fasilitas, serta koordinasi lintas sektor yang kurang optimal menjadi faktor penghambat efektivitas PAD. Dalam prinsip NPM, kondisi ini menunjukkan bahwa *outcome* belum optimal meskipun *output* meningkat signifikan.

**Tabel 2. Pendapatan Asli Daerah 5 Tahun Terakhir**

Jenis Penerimaan	Tahun 2019 (Real/Target)	Tahun 2020 (Real/Target)	Tahun 2021 (Real/Target)	Tahun 2022 (Real/Target)	Tahun 2023 (Real/Target)	Tahun 2024 (Real/Target)
Objek Wisata Saluopa	148.80%	125.73%	99.16%	61.46%	94.04%	73.81%
Parkiran Roda 2	123.67%	85.95%	63.68%	71.92%	98.91%	32.69%
Parkiran Roda 4	144.11%	81.48%	65.75%	58.41%	92.09%	84.64%

**Sumber:** data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Poso Tahun 2019-2024

Dari keseluruhan pembahasan, terlihat adanya kesenjangan antara peningkatan angka kunjungan dengan peningkatan PAD. Peningkatan *output* tidak otomatis menghasilkan *outcome* yang diharapkan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian (Oklevik *et al.*, 2019), yang menyatakan bahwa Banyak destinasi masih mengukur keberhasilan dari jumlah wisatawan, bukan dari pendapatan yang dihasilkan. Hal ini menyebabkan potensi PAD tidak termanfaatkan secara optimal, meskipun kunjungan meningkat.

Oleh karena itu, pengelolaan Air Terjun Saluopa perlu diarahkan pada penguatan sistem retribusi, digitalisasi layanan, peningkatan koordinasi lintas sektor, serta model pengelolaan adaptif yang mampu menyeimbangkan kepentingan konservasi dan pengembangan wisata. Evaluasi menyeluruh terhadap mekanisme tarif, pengelolaan parkir, dan inovasi layanan menjadi sangat penting untuk memastikan destinasi ini memberikan kontribusi ekonomi yang berkelanjutan.

## **B. Efisiensi dan Penghematan**

Efisiensi merupakan salah satu prinsip utama dalam *New Public Management* (NPM) yang menekankan optimalisasi penggunaan sumber daya melalui restrukturisasi organisasi, efisiensi anggaran, dan pemanfaatan teknologi informasi (Hood, 1991). Dalam konteks pengelolaan wisata, Dinas Pariwisata telah melakukan upaya restrukturisasi dengan membentuk *Tourism Information Center* (TIC) sebagai unit pendukung. TIC berperan sebagai pusat informasi, pengelola data finansial, serta penyedia laporan kondisi lapangan kepada dinas. Langkah ini sejalan dengan gagasan Osborne & Gaebler (1992) yang menekankan budaya inovasi yang terintegrasi dalam

organisasi publik dapat mengatasi kekakuan birokrasi dan meningkatkan efisiensi operasional, sehingga perubahan teknologi harus berjalan beriringan dengan transformasi budaya organisasi (Habibani and Frinaldi, 2025).

Namun, meskipun TIC diharapkan meningkatkan efisiensi, struktur organisasi yang ada belum memberikan hasil optimal. Masih ditemukan tumpang tindih pembagian tugas antara petugas TIC tingkat kantor dan petugas lapangan, yang justru berpotensi menimbulkan inefisiensi operasional. Menurut Marten Sabintoe selaku Koordinator TIC, pembagian tugas tersebut sebenarnya dirancang untuk mempercepat alur informasi dan memastikan pemantauan objek wisata berjalan konsisten. Namun dalam praktiknya, koordinasi belum berjalan efektif sehingga beberapa fungsi saling tumpang tindih. Hal tersebut menguatkan temuan (Nastiti, Wolor and Utari, 2025) yang menyatakan bahwa Namun, jika restrukturisasi dilakukan tanpa memperhatikan kebutuhan dan kesiapan karyawan, dapat menyebabkan stres, kebingungan, bahkan penurunan kinerja yang signifikan

Di sisi lapangan, menurut Sabdi Ntaba selaku Petugas Pengelola, pelaporan rutin mengenai jumlah pengunjung, kondisi infrastruktur wisata, dan hambatan teknis sudah dilakukan sebagai bagian dari tata kelola berbasis data. Informasi tersebut seharusnya menjadi dasar pengambilan keputusan strategis pada tingkat dinas, sesuai prinsip NPM yang menekankan *evidence-based management*. Namun, proses tindak lanjut sering mengalami hambatan pada tahap penyusunan dan persetujuan anggaran, sehingga upaya perbaikan di lapangan menjadi lambat. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya bergantung pada ketersediaan informasi, tetapi juga pada kecepatan respons birokrasi dan fleksibilitas anggaran. Situasi ini sejalan dengan kritik (Edward, Adnan and Khaidir, 2024) bahwa Analisis Implementasi *New Public Management* (NPM) di Organisasi Publik Indonesia menjadi krusial dalam mengevaluasi efektivitas dan dampak penerapan konsep manajemen ini terhadap tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di negara ini..

Dengan demikian, meskipun telah ada langkah-langkah menuju efisiensi melalui pembentukan TIC dan penguatan sistem pelaporan, implementasinya belum sepenuhnya selaras dengan karakteristik NPM yang mengutamakan kecepatan, kejelasan fungsi, dan penggunaan data untuk tindakan cepat. Diperlukan penyempurnaan struktur kerja, kejelasan *jobdesk*, serta mekanisme anggaran yang lebih adaptif agar tujuan efisiensi dalam NPM dapat tercapai secara optimal.

### C. Manajerialisme dan Otonomi

Penerapan prinsip manajerialisme dan otonomi dalam pengelolaan Objek Wisata Air Terjun Saluopa menunjukkan adanya penerapan paradigma *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, fleksibilitas pengambilan keputusan, serta orientasi pada hasil (Hood, 1991; Osborne & Gaebler, 1992). Dalam kerangka NPM, pelaksana teknis di lapangan diberikan ruang untuk mengelola sumber daya secara mandiri dengan tetap mempertanggungjawabkan kinerja berdasarkan *output* dan kualitas layanan publik. Model ini umumnya diterapkan pada sektor wisata alam



untuk memastikan respons cepat terhadap dinamika lapangan, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian (Sudrajat, 2024) yang menyatakan bahwa Dinas kebudayaan, pariwisata dan olahraga merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang pariwisata .

Pada konteks ini, petugas pengelola Air Terjun Saluopa telah menjalankan fungsi-fungsi manajerial melalui empat aspek utama, yaitu pengawasan dan pemeliharaan, pelayanan pengunjung, pengamanan, serta pengelolaan kebersihan lingkungan. Pelaksanaan yang bersifat fleksibel dan adaptif ini mencerminkan otonomi operasional sebagaimana digariskan dalam konsep NPM, di mana pelaksana lapangan diberi kesempatan menyesuaikan langkah kerja dengan kondisi faktual di lapangan. Namun, efektivitas pelaksanaan manajerialisme ini masih mengalami hambatan teknis maupun lingkungan. Rendahnya kesadaran sebagian pengunjung dalam menjaga kebersihan, serta risiko alam seperti pohon tumbang dan banjir, membuat kualitas layanan tidak selalu stabil. Hal ini sejalan dengan pernyataan Hood (1991) bahwa sistem fiskal yang terdesentralisasi dapat meningkatkan efisiensi anggaran dengan memastikan bahwa dana publik digunakan secara lebih tepat sasaran dan sesuai dengan prioritas lokal (Cho, 2018). Penelitian (Wahyudi, Nawawi and Pohan, 2023) juga menguatkan bahwa Pemerintah daerah yang memiliki otonomi fiskal lebih besar cenderung lebih fleksibel dalam mengalokasikan sumber daya ke sektor-sektor yang berdampak langsung pada pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Masukan dari informan lapangan juga menunjukkan adanya perbedaan persepsi terhadap kualitas pengelolaan. Pengunjung mancanegara seperti Ibu Germaine menilai bahwa pengelolaan sudah baik dan mampu menjaga keaslian alam, yang mencerminkan prinsip *value for environment* dalam pendekatan NPM yang berorientasi pada keberlanjutan. Namun, pandangan berbeda datang dari pengunjung lokal seperti Ibu Dinda yang menyoroti lemahnya pemeliharaan fasilitas, kebersihan, serta terbatasnya akses internet. Keluhan ini mengindikasikan belum optimalnya penerapan fungsi *responsiveness* dan *service quality* sebagaimana dikemukakan Osborne & Gaebler (1992). Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengunjung dan kapasitas pengelola dalam menyediakan layanan publik yang konsisten.

Dari aspek ekonomi lokal, pelaku usaha seperti Ibu Roslin Tadjaja menyatakan bahwa pengelolaan objek wisata telah memberi manfaat ekonomi nyata bagi masyarakat sekitar melalui peningkatan peluang usaha, tanpa adanya biaya tambahan. Hal ini menunjukkan berjalannya aspek *empowerment*, salah satu prinsip penting dalam model otonomi NPM, di mana pemerintah tidak hanya mengatur tetapi juga memberdayakan komunitas lokal. Penelitian (Yatmaja, 2019) menguatkan bahwa Peningkatan peran masyarakat diperlukan dalam pembangunan kepariwisataan karena pemanfaatan potensi pariwisata dapat menciptakan kemandirian dan kesejahteraan yang optimal jika dapat dikelola dengan baik oleh masyarakat itu sendiri.

Secara keseluruhan, penerapan manajerialisme dan otonomi di Air Terjun Saluopa sudah berjalan namun belum mencapai tingkat optimal. Hambatan struktural seperti minimnya pemeliharaan fasilitas, keterbatasan infrastruktur digital, serta tantangan lingkungan masih mengurangi efektivitas pengelolaan. Oleh karena itu, integrasi prinsip NPM perlu diperkuat melalui peningkatan kapasitas petugas, pengembangan sistem monitoring yang lebih sistematis, serta penyediaan fasilitas pendukung wisatawan modern tanpa mengabaikan prinsip pelestarian lingkungan. Dengan langkah-langkah tersebut, otonomi dan manajerialisme dalam pengelolaan Air Terjun Saluopa dapat lebih efektif dalam menghasilkan layanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

#### D. Orientasi Pelanggan

Orientasi pelanggan dalam pengelolaan Air Terjun Saluopa tercermin melalui berbagai upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan secara berkelanjutan. Dalam perspektif *New Public Management* (NPM), orientasi pelanggan menandai pergeseran paradigma birokrasi ke arah pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan pengguna, efisiensi, dan kecepatan respons. Prinsip ini tampak dari rutinitas petugas dalam menjaga kebersihan lokasi wisata, memastikan fasilitas dasar seperti jalur trekking, area parkir, toilet, dan ruang istirahat tetap layak, serta memberikan pelayanan yang ramah kepada pengunjung. Hal ini sejalan dengan konsep *customer-driven government* dari Osborne & Gaebler (1992) yang menegaskan bahwa masyarakat adalah “pelanggan” yang harus memperoleh pelayanan terbaik (Riani, 2021b).

Selain itu, pelibatan Pemerintah Desa Wera dalam pengamanan dan pelestarian lingkungan menunjukkan pola kolaborasi yang relevan dengan pendekatan NPM modern, yaitu *collaborative governance*. Kolaborasi ini memberikan nilai tambah dalam menjaga keberlanjutan objek wisata, karena pengelolaan bersama pemerintah daerah, desa, dan masyarakat lokal dapat meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis pariwisata. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa upaya orientasi pelanggan tersebut belum optimal. Proses pelaporan kerusakan fasilitas masih melalui rantai birokrasi yang panjang mulai dari petugas lapangan, TIC (*Tourism Information Center*), hingga Dinas Pariwisata sebelum akhirnya dipertimbangkan dalam alokasi anggaran. Alur ini menyebabkan keterlambatan perbaikan, yang berdampak pada pengalaman wisatawan.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara praktik di lapangan dan prinsip NPM, terutama aspek *de-bureaucratization* dan *responsiveness*. Menurut Hood (1991), organisasi publik dalam kerangka NPM dituntut mempercepat layanan melalui penyederhanaan prosedur dan pemberian otonomi yang lebih besar pada unit pengelola (Prabowo, Suwanda and Syafri, 2022). Berdasarkan analisis penulis, lambatnya respons terhadap keluhan pengunjung tidak hanya disebabkan oleh prosedur birokrasi, tetapi juga oleh keterbatasan kewenangan pengelola lapangan yang tidak memiliki anggaran mandiri untuk perbaikan fasilitas ringan. Hal ini menyebabkan pengelola bergantung pada keputusan hierarki yang lebih tinggi

sehingga orientasi pelanggan tidak dapat diwujudkan secara maksimal.

Untuk memperkuat efektivitas orientasi pelanggan, dibutuhkan pemangkasan rantai birokrasi, penetapan mekanisme pelaporan digital terpadu, serta pemberian diskresi tertentu kepada pengelola lapangan agar dapat mengambil tindakan cepat terhadap keluhan pengunjung. Reformasi sederhana ini akan mendekatkan praktik pengelolaan Air Terjun Saluopa pada prinsip NPM yang menekankan kualitas layanan, kecepatan, dan fokus pada kebutuhan masyarakat.

#### **E. Kompetisi dan Mekanisme Pasar Perencanaan**

Penerapan kompetisi dan mekanisme pasar dalam pengelolaan Objek Wisata Air Terjun Saluopa mencerminkan upaya mengikuti prinsip *New Public Management* (NPM) yang menempatkan persaingan sebagai instrumen peningkatan kinerja, efisiensi, dan kualitas layanan. Sejalan dengan pemikiran Hood (1991) serta Osborne & Gaebler (1992), Meningkatnya persaingan dapat mendorong organisasi publik dan nirlaba untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan dan kualitas layanan, sehingga mereka lebih responsif terhadap kebutuhan publik (Nwachukwu and Vu, 2022). Dalam konteks Saluopa, kompetisi ini terlihat dari strategi pengelola dalam mempertahankan daya tarik wisata melalui peningkatan layanan, kebersihan, serta pengelolaan fasilitas yang bersumber dari pendapatan retribusi. Mekanisme ini menunjukkan adanya prinsip *self-financing unit*, di mana unit pelayanan publik berusaha mandiri dalam pengelolaan pendapatan untuk mendukung keberlanjutan layanan.

Berdasarkan analisis penulis, munculnya destinasi wisata baru di Kabupaten Poso dan wilayah sekitarnya telah menciptakan tekanan kompetitif yang semakin kuat. Hal ini mendorong pengelola untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) Air Terjun Saluopa, terutama karakteristik fisiknya yang unik berupa air terjun bertingkat dua belas dengan bebatuan tidak licin. Keunikan tersebut menjadi diferensiasi pasar yang sulit ditiru destinasi lain, sehingga menjadi modal utama dalam menarik wisatawan, sesuai logika pasar dalam NPM bahwa konsumen bebas memilih destinasi terbaik berdasarkan nilai pelayanan yang dirasakan. Analisis ini menunjukkan bahwa keberadaan kompetitor justru berperan sebagai pemicu inovasi dan peningkatan layanan oleh pengelola Saluopa.

Namun temuan lapangan menunjukkan bahwa penerapan mekanisme pasar ini belum berjalan optimal. Keterbatasan anggaran, kapasitas manajerial, dan lambatnya proses birokrasi dalam penanganan perbaikan fasilitas menjadi faktor yang melemahkan daya saing destinasi. Misalnya, saat terjadi kerusakan fasilitas, pengelola harus melalui rantai birokrasi yang panjang sebelum memperoleh anggaran, sehingga memperlambat respons terhadap kebutuhan wisatawan. Hal ini bertentangan dengan prinsip NPM yang menekankan fleksibilitas, kecepatan, dan *market-like behavior* dalam pelayanan publik. Dengan demikian, meskipun kompetisi telah menjadi stimulus bagi peningkatan layanan, efektivitasnya tetap sangat dipengaruhi oleh struktur tata kelola dan kewenangan pengelola di tingkat daerah. Untuk mengoptimalkan mekanisme pasar, diperlukan penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi pengelola, serta pemberian otonomi yang lebih besar pada unit pengelola destinasi.

## Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan Objek Wisata Air Terjun Saluopa di Kabupaten Poso belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM), meskipun beberapa elemen seperti orientasi hasil, efisiensi kerja, dan fokus pada pelayanan wisatawan telah mulai diimplementasikan. Berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, lemahnya koordinasi antar instansi, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, serta terbatasnya otonomi pengelola lapangan menyebabkan penerapan NPM belum berjalan optimal dan belum mampu merespons kebutuhan wisatawan maupun dinamika pengelolaan secara cepat. Temuan ini menunjukkan bahwa tata kelola destinasi wisata berbasis alam membutuhkan pendekatan manajemen publik yang lebih adaptif, inovatif, dan kolaboratif untuk mendukung peningkatan daya saing daerah dan keberlanjutan pengelolaan. Namun, penelitian ini memiliki beberapa batasan, antara lain ruang lingkup yang terbatas pada satu destinasi sehingga temuan sulit digeneralisasi, potensi bias subjektivitas dalam wawancara, serta keterbatasan data kuantitatif jangka panjang yang menghambat analisis efektivitas NPM secara lebih komprehensif. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas aparatur dan pengelola wisata, percepatan proses penganggaran, peningkatan otonomi operasional pengelola lapangan, serta pengembangan infrastruktur pendukung seperti akses internet, kebersihan, dan fasilitas wisata yang memadai. Selain itu, kolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat lokal perlu diperluas untuk mendukung promosi digital dan inovasi atraksi wisata. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi studi, menggunakan data kuantitatif yang lebih lengkap, dan mengkaji peran digitalisasi serta kemitraan *multi*-aktor dalam meningkatkan efektivitas tata kelola pariwisata yang modern dan berkelanjutan.

## Ucapan Terima Kasih

Atas terselesaikannya penelitian ini, saya panjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan karunia dan karunia-Nya. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pembimbing, Dr. Darwis, M.Si dan Angga Pradana, S.IP, M.A, atas bimbingan dan arahan selama penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada Dinas Pariwisata Kabupaten Poso, TIC, Pemerintah Desa Wera dan Pengunjung yang telah memberikan informasi berharga. Dukungan keluarga dan sahabat sangat membantu, Diharapkan penelitian ini akan berkontribusi pada kemajuan manajemen pengelolaan dan ilmu kebijakan publik.

## Referensi

- Abidjulu, R.Z.W. (2015) "STRATEGI PENGEMBANGAN PENGELOLAAN PARIWISATA AIR TERJUN WERA SALUOPA DI KABUPATEN POSO," *e-Jurnal Katalogis*, 3(5), pp. 1–12.
- Blanco-Cerradelo, L., Diéguez-Castrillón, M.I., Fraiz-Brea, J.A. and Gueimonde-Canto, A. (2022) "Protected Areas and Tourism Resources: Toward Sustainable

- Management," *Land*, 11(11). Available at: <https://doi.org/10.3390/land11112059>.
- Cho, I.G. (2018) "Fiscal decentralization in Korea," *Asian Education and Development Studies*, 7(3), pp. 279–290. Available at: <https://doi.org/10.1108/AEDS-11-2017-0113>.
- Edward, A.V., Adnan, M.F. and Khaidir, A. (2024) "New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia," *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), pp. 54–62. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97>.
- Habibani, R.A. and Frinaldi, A. (2025) "INOVASI BUDAYA ORGANISASI PUBLIK DALAM ERA DIGITAL: PELUANG DAN STRATEGI IMPLEMENTASI," *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), pp. 407–421. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5365>.
- Hariyanto, S. (2016) "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN," *Publiciana*, 9(1), pp. 80–85. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.36563/publiciana.v9i1.75>.
- Hutapea, K.P. (2019) "MANFAAT PARIWISATA DITINJAU DARI SOSIOLOGI HUKUM," *JURNAL JUSTIQA*, 1(1).
- Isra, N., Herman, B. and Rusdi, S.B.M. (2025) "Peran Media Sosial Dalam Upaya Peningkatan Promosi Destinasi Wisata Berkelanjutan (Studi Kasus : Pembangkit Listrik Tenaga Bayu Kabupaten Sidenreng Rappang)," *Journal Of Business, Economics, And Finance*, 3(1), pp. 1–19. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.70437/benefit.v3i1.1041>.
- Kusumah, A.H.G. (2024) "Breaking Down the Barriers: Rethinking Government's Role in Indonesian Tourism Destination Development," *Society*, 12(1), pp. 50–60. Available at: <https://doi.org/10.33019/society.v12i1.580>.
- Lamadaju, S. (2022) *Pengelolaan Objek Wisata Pulau Papan Di Desa Kadoda Kabupaten Tojo Una-Una*. Universitas Tadulako.
- Mokoginta, R.A., Poluan, R.J. and Lakat, R.M.S. (2020) "PENGEMBANGAN KAWASAN WISATA BAHARI (STUDI: KECAMATAN NUANGAN KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR)," *Jurnal Spasial*, 7(3), pp. 325–334. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.35793/sp.v7i3.30873>.
- Mustikawati, T.A. (2017) *ANALISIS PENGEMBANGAN SARANA PRASARANA OBYEK WISATA ALAM TELAGA NGEHEL DALAMMENINGKATKAN KESEJAHTERAAN EKONOMI MASYARAKAT*. Universitas Brawijaya.
- Nastiti, N., Wolor, C.W. and Utari, E.D. (2025) "Analisis Dampak Restrukturisasi Organisasi pada PT X," *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(3), pp. 40–51. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.59059/maslahah.v3i3.2383>.
- Nwachukwu, C. and Vu, H.M. (2022) "Service Innovation, Marketing Innovation and Customer Satisfaction: Moderating Role of Competitive Intensity," *SAGE Open*, 12(2), pp. 1 – 12. Available at: <https://doi.org/10.1177/21582440221082146>.
- Oklevik, O., Gössling, S., Hall, C.M., Steen Jacobsen, J.K., Grøtte, I.P. and McCabe, S. (2019) "Overtourism, optimisation, and destination performance indicators: a case study of activities in Fjord Norway," *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), pp. 1804–1824. Available at: <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1533020>.



- Prabowo, H., Suwanda, D. and Syafri, W. (2022) *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK*. Cet 1. Edited by Y.P. Santoso and N.N. Muliawati. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA. Available at: [www.rosda.co.id](http://www.rosda.co.id).
- Purba, B., Situmorang, E.A.A., Firmansyah, D., Sidebang, T. br. and Manurung, T. (2024) "Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia," *Economic Reviews Journa*, 3(3), pp. 2060–2065. Available at: <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.308>.
- Regina, Irwandi, Aslam, A.P. and Basalamah, M.S.A. (2025) "Pemulihan Industri Pariwisata di Kota Makassar Pasca Pandemi COVID-19," *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), pp. 77–95. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1232>.
- Riani, N.K. (2021a) "PARIWISATA ADALAH PISAU BERMATA 2," *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), pp. 1470–1474.
- Riani, N.K. (2021b) "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK," *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), pp. 2443–2452. Available at: <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>.
- Saputra, A. and Ali, K. (2020) "ANALISIS KEBIJAKAN PARIWISATA TERHADAP PENGELOLAAN OBJEK WISATA DI KABUPATEN SAMOSIR," *Warta Dharmawangsa*, 14(4), pp. 564–584. Available at: <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.889>.
- Sudrajat, K.Z. (2024) "EFEKTIVITAS PROGRAM PENGEMBANGAN DESTINASI PARIWISATA OLEH DINAS PARIWISATA KEBUDAYAAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SUMEDANG," *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 9(2), pp. 58–64. Available at: <https://ejournal.lppmunsap.org/index.php/jrpa58>.
- Tangian, D. and Kumaat, H.M.E. (2020) *PENGANTAR PARIWISATA*. Cet 1. Manado: POLIMDO PRESS. Available at: [www.polimdo.ac.id](http://www.polimdo.ac.id).
- Tudjuka, N.W., Soputan, G.J. and Lobja, E. (2021) "Model Pengembangan Obyek Wisata Air Terjun Kandela di Kabupaten Poso," *Indonesian Journal of Sociology, Education, and Development (IJSED)*, 3(1), pp. 63–71.
- Wahyudi, T., Nawawi, M. and Pohan, E.S. (2023) "DESENTRALISASI FISKAL DAN EFISIENSI ANGGARAN: TINJAUAN SISTEMATIS," *Jurnal Dinamika Ekonomi Rakyat*, 2(2), pp. 32–49. Available at: <https://doi.org/https://10.24246/dekat.v2i2.15509>.
- Wijaya, S. (2019) *PENGELOLAAN OBJEK WISATA AIR CIKOROMOY OLEH DINAS PARIWISATA KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2017*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Yatmaja, P.T. (2019) "EFEKTIVITAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT OLEH KELOMPOK SADAR WISATA (POKDARWIS) DALAM MENGEMBANGKAN PARIWISATA BERKELANJUTAN," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(1), pp. 27–36.