



Kolaborasi Pemerintah Daerah dan Komunitas Lokal dalam Peningkatan Pelayanan di Wisata Hiu Paus Gorontalo

Mohamad Muflih Hasan^{1*}, Rusli Isa², Dwi Indah Yuliani Solihin³

¹⁻³ Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: muflihhasan27@gmail.com

Abstract. *This study examines the collaboration between local government and local communities in improving service quality at the Whale Shark Tourism Destination in Botubarani Village, Bone Bolango Regency, Gorontalo Province. The rapid growth of marine tourism in this area has created economic opportunities for local residents, yet service management and coordination among stakeholders remain a challenge. The study aims to analyze the implementation of collaborative governance in tourism service improvement by focusing on shared commitment, facilitative leadership, face-to-face dialogue, and institutional capacity. A qualitative descriptive approach was applied. Data were collected through direct observation, semi-structured interviews with key stakeholders, and documentation review. The findings reveal that collaboration among stakeholders has been established and has contributed to service delivery, but it is still largely informal and lacks strong institutional arrangements. Facilitative leadership has been demonstrated through coordination and support programs, although capacity-building initiatives are not evenly distributed and not sustained. Face-to-face dialogue exists but is irregular and unstructured, limiting effective communication. Institutional capacity remains constrained by limited human resources, inadequate facilities, and the absence of standardized service procedures. Strengthening formal collaboration mechanisms, improving continuous training, and enhancing institutional capacity are essential to ensure sustainable tourism services and conservation-based destination management.*

Keywords: *Collaborative Governance; Facilitative Leadership; Institutional Capacity; Public Service; Whale Shark Tourism.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji kolaborasi antara pemerintah daerah dan komunitas lokal dalam peningkatan kualitas pelayanan pada destinasi Wisata Hiu Paus di Desa Botubarani, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Perkembangan wisata bahari di wilayah ini memberikan peluang ekonomi bagi masyarakat, namun pengelolaan pelayanan dan koordinasi antar pihak masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan collaborative governance dalam peningkatan pelayanan wisata melalui aspek komitmen bersama, kepemimpinan fasilitatif, dialog tatap muka, dan kapasitas kelembagaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi terstruktur dengan informan kunci, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antar aktor telah terbentuk dan berjalan dalam mendukung pelayanan wisata, namun masih didominasi pola kerja sama nonformal sehingga belum terlembaga secara kuat. Kepemimpinan fasilitatif pemerintah telah berjalan melalui koordinasi dan program dukungan, tetapi pelatihan peningkatan kapasitas belum merata dan belum berkelanjutan. Dialog tatap muka telah dilakukan namun belum rutin dan belum terstruktur, sehingga komunikasi belum optimal. Kapasitas kelembagaan masih terbatas pada aspek sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta belum adanya standarisasi pelayanan. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan kerja sama formal, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penguatan kelembagaan agar pelayanan wisata dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan.

Kata kunci: Dialog Tatap Muka; Kapasitas Kelembagaan; Kepemimpinan Fasilitatif; Pelayanan Publik Tata Kelola Kolaboratif.

1. LATAR BELAKANG

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian nasional terus menunjukkan peningkatan, baik melalui penerimaan devisa, pembangunan wilayah, maupun penguatan ekonomi daerah. Hal ini sejalan dengan potensi Indonesia yang memiliki kekayaan alam dan keragaman budaya

sebagai daya tarik wisata yang dapat dikembangkan secara berkelanjutan. Selain menjadi sumber pendapatan daerah, pariwisata juga berfungsi sebagai sarana pelestarian lingkungan dan budaya, serta mendorong pengembangan usaha masyarakat di berbagai wilayah (Nugraha, 2021).

Provinsi Gorontalo merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi wisata pesisir dan bahari yang sangat besar, terutama karena kekayaan ekosistem laut, keindahan terumbu karang, serta keberagaman hayati. Potensi tersebut menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu alternatif pengembangan ekonomi masyarakat pesisir yang selama ini masih banyak bergantung pada sektor perikanan yang bersifat ekstraktif. Ketergantungan tersebut membuat masyarakat rentan terhadap berbagai ancaman, seperti perubahan iklim, overfishing, dan fluktuasi harga komoditas hasil laut. Oleh karena itu, pengembangan pariwisata bahari menjadi solusi strategis dalam menciptakan sumber ekonomi alternatif yang tidak hanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tetapi juga menjaga keberlanjutan lingkungan.

Salah satu destinasi unggulan pariwisata bahari di Gorontalo adalah wisata hiu paus (*Rhincodon typus*) yang berlokasi di Desa Botubarani, Kabupaten Bone Bolango. Sejak kemunculan hiu paus pada tahun 2016, destinasi ini berkembang pesat dan menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Peningkatan kunjungan wisata tersebut memberikan dampak positif bagi masyarakat setempat melalui terbukanya peluang usaha baru di sektor jasa pariwisata. Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran orientasi ekonomi masyarakat dari sektor tradisional menuju sektor pariwisata yang berbasis pada daya tarik alam. Perkembangan tersebut juga selaras dengan tren global pariwisata yang mengarah pada konsep *sustainable tourism*, yaitu pariwisata yang menekankan keseimbangan antara manfaat ekonomi, kelestarian lingkungan, dan keberlanjutan sosial budaya (Chayaningrum et al., 2025).

Dalam konteks pengembangan pariwisata daerah, keberhasilan suatu destinasi tidak hanya ditentukan oleh daya tarik utama, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Destinasi wisata bahari memerlukan tata kelola yang terintegrasi, mencakup penyediaan fasilitas, keamanan, kenyamanan, kebersihan lingkungan, serta penguatan peran masyarakat lokal. Selain itu, pengelolaan wisata bahari juga harus mempertimbangkan aspek konservasi, mengingat kawasan pesisir rentan terhadap kerusakan ekosistem apabila aktivitas wisata tidak diatur secara tepat.

Pemerintah Kabupaten Bone Bolango telah memiliki landasan regulasi dalam pengembangan pariwisata melalui berbagai kebijakan, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata serta Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPDA) Kabupaten Bone Bolango Tahun 2011–2031. Namun, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya, terutama pada aspek koordinasi dan konsistensi kolaborasi antar pemangku kepentingan. Kerja sama antara pemerintah daerah, masyarakat lokal, serta pelaku wisata memang telah terbentuk, tetapi masih cenderung bersifat informal dan belum didukung oleh pedoman kerja yang jelas. Akibatnya, pembagian peran dan tanggung jawab antar pihak belum berjalan optimal, sehingga pengelolaan wisata hiu paus belum sepenuhnya terarah dan berkesinambungan (Leonandri, 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan wisata hiu paus membutuhkan pendekatan tata kelola yang lebih kuat melalui prinsip collaborative governance. Collaborative governance menekankan pentingnya komitmen bersama antar aktor, kepemimpinan fasilitatif yang mampu menjadi pengarah dan mediator, dialog tatap muka yang intensif sebagai sarana komunikasi terbuka, serta kapasitas kelembagaan yang memadai dalam mendukung pelaksanaan kolaborasi. Dalam praktiknya, beberapa persoalan masih terlihat, seperti belum meratanya kepemimpinan fasilitatif dalam pelaksanaan program, belum rutusnya dialog tatap muka antara pemerintah dan masyarakat, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan dukungan kelembagaan yang menyebabkan pengelolaan destinasi belum maksimal. Padahal, data kunjungan wisatawan lokal menunjukkan peningkatan signifikan dari tahun ke tahun, yang mengindikasikan kebutuhan pelayanan wisata yang semakin tinggi dan menuntut pengelolaan yang lebih profesional.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat gap penting dalam pengelolaan wisata hiu paus di Bone Bolango, yaitu belum optimalnya penerapan collaborative governance secara terstruktur dan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan destinasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menempatkan collaborative governance sebagai pendekatan utama dalam mengevaluasi peningkatan pelayanan wisata hiu paus, dengan menekankan keterkaitan antara komitmen aktor, kepemimpinan fasilitatif, dialog tatap muka, serta kapasitas kelembagaan terhadap konsistensi dan keberlanjutan pelayanan wisata. Penelitian ini menjadi penting karena destinasi wisata hiu paus tidak hanya berperan sebagai penggerak ekonomi lokal, tetapi juga sebagai kawasan wisata berbasis konservasi yang membutuhkan pengelolaan kolaboratif agar tetap berkelanjutan (Wijaya et al., 2024).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip collaborative governance yang meliputi komitmen bersama, kepemimpinan fasilitatif, dialog tatap muka, dan kapasitas kelembagaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan wisata hiu paus di Kabupaten Bone Bolango. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji sejauh mana keempat aspek tersebut memengaruhi konsistensi dan keberlanjutan pengelolaan pelayanan wisata sebagai bagian dari pengembangan pariwisata bahari berkelanjutan di Provinsi Gorontalo.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa pengelolaan pariwisata bahari, khususnya wisata hiu paus, tidak dapat dilepaskan dari peran administrasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola kolaboratif. Dalam konteks destinasi wisata berbasis konservasi, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam membangun kerja sama lintas aktor, memperkuat kapasitas kelembagaan, serta memastikan praktik pariwisata berjalan sesuai prinsip keberlanjutan.

ADMINISTRASI PUBLIK DAN PARADIGMA GOVERNANCE

Administrasi publik merupakan bidang ilmu dan praktik yang berkaitan dengan proses pengelolaan urusan publik melalui kebijakan, organisasi, sumber daya, dan pelayanan untuk mencapai tujuan negara. Administrasi publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga mengandung dimensi nilai seperti demokrasi, keadilan sosial, etika publik, serta kepentingan umum. Dalam praktiknya, administrasi publik menjadi instrumen utama negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dan pengelolaan program Pembangunan (Mokodongan et al., 2025a).

Perkembangan administrasi publik mengalami perubahan paradigma dari model birokrasi klasik menuju pendekatan governance yang menekankan jejaring kerja sama antar sektor. Paradigma governance atau good governance menempatkan pemerintah bukan lagi sebagai aktor tunggal, melainkan sebagai bagian dari jaringan yang melibatkan sektor swasta dan masyarakat. Pendekatan ini menuntut adanya transparansi, partisipasi, akuntabilitas, serta efektivitas dalam pengambilan keputusan. Dalam pengelolaan pariwisata daerah, paradigma governance menjadi relevan karena pengembangan destinasi wisata membutuhkan sinergi antar pemangku kepentingan agar pengelolaan tidak bersifat parsial.

KONSEP PELAYANAN PUBLIK DALAM PARIWISATA

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi hak-hak masyarakat. Pelayanan publik menjadi bentuk pertanggungjawaban negara kepada warga negara sebagai penerima manfaat dari kebijakan dan program pembangunan. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai bentuk kontrak sosial yang menuntut kualitas layanan yang adil, transparan, responsif, dan akuntabel (Mokodongan et al., 2025b).

Dalam sektor pariwisata, pelayanan publik memiliki karakter multidimensional karena berkaitan dengan aspek ekonomi, sosial, budaya, serta lingkungan. Pelayanan publik pariwisata mencakup penyediaan fasilitas pendukung, keamanan, kenyamanan, kebersihan, aksesibilitas, serta jaminan keselamatan wisatawan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan wisatawan, peningkatan kunjungan, serta citra destinasi. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan wisata tidak dapat dilepaskan dari tata kelola yang profesional dan berorientasi pada keberlanjutan.

KOLABORASI PEMERINTAH DAN MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN PARIWISATA

Kolaborasi pemerintah dan masyarakat merupakan bentuk kerja sama antar aktor yang bertujuan mencapai kepentingan bersama melalui proses pengambilan keputusan yang partisipatif. Kolaborasi muncul sebagai respons terhadap keterbatasan pemerintah dalam menyelesaikan persoalan publik secara mandiri, sehingga dibutuhkan keterlibatan masyarakat sebagai mitra strategis. Dalam konteks pariwisata, kolaborasi menjadi penting karena pengembangan destinasi tidak hanya membutuhkan kebijakan dan infrastruktur, tetapi juga dukungan sosial, partisipasi komunitas, serta keterlibatan pelaku usaha (Arisandi, 2024).

Beberapa kajian menyebutkan bahwa kemitraan dalam sektor pariwisata diperlukan untuk membangun koordinasi yang efektif dalam perencanaan dan pelaksanaan program pariwisata. Keberhasilan kolaborasi dipengaruhi oleh komunikasi yang terbuka, kepercayaan antar pihak, kesetaraan peran, dan komitmen bersama. Pemerintah berperan sebagai regulator sekaligus fasilitator, sedangkan masyarakat berperan sebagai pelaksana, pengawas, serta penyedia layanan langsung di lapangan. Dengan demikian, kolaborasi menjadi strategi penting dalam membangun pariwisata yang inklusif serta memberikan manfaat ekonomi yang merata.

PARIWISATA BERKELANJUTAN SEBAGAI KERANGKA PENGELOLAAN WISATA BAHARI

Pariwisata berkelanjutan merupakan konsep pengembangan pariwisata yang menekankan keseimbangan antara kepentingan ekonomi, sosial budaya, dan pelestarian lingkungan. Konsep ini muncul sebagai respons terhadap dampak negatif pariwisata massal yang berpotensi menyebabkan kerusakan ekosistem, degradasi budaya lokal, serta ketimpangan distribusi manfaat ekonomi. Pariwisata berkelanjutan bertujuan memastikan bahwa pemanfaatan destinasi wisata dapat memberikan manfaat jangka panjang tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang (Muhammad Haqiqi et al., 2024).

Dalam praktiknya, pariwisata berkelanjutan menuntut perencanaan yang terintegrasi melalui pengaturan daya dukung lingkungan, pengelolaan limbah, perlindungan ekosistem, serta pemberdayaan masyarakat lokal. Indikator pariwisata berkelanjutan dapat diukur melalui aspek lingkungan, ekonomi, dan sosial budaya. Pendekatan ini sangat relevan diterapkan pada kawasan wisata bahari karena wilayah pesisir memiliki tingkat kerentanan tinggi terhadap kerusakan ekosistem laut (Rizal, 2025).

WISATA HIU PAUS SEBAGAI EKOWISATA BERBASIS KONSERVASI

Wisata hiu paus merupakan salah satu bentuk pariwisata bahari yang termasuk dalam kategori ekowisata. Ekowisata menekankan aktivitas wisata yang berbasis konservasi, edukasi lingkungan, serta pemberdayaan masyarakat lokal. Hiu paus (*Rhincodon typus*) merupakan spesies yang dilindungi sehingga pengelolaan wisata yang melibatkan interaksi dengan satwa tersebut harus dilakukan secara bertanggung jawab. Aktivitas wisata seperti snorkeling dan pengamatan hiu paus perlu diatur agar tidak mengganggu habitat maupun perilaku alami satwa.

Wisata hiu paus juga memiliki nilai edukatif karena memberikan pengalaman pembelajaran bagi wisatawan terkait pentingnya menjaga ekosistem laut. Selain itu, wisata ini berkontribusi terhadap peningkatan ekonomi masyarakat melalui keterlibatan sebagai pemandu wisata, operator perahu, penyedia jasa wisata, serta usaha pendukung lainnya. Namun, meningkatnya jumlah kunjungan juga dapat menimbulkan tantangan seperti potensi pelampauan daya dukung lingkungan, rendahnya kepatuhan wisatawan terhadap aturan konservasi, serta keterbatasan pengawasan. Oleh sebab itu, diperlukan tata kelola kolaboratif yang kuat untuk menjaga keseimbangan antara konservasi dan pemanfaatan ekonomi (Helmi Zalfa Machfuddiana, 2025).

STUDI PEMBANDING WISATA HIU PAUS GORONTALO DAN NTB

Wisata hiu paus tidak hanya berkembang di Gorontalo, tetapi juga di Teluk Saleh, Nusa Tenggara Barat (NTB). Teluk Saleh dikenal memiliki populasi hiu paus yang besar dan kawasan habitat yang luas, sehingga pengelolaan wisata lebih menekankan pada aktivitas pengamatan dengan penerapan aturan konservasi yang lebih formal. Sementara itu, wisata hiu paus di Botubarani, Gorontalo memiliki keunggulan berupa kemunculan hiu paus di perairan dangkal dekat bibir pantai, sehingga wisatawan dapat memperoleh pengalaman lebih langsung melalui snorkeling atau diving.

Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa Gorontalo memiliki peluang besar dalam pengembangan wisata hiu paus berbasis pengalaman wisata yang kuat dan aksesibilitas yang mudah. Namun demikian, intensitas interaksi wisatawan yang tinggi juga meningkatkan risiko gangguan ekosistem apabila tidak dikelola secara baik. Hal ini menegaskan pentingnya penguatan tata kelola kolaboratif serta penerapan prinsip pariwisata berkelanjutan agar wisata hiu paus tetap menjadi aset ekonomi sekaligus kawasan konservasi (Dio Samudra1, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada upaya memahami secara mendalam proses kolaborasi antar-aktor dalam peningkatan kualitas pelayanan wisata hiu paus di Desa Botubarani, Kabupaten Bone Bolango. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fenomena yang terjadi di lapangan, termasuk pola kerja sama, pembagian peran, serta dinamika komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pengelolaan destinasi wisata.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Botubarani, Kecamatan Kabila Bone, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu destinasi wisata hiu paus unggulan di Gorontalo yang berkembang sejak tahun 2016 serta dikelola melalui keterlibatan pemerintah daerah dan komunitas lokal. Penelitian dilakukan selama kurang lebih enam bulan (Jumiyanti et al., 2025).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan wisata di lokasi penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan, serta arsip yang tersedia pada instansi terkait, khususnya Dinas Pariwisata Kabupaten Bone Bolango.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi

pelayanan wisata, aktivitas pengunjung, serta bentuk interaksi antar pihak yang terlibat. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait implementasi collaborative governance, terutama pada aspek komitmen bersama, kepemimpinan fasilitatif, dialog tatap muka, dan kapasitas kelembagaan. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data lapangan melalui laporan kunjungan wisatawan, kebijakan pemerintah daerah, serta catatan program pengelolaan wisata (Marliana et al., 2025).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Botubarani, Kecamatan Kabila Bone, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo selama kurang lebih enam bulan. Lokasi penelitian dipilih karena Botubarani merupakan destinasi wisata bahari unggulan yang dikenal dengan kemunculan hiu paus (*Rhincodon typus*) sejak tahun 2016 dan dikelola melalui keterlibatan pemerintah daerah, Pokdarwis, komunitas konservasi, serta masyarakat lokal. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara semi-terstruktur kepada informan kunci, serta dokumentasi berupa data kunjungan wisatawan, laporan program, dan dokumen kebijakan terkait pengelolaan wisata.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan kerangka collaborative governance Ansell dan Gash (2008), yang menekankan empat aspek utama yaitu komitmen bersama, kepemimpinan fasilitatif, dialog tatap muka, dan kapasitas kelembagaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi telah terbentuk dan berjalan, namun masih terdapat kelemahan pada aspek formalitas kerja sama, pemerataan peningkatan kapasitas SDM, intensitas komunikasi, serta keterbatasan fasilitas pendukung destinasi (Tinggi et al., 2025).

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Desa Botubarani merupakan desa pesisir yang berada di kawasan Teluk Tomini dan memiliki potensi kelautan yang kuat. Secara sosial ekonomi, masyarakat Botubarani sebelumnya didominasi oleh mata pencaharian nelayan, namun sejak berkembangnya wisata hiu paus, masyarakat mulai mengalami pergeseran aktivitas ekonomi menuju sektor jasa wisata. Keterlibatan masyarakat terlihat dalam penyediaan perahu wisata, pemandu snorkeling, penyewaan alat selam, serta usaha kuliner dan cenderamata.

Wisata hiu paus Botubarani menawarkan tiga bentuk aktivitas utama, yaitu wisata melihat hiu paus menggunakan perahu, snorkeling, dan diving. Variasi aktivitas ini menjadi daya tarik tersendiri karena memberikan pilihan sesuai kemampuan wisatawan, sekaligus memperkuat citra Botubarani sebagai destinasi wisata bahari berbasis pengalaman langsung (Mokodongan et al., 2025a).

KOLABORASI PEMERINTAH DAN KOMUNITAS LOKAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN WISATA HIU PAUS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan wisata hiu paus Botubarani melibatkan berbagai aktor, yaitu pemerintah daerah (Dinas Pariwisata), Pokdarwis, komunitas konservasi, nelayan, pelaku UMKM, serta masyarakat lokal. Kolaborasi tersebut terbentuk sebagai respons terhadap meningkatnya kunjungan wisatawan dan kebutuhan untuk menjaga keseimbangan antara pelayanan wisata dan aspek konservasi (Dedek Rakhilia^{1*}, Silvina Zulia², Siti Ulia Salsabila³, 2024).

Secara umum, kolaborasi ini menunjukkan adanya pembagian peran, di mana pemerintah lebih berperan pada kebijakan, fasilitasi program, serta promosi destinasi, sedangkan masyarakat dan Pokdarwis menjalankan fungsi operasional pelayanan wisata. Komunitas konservasi turut berperan dalam pengawasan aktivitas wisata agar tidak mengganggu ekosistem hiu paus.

Komitmen Bersama

Komitmen bersama dalam kolaborasi terlihat dari kesediaan aktor-aktor terlibat untuk bekerja sama dalam meningkatkan pelayanan wisata. Pemerintah daerah menunjukkan komitmennya melalui dukungan fasilitas, promosi, serta penyusunan kebijakan pengelolaan wisata. Di sisi lain, Pokdarwis dan masyarakat lokal menunjukkan komitmen melalui keterlibatan langsung dalam pelayanan wisatawan, pengaturan aktivitas di lokasi, serta menjaga kebersihan dan keamanan (Muallim et al., 2024).

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kerja sama yang terjalin masih dominan bersifat nonformal. Kolaborasi belum sepenuhnya didukung oleh kesepakatan tertulis yang kuat dan mekanisme kerja yang baku. Kondisi ini menyebabkan koordinasi antar pihak berjalan berdasarkan kebutuhan situasional dan belum terstruktur secara konsisten.

Temuan ini sejalan dengan teori Ansell dan Gash (2008) yang menekankan bahwa komitmen bersama tidak hanya ditunjukkan melalui kesepakatan formal, tetapi juga melalui konsistensi tindakan. Pada kasus Botubarani, komitmen telah terbentuk namun belum sepenuhnya kuat secara institusional. Hal ini juga mendukung temuan penelitian sebelumnya bahwa sektor pariwisata mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat,

tetapi membutuhkan penguatan peran pemerintah dalam koordinasi dan pengelolaan yang lebih sistematis (Arisandi, 2024).

Kepemimpinan Fasilitatif

Kepemimpinan fasilitatif dalam pengelolaan wisata hiu paus terlihat dari peran pemerintah daerah sebagai penghubung dan fasilitator antar pihak. Pemerintah melakukan koordinasi dengan Pokdarwis, masyarakat, dan komunitas konservasi serta memberikan pendampingan melalui pelatihan dan bantuan fasilitas. Penyelesaian konflik dilakukan melalui pendekatan musyawarah, komunikasi persuasif, serta forum diskusi.

Meskipun demikian, kepemimpinan fasilitatif masih menghadapi tantangan dalam hal pemerataan program pengembangan SDM. Beberapa informan menilai bahwa pelatihan belum merata dan belum berkelanjutan, terutama dalam peningkatan kemampuan bahasa asing serta standar pelayanan wisata. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas lapangan juga berdampak pada kecepatan pelayanan wisata (Rizal, 2025).

Hasil ini menunjukkan bahwa kepemimpinan fasilitatif sudah berjalan sesuai konsep collaborative governance, namun masih perlu penguatan agar lebih sistematis. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan wisata berbasis masyarakat sangat dipengaruhi oleh kontribusi aktor serta dukungan pemerintah yang berkelanjutan.

Dialog Tatap Muka

Dialog tatap muka menjadi indikator penting dalam collaborative governance karena berfungsi membangun komunikasi dan kepercayaan antar aktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertemuan antara pemerintah daerah dan masyarakat telah dilakukan, namun belum memiliki jadwal rutin. Pertemuan biasanya dilakukan ketika terdapat evaluasi kegiatan atau permasalahan yang muncul.

Pokdarwis menyampaikan bahwa komunikasi dengan pemerintah masih bersifat insidental sehingga aspirasi masyarakat belum sepenuhnya dapat ditindaklanjuti secara cepat. Selain itu, wisatawan juga menilai bahwa informasi sudah tersedia, namun masih kurang sistematis karena belum terdapat sarana khusus untuk menyampaikan keluhan atau masukan secara formal (Tinggi et al., 2025).

Kondisi ini menunjukkan bahwa dialog tatap muka telah berlangsung, namun belum optimal karena belum terstruktur dan belum menjangkau seluruh pihak secara merata. Hal tersebut sesuai dengan pandangan Ansell dan Gash (2008) bahwa dialog tatap muka harus dilakukan secara intensif untuk memperkuat trust building dan efektivitas

kolaborasi. Temuan ini juga selaras dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya evaluasi rutin dalam pengelolaan wisata hiu paus sebagai dasar kebijakan berkelanjutan (Dio Samudra1) a)*, 2025).

Kapasitas Kelembagaan

Kapasitas kelembagaan dalam pengelolaan wisata hiu paus mencakup ketersediaan SDM, fasilitas pendukung, sistem organisasi, serta dukungan kebijakan dan anggaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur kelembagaan seperti Pokdarwis telah terbentuk dan menjalankan peran operasional. Pemerintah daerah juga telah memberikan bantuan sarana pendukung serta beberapa program pelatihan.

Namun, kapasitas kelembagaan masih menghadapi keterbatasan, terutama pada aspek SDM yang belum seluruhnya memenuhi standar pelayanan profesional. Selain itu, fasilitas pendukung wisata masih dinilai sederhana, seperti keterbatasan homestay dan sarana pendukung kenyamanan wisatawan. Faktor alam seperti angin timur dan ombak tinggi juga menjadi kendala operasional yang memengaruhi akses wisatawan dan kestabilan layanan (Leonandri, 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa kapasitas kelembagaan masih berada pada tahap berkembang dan memerlukan penguatan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan minat kunjungan ulang. Dengan demikian, penguatan kelembagaan menjadi aspek penting agar wisata hiu paus Botubarani mampu berkembang secara berkelanjutan.

ANALISIS DATA KUNJUNGAN WISATAWAN DAN KEPUASAN PELAYANAN

Data dokumentasi menunjukkan adanya peningkatan kunjungan wisatawan lokal dalam tiga tahun terakhir. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa wisata hiu paus Botubarani memiliki daya tarik yang kuat serta potensi besar sebagai destinasi unggulan. Data tersebut memperlihatkan bahwa jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada bulan-bulan tertentu, terutama pada periode cuaca yang mendukung aktivitas laut.

Selain itu, hasil survei kepuasan wisatawan menunjukkan bahwa indikator keamanan, kenyamanan, serta kualitas pelayanan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Namun demikian, indikator harga dan fasilitas masih perlu perhatian karena berada pada tingkat penilaian yang lebih rendah dibanding indikator lainnya. Data tersebut memperkuat temuan wawancara bahwa peningkatan pelayanan masih memerlukan penguatan fasilitas dan standarisasi layanan (Wijaya et al., 2024).

Tabel kunjungan wisatawan dan survei kepuasan masyarakat yang telah dihimpun dalam penelitian ini menjadi bukti bahwa tingginya minat wisatawan harus diimbangi dengan penguatan tata kelola kolaboratif agar pelayanan dapat berjalan konsisten.

IMPLIKASI TEMUAN PENELITIAN

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi collaborative governance sebagai pendekatan yang tepat dalam pengelolaan destinasi wisata berbasis konservasi. Keempat dimensi collaborative governance terbukti muncul dalam praktik pengelolaan wisata hiu paus Botubarani, meskipun belum sepenuhnya optimal dalam aspek formalitas kerja sama dan penguatan kelembagaan (Jumiyanti et al., 2025).

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan wisata hiu paus membutuhkan penguatan kerja sama formal antar aktor, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, pembentukan sistem komunikasi rutin, serta penyediaan fasilitas pendukung yang lebih memadai. Penguatan aspek tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga menjaga keberlanjutan ekosistem hiu paus sebagai aset konservasi dan pariwisata daerah (Helmi Zalfa Machfuddiana, 2025).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kolaborasi antara pemerintah daerah dan komunitas lokal dalam peningkatan pelayanan wisata hiu paus di Desa Botubarani, Kabupaten Bone Bolango telah berjalan dan menunjukkan keterlibatan aktif berbagai aktor, seperti pemerintah daerah, Pokdarwis, komunitas konservasi, dan masyarakat setempat. Namun demikian, penerapan collaborative governance belum sepenuhnya optimal. Komitmen bersama telah terbentuk, tetapi masih dominan bersifat nonformal sehingga pembagian peran dan mekanisme kerja sama belum terlembaga secara kuat. Kepemimpinan fasilitatif pemerintah daerah telah terlihat melalui fungsi koordinasi, pendampingan, dan penyelesaian konflik secara musyawarah, tetapi pelaksanaan program penguatan kapasitas belum merata dan belum berkelanjutan, terutama pada peningkatan kompetensi pelayanan dan kemampuan bahasa asing. Dialog tatap muka antar aktor telah berlangsung, namun masih bersifat insidental dan belum terstruktur secara rutin, sehingga proses komunikasi belum sepenuhnya mendukung konsistensi pengelolaan pelayanan wisata. Kapasitas kelembagaan juga telah terbentuk melalui keberadaan struktur organisasi pengelola, namun masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia,

fasilitas pendukung, serta belum adanya standarisasi pelayanan yang kuat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kolaborasi dalam pengelolaan wisata hiu paus Botubarani masih berada pada tahap berkembang dan memerlukan penguatan agar dapat berjalan lebih efektif serta berkelanjutan

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah memperkuat bentuk kerja sama melalui regulasi atau kesepakatan formal yang mengatur pembagian peran, tanggung jawab, dan mekanisme koordinasi antar aktor. Pemerintah juga perlu meningkatkan keberlanjutan program pelatihan secara terencana, khususnya terkait pelayanan wisata, komunikasi bahasa asing, serta standar keamanan wisata bahari. Selain itu, diperlukan sistem komunikasi yang lebih rutin dan terdokumentasi melalui forum koordinasi berkala, sehingga aspirasi masyarakat maupun wisatawan dapat ditindaklanjuti secara lebih terarah. Pokdarwis dan komunitas lokal perlu memperkuat profesionalisme pelayanan melalui peningkatan kapasitas internal, serta membangun koordinasi yang lebih solid untuk menjaga konsistensi pelayanan di lapangan. Pengelola wisata juga disarankan untuk mengembangkan inovasi wisata alternatif sebagai upaya mengurangi ketergantungan terhadap kemunculan hiu paus sekaligus memperluas manfaat ekonomi bagi masyarakat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu destinasi wisata dan menggunakan pendekatan kualitatif yang lebih menekankan pada persepsi serta pengalaman informan, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas untuk semua destinasi wisata bahari di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan studi komparatif antar destinasi wisata hiu paus di daerah lain, mengkaji aspek keberlanjutan ekologi secara lebih spesifik, serta mengukur dampak ekonomi jangka panjang bagi masyarakat lokal guna memperkaya model collaborative governance dalam pengelolaan pariwisata berbasis konservasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Pemerintah Desa Botubarani, Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Botubarani, komunitas konservasi, masyarakat setempat, serta Dinas Pariwisata Kabupaten Bone Bolango yang telah memberikan dukungan, informasi, dan akses data selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan dan pihak-pihak yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai serta membantu kelancaran pengumpulan data di lapangan. Artikel ini merupakan bagian dari hasil penelitian skripsi yang disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi pada jenjang Strata Satu.

DAFTAR REFERENSI

- Arisandi, B. (2024). Dampak Pariwisata Hiu Paus Terhadap Lingkungan Di Teluk Saleh: Studi Pustaka Tentang Upaya Menuju Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah Vol, 2*(1), 306–312.
- Chayaningrum, W., Juliana, A., & Hasyim, B. (2025). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal Di Desa Wisata Pulau Sapi: Kolaborasi Mahasiswa Kkn Dan Komunitas Abstrak. *Jurnal Abdimas Indonesia, 5*(3), 2025. <https://Dmi-Journals.Org/Jai/>
- Dedek Rakhilia^{1*}, Silvina Zulia², Siti Ulia Salsabila³, M. (2024). Strategi Pengembangan Daya Saing Wirausaha Pada Sektor Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Melalui Pendekatan Inovasi, Digitalisasi, Serta Kolaborasi Antara Pemerintah, Pelaku Usaha, Dan Komunitas. *Kememparekraf, 4*(April), 439–444. <https://Kememparekraf.Go.Id/Apresiasi-Pariwisata-Dan-Ekonomi-Kreatif/Expert-Survey-Sektor-Pariwisata-Dan-Ekonomi-Kreatif-Tumbuh-Pada-2024>.
- Dio Samudra¹) A)*, M. M. (2025). Inovasi Teknologi Pengembangan Wisata Cerdas (Smart Tourism): Studi Kasus Wisata Unggulan Kabupaten Kebumen Smart Tourism Development Technology Innovation: Study Case Of Featured Tourism In Kabupaten Kebumen. *Jurnal Krisakti, 2*(1), 7–12.
- Helmi Zalfa Machfuddiana, A. A. (2025). Strategi Optimalisasi Potensi Wisata Rawa Indah Almour Melalui Edukasi Dan Kolaborasi Perangkat Desa, Bumdes, Dan Pokdarwis. *Jurnal Gembira (Pengabdian Kepada Masyarakat), 3*(6), 3114–3130.
- Jumiyanti, K. R., Taniu, S., Yusuf, B. R., & Novriansyah, M. A. (2025). Pemetaan Partisipatif Potensi Ekonomi Dan Sosial Wisata Hiu Gorontalo Sebagai Basis Perencanaan Desa Wisata Bahari. *Jurnal Medika: Medika, 4*(4), 1697–1708. <http://Jmedika.Com/Index.Php/Medika/Article/View/499>
- Leonandri, D. G. (2025). Pengembangan Ekosistem Pariwisata Terpadu Melalui Kolaborasi Multi-Sektor Di Pulau Belitung. *Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma, 6*(2), 956–963. <https://Doi.Org/10.26874/Jakw.V6i2.885>
- Marliana, T., Agustin, D., Yulianti, S., Sova, M., M.Sholihah, S., & Ahmadun, A. (2025). Kolaborasi Multi-Stakeholder Dalam Pemberdayaan Desa Wisata Sukarame, Banten: Penguatan Umkm, Pokdarwis, Kader Kesehatan Melalui Program Pengabdian Masyarakat. *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat (Pamas), 9*(3), 229–238. <https://Doi.Org/10.52643/Pamas.V9i3.6187>
- Mokodongan, R., Masaguni, O. S., Djaba, M., Katili, A. Y., Bina, U., & Gorontalo, T. (2025a). Manajemen Destinasi Wisata Berkelanjutan Dalam Meningkatkan Daya Saing Dan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat Loka. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sdm Dan Ilmu Sosial (Jaeis), 4*, 53–63.
- Mokodongan, R., Masaguni, O. S., Djaba, M., Katili, A. Y., Bina, U., & Gorontalo, T. (2025b). Masyarakat Lokal Pendahuluan Pariwisata Telah Diakui Secara Global Sebagai Salah Satu Sektor Ekonomi Yang Memiliki Daya Dorong Yang Tinggi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi , Penciptaan Lapangan Kerja , Dan Pemberdayaan Masyarakat (Etty Indriani Et Al ., 2020. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sdm Dan Ilmu Sosial (Jaeis), 4*, 53–63.
- Muallim, A. H., Juharni, J., & Suaib, M. R. (2024). Colaborative Governance Pengembangan Pariwisata Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. *Paradigma Journal Of Administration, 2*(2), 83–88. <https://Doi.Org/10.35965/Pja.V2i2.5159>

- Muhammad Haqiqi, Nurjaman, A., & Hermawan, H. (2024). Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Untuk Meningkatkan Daya Saing Destinasi Lokal. *Jurnal Dinamika Sosial Dan Sains*, 1(4), 358–366.
- Ni Desak Made Santi Diwyartha, Nyoman Gede Mas Wiartha, Fakhri Fakhrrur Rozy, Ardhana Reswari Masykuri, & I Wayan Jata. (2025). Kolaborasi Pentahelix Dalam Pengembangan Akomodasi Dan Pemasaran Wisata Budaya Yang Ramah Lingkungan Dan Berkelanjutan Di Desa Wisata Taro. *Toba: Journal Of Tourism, Hospitality, And Destination*, 4(4), 460–468. <https://doi.org/10.55123/Toba.V4i4.6305>
- Nugraha, S. D. (2021). Strategi Pasar Tradisional Dalam Penyediaan Produk Lokal Berkelanjutan. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(2), 15.
- Rizal, M. (2025). Strategi Umkm Lokal Dalam Memanfaatkan Potensi Ekonomi Pariwisata. *Jurnal Economina*, 4(April), 143–149.
- Tinggi, S., Islam, A., Empowermen, C., Ecotourism, M., Lingkungan, K., & Digital, P. (2025). Implementasi Kolaborasi Perguruan Tinggi Dengan Komunitas Wisata Mangrove Nanga Sira Untuk Peningkatan Kunjungan Wisatawan Implementation. *Karya Nyata: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2.
- Wijaya, A. A. M., Sa'ban, L. M. A., & Nastia, N. (2024). Opportunities And Challenges Of Collaborative Governance In Local Government Tourism Public Policy. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(3), 214–234. <https://doi.org/10.33509/Jan.V29i3.2681>