

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia termasuk negara yang memiliki pariwisata beragam. Di setiap daerah di masing-masing kota di Indonesia tentunya memiliki potensi wisata yang berbeda-beda. Pariwisata dapat menjadi sumber pendapatan bagi negara yang memiliki potensi pariwisata tersebut karena dengan adanya pariwisata maka banyak orang-orang yang berkunjung ke negara tersebut. Pariwisata di Indonesia saat ini berkembang dengan sangat baik karena di Indonesia sudah banyak dikembangkan pariwisata-pariwisata yang menarik agar wisatawan asing semakin tertarik untuk berkunjung.

Kota Tangerang memiliki potensi pariwisata yang cukup menarik untuk dikunjungi salah satunya adalah Kampung Bekelir. Kampung Bekelir merupakan sektor pariwisata yang saat ini sedang dikembangkan. Dengan adanya pariwisata di Kota Tangerang yang dikembangkan dengan baik akan menghasilkan kegiatan yang berguna bagi para pelaku pariwisata juga masyarakat. Apabila potensi pariwisata dapat dikelola dan dikembangkan dengan baik maka berdampak pula untuk peningkatan pendapatan di daerah lokasi tempat pariwisata tersebut berada sehingga dari adanya potensi pariwisata yang ada akan berdampak baik dan memberikan banyak keuntungan bagi banyak orang. Dalam kegiatan kepariwisataan perlu dilakukan koordinasi tepat antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan kerja sama antara pemerintah dengan dukungan partisipasi

masyarakat pada kegiatan pariwisata, maka pengembangan pariwisata akan terlaksana dengan baik.

Untuk mencapai visi dan misi dalam pengembangan pariwisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang memiliki program “Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)” yang bekerjasama dengan masyarakat Kota Tangerang. Program ini memiliki peran dan kontribusi penting dalam pengembangan kepariwisataan di Kota Tangerang tujuannya untuk menggerakkan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan lingkungan dan suasana yang kondusif bagi pengembangan kegiatan kepariwisataan di sekitar destinasi pariwisata”. Program tersebut sudah berjalan baik dengan adanya peningkatan kunjungan wisatawan ke Kota Tangerang, namun kunjungan wisatawan mancanegara mengalami penurunan 0,19% dari tahun sebelumnya. Dari data yang diperoleh kurun waktu 5 tahun menunjukkan bahwa wisatawan yang berwisata di Kota Tangerang mengalami peningkatan yang signifikan, yaitu mencapai 71,44% dari 793.390 orang pada tahun 2017 meningkat 1.360.154 orang pada tahun 2018 untuk kunjungan wisatawan nusantara dan untuk wisatawan mancanegara mengalami penurunan pada tahun 2017 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 295.357 orang, pada tahun 2018 hanya mencapai 237.996 orang. Hal ini disebabkan wisatawan mancanegara memilih menggunakan jasa akomodasi di kota Tangerang Selatan, yang dilengkapi dengan sarana-sarana penunjang lainnya seperti *center park*.

Tabel 1.1 Realisasi Jumlah Kunjungan Wisatawan Tahun 2018

| Kategori Wisatawan | Realisasi Jumlah Kunjungan | | | | Tahun 2018 | | |
|--------------------|----------------------------|---------|---------|-----------|------------|-----------|---------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Target | Realisasi | Capaian |
| Wisnus | 413.743 | 431.743 | 461.502 | 793.390 | 303.642 | 1.360.154 | 447.95 |
| Wisman | 64.972 | 68.750 | 75.461 | 295.357 | 60.000 | 237.996 | 396.66 |
| Jumlah | 478.715 | 500.493 | 536.963 | 1.088.700 | 363.642 | 1.598.150 | 439.48 |

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang

Tabel 1.2 Data Kunjungan Tamu Hotel dan Objek Wisata Tahun 2013-2019

| No | Tahun | Wisatawan Tamu Hotel dan Obyek Wisata | | | Jumlah |
|--------|-------|---------------------------------------|------------------------|------------------|------------------|
| | | Tamu Hotel Nusantara | Tamu Hotel Mancanegara | Obyek Wisata | |
| 1 | 2013 | 277.818 | 84.617 | - | 362.435 |
| 2 | 2014 | 305.600 | 93.079 | - | 398.679 |
| 3 | 2015 | 454.160 | 28.743 | - | 482.903 |
| 4 | 2016 | 469.173 | 85.126 | - | 554.299 |
| 5 | 2017 | 750.302 | 295.245 | 43.200 | 1.088.747 |
| 6 | 2018 | 821.056 | 237.996 | 539.098 | 1.598.150 |
| 7 | 2019 | 1.007.403 | 254.478 | 751.019 | 2.012.900 |
| Jumlah | | 3.078.109 | 824.806 | 1.333.317 | 4.485.213 |

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang

Tabel 1.3 Data Kunjungan Tamu Hotel dan Obyek Wisata Tahun 2019

| No | Bulan | Tamu Hotel Nusantara | Tamu Hotel Mancanegara | Kunjungan Obyek Wisata | Jumlah |
|----|-----------|----------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| 1 | Januari | 83.721 | 22.518 | 84.480 | 190.719 |
| 2 | Februari | 81.218 | 21.888 | 85.195 | 188.301 |
| 3 | Maret | 100.703 | 23.634 | 67.964 | 192.301 |
| 4 | April | 94.184 | 22.164 | 60.044 | 176.392 |
| 5 | Mei | 71.306 | 20.562 | 47.587 | 139.455 |
| 6 | Juni | 82.347 | 19.403 | 40.539 | 142.289 |
| 7 | Juli | 92.251 | 25.740 | 61.253 | 179.244 |
| 8 | Agustus | 85.006 | 27.517 | 72.464 | 184.987 |
| 9 | September | 70.582 | 20.353 | 78.367 | 169.302 |
| 10 | Oktober | 61.925 | 19.170 | 62.347 | 143.442 |
| 11 | November | 99.706 | 17.519 | 48.614 | 165.839 |
| 12 | Desember | 84.454 | 14.010 | 42.165 | 140.629 |
| | Jumlah | 1.007.403 | 254.478 | 751.019 | 2.012.900 |

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang

Berdasarkan tabel 1.1 dijelaskan Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang sudah mencapai beberapa target walaupun pencapaian target kunjungan wisatawan yang belum stabil, karena jumlah wisatawan mancanegara mengalami penurunan. Kemudian dari hasil laporan kinerja ditemukan permasalahan khususnya masalah pada pengembangan Sumber Daya Manusia karena jumlah pegawainya masih kurang dibandingkan dengan banyaknya tugas yang harus diemban di bidang pariwisata serta sosialisasi kepada masyarakat.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat digali informasi mengenai sudah baik atau belum kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya pengembangan pariwisata, dan faktor-faktor penghambat dan pendorong kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang. Judul yang diambil sebagai judul penelitian, penulis mengambil judul: **“Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang ?
2. Faktor-faktor pendorong dan penghambat kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya pengembangan pariwisata di Kota Tangerang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya pengembangan pariwisata di Kota Tangerang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya pengembangan pariwisata di Kota Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan pengetahuan tentang Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kota Tangerang.
2. Diharapkan pembaca mengetahui akan pengembangan objek wisata di Kota Tangerang serta menambah pengetahuan tentang objek wisata yang ada di Kota Tangerang.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Digunakan untuk menghindari adanya kesamaan penelitian dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu dibuat dengan susunan berupa tabel yang berisi judul, nama dan tahun dilakukannya penelitian dan hasil dari penelitian tersebut.

| No | Judul Penelitian dan Penulis | Hasil Penelitian | Perbedaan |
|----|---|--|--|
| 1. | Analiais Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Ditulis oleh: Agahari Abadi Sianipar, Hesti Lestari, Zainal Hidayat, Landjar Kurniawan /2016 Sumber: https://ejournal3.undip.ac.id/ | Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah masih belum maksimal karena pegawai Dinas belum maksimal saat menyelesaikan masalah yang ada dalam organisasi. Permasalahan yang terjadi adalah pada kerjasama yang dilakukan pegawainya yang kurang maksimal sehingga mengurangi kualitas kinerja. | Indikator dalam penelitian : kualitas kerja, kecepatan waktu, dan kemandirian. |
| 2. | Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota | Pada Kampung Wisata Taman Lele, Taman Margasatwa Tinjomoyo, Taman Margasatwa | Indikator yang diteliti berdasarkan penilaian sumber daya manusianya, |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | <p>Semarang. Ditulis oleh: Indah Permatasari, Nina Widowati, Aloysius Rengga/2013</p> <p>Sumber: https://ejournal3.undip.ac.id/</p> | <p>Mangkang masih terdapat kendala dalam pelestarian budaya karena pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan bidangnya. Berbeda dengan Taman Budaya Rasen Saleh dan Goa Kreo yang sudah dikatakan baik. Dalam hal ini solusinya adalah meningkatkan kesenian budaya yang ada dan dimanfaatkan dengan baik, memperbarui fasilitas akan kesenian budaya dan melakukan kerjasama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah daerah dalam pariwisata serta dengan para ahli seni dan budaya.</p> | <p>infrastruktur, dan kerjasama yang dilakukan dengan pihak lain.</p> |
| 3. | <p>Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Menjaga Eksistensi Nilai Kebudayaan di Kabupaten Halmahera Utara.</p> <p>Ditulis oleh: Fridolin Wisora Balida/2015</p> <p>Sumber: https://www.neliti.com/id/publications/</p> | <p>Dalam meningkatkan kinerja dibutuhkan kerjasama yang baik antara masyarakat, ahli budaya, tokoh adat dan pemerintah agar kebudayaan yang ada di Kabupaten Halmahera Utara semakin maju dan dinilai baik. Dalam hal ini Dinas Kebudayaan Halmahera Utara harus lebih giat melakukan pertemuan atau rapat bersama masyarakat lokal agar semua program mengenai kegiatan pariwisata dapat terlaksana dengan baik dengan bantuan masyarakat didalamnya. Dengan adanya partisipasi masyarakat maka akan mempermudah pengembangan nilai adat dan budaya yang ingin dikembangkan di Kabupaten Halmahera Utara.</p> | <p>Penilaian kinerja berdasarkan indikator produktifitas, responsibilitas, responsivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas.</p> |
| 4. | <p>Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kepulauan Meranti.</p> <p>Ditulis Oleh: Mujarot/2014</p> | <p>Hasil dari penilaian pegawai dalam prestasi kerja sudah baik, ketepatan pegawai juga dikatakan sudah baik, kerjasama yang dilakukan antar pegawai juga sudah baik, peran atasan dalam memberikan arahan organisasi juga sudah baik. Untuk itu kinerja pegawai Dinas</p> | <p>Kinerja pegawai dinilai melalui prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, dan kepemimpinan yang dilakukan oleh atasan.</p> |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>Sumber: https://www.onesearch.id/</p> | <p>Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga di Kepulauan Meranti sudah dikatakan baik dengan hasil yang positif mengenai tugas yang dilaksanakan oleh pegawai dan atasannya.</p> | |
| 5. | <p>Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lamongan dalam Penyelenggaraan dan Pengelolaan Kepariwisata Daerah.</p> <p>Ditulis Oleh: Muhammad Khotim/2015</p> <p>Sumber: http://etd.repository.ugm.ac.id/</p> | <p>Dalam penilaian kinerja tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.</p> <p>Pada rencana strategis, misi, visi pada saat melaksanakan program kegiatannya masih tidak sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Faktornya adalah anggaran yang terbatas jumlahnya, dan pemerintah yang tidak mengutamakan kegiatan pariwisata padahal kegiatan pariwisata sangat membantu perekonomian. Masih banyak program yang pelaksanaannya tidak sesuai jika dibandingkan dengan program di tahun-tahun sebelumnya.</p> | <p>Menilai kinerja dan menemukan faktor apa saja yang mempengaruhi rencana dan visi misi dalam penyelenggara dan pengelola kepariwisataan daerah di Kabupaten Lamongan.</p> |
| 6. | <p>Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara.</p> <p>Ditulis Oleh: Susan Santoso/2013</p> <p>Sumber: https://www.neliti.com/id/publications/</p> | <p>Rencana Strategis di Dinas Kebudayaan Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara dalam Laporan akuntabilitas kinerja sudah sesuai dan berhasil pelaksanaan program-program nya.</p> <p>Pelaksanaannya berjalan dengan baik dan terkoordinasi dengan baik dalam penyelenggaraan pariwisata di Sulawesi Utara.</p> | <p>Melakukan penilaian akan pencapaian visi misi apakah sudah sesuai dengan tujuan dan programnya dan dilihat melalui LAKIP.</p> |
| 7. | <p>Analisis Kelayakan dan Daya Dukung Tata Kelola Pariwisata Perikanan Laut di Kepulauan Spermonde Kabupaten Pangkajene)</p> <p>Ditulis Oleh: Kasnir, Muhammad Fahrudin, Achmad Bengen, Dietrieck G. Boer, Mennofatria/2009</p> <p>Sumber:</p> | <p>Pada hasil penelitian ditemukan keadaan karang hidup dibagi menjadi dua yaitu kondisi karang baik dan kondisi karang yang buruk. Dengan daya dukung ikan terapung, budidaya rumput laut, wisata di pantai dan potensi perikanan yang dimiliki.</p> | <p>Menganalisis kelayakan budidaya kondisi karang hidup dalam tata kelola kepariwisataan yang ada di Kabupaten Pangkajene.</p> |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | http://garuda.ristekbrin.go.id | | |
| 8. | <p>Analisis Perkembangan Wisata Alam di Bukit Resort Taman Nasional Bukit Barisan Selatan). Ditulis Oleh: Meizannur, Wulandari, Christine/2015 Sumber: https://jurnal.fp.unila.ac.id/</p> | <p>Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa potensi disekitar Resort Balik Bukit terdapat air terjun, ekosistem hutan pegunungan, sungai way sepapa. Masyarakat sekitar juga memiliki potensi usaha yang dimiliki yaitu dalam pembuatan kerajinan tangan yang akan mendukung kegiatan pariwisata di Taman Nasional Bukit Barisan Selatan. Permasalahan yang ditemukan adalah belum adanya kerjasama yang dilakukan dengan pihak lain diluar pariwisata.</p> | <p>Meneliti pengembangan yang dilakukan oleh masyarakat setempat dalam hal kerajinan tangan yang akan menunjang kegiatan sektor pariwisata.</p> |
| 9. | <p>Analisis Kinerja Bidang Pelestarian Promosi dan Kerjasama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam Pengembangan Pariwisata Kota Surakarta. Ditulis Oleh: Rohmah, Elyna Nur Fadhilathul/2016 Sumber: http://download.garuda.ristekdikti.go.id/</p> | <p>Dalam kegiatan pengembangan pariwisata yang paling berpengaruh adalah dalam hal kegiatan promosi pariwisata yang dilakukan. Permasalahan yang dialami adalah terbatasnya sumber daya dalam organisasi dan pada teknologi informasi. Untuk itu diperlukan evaluasi peningkatan sumber daya organisasi yang akan berpengaruh pada proses pemanfaatan teknologi informasi yang baik dan sesuai.</p> | <p>Menganalisis kinerja pariwisata dalam bidang promosi dan kerjasama pariwisata.</p> |

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik menurut Nicholas Henry dalam buku teori Administrasi Publik karangan Harbani Pasolong (2010:8) mendefinisikan “Administrasi publik sebagai kombinasi antara teori dan praktik pelaksanaan hubungan pemerintah dan masyarakat dalam mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat,”

Kemudian istilah publik merupakan masyarakat atau sekumpulan orang banyak dalam suatu negara. Publik dapat diartikan juga dengan kata “umum” contohnya adalah perusahaan publik dan perusahaan umum.

Administrasi publik sangat berkaitan dengan penduduk, masyarakat, dan warga negara. Administrasi publik berhubungan dengan lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif serta yang berkaitan dengan penerima layanan yaitu masyarakat yang didalamnya meliputi kebijakan publik, manajemen publik dan bantuan kepada penyelenggara negara.

Beberapa pendapat ahli menjelaskan pengertian administrasi publik yang dapat menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan berdasarkan keputusan bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen menurut Stoner dan Wankel dalam Pasolong (2007:82) adalah sebagai berikut:

“Proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

Donovan dan Jackson dalam Pasolong (2007:82) mendefinisikan manajemen adalah “Proses yang dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu, sebagai rangkaian keterampilan (skills), dan sebagai serangkaian tugas.”

Kemudian istilah publik merupakan masyarakat atau sekumpulan orang banyak dalam suatu negara. Publik dapat diartikan juga dengan kata “umum” contohnya adalah perusahaan publik dan perusahaan umum.

Kesimpulannya manajemen adalah ilmu dan pengetahuan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah dibuat sebelumnya, sedangkan elemen kedua dari kata publik yang diartikan sebagai masyarakat dari suatu bangsa.

1.5.4 Konsep Kinerja

1.5.4.1 Pengertian Kinerja

Dalam Yeremias T. Keban (2004: 191) kinerja diartikan sebagai prestasi kerja yang telah dicapai dalam organisasi.

Menurut Rogers (dalam Mahmudi 2005:8) yang mengemukakan beberapa pendapat bahwa:

“Kinerja mestinya didefinisikan sebagai hasil kerja itu sendiri (*outcomes of work*), karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan strategik organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.”

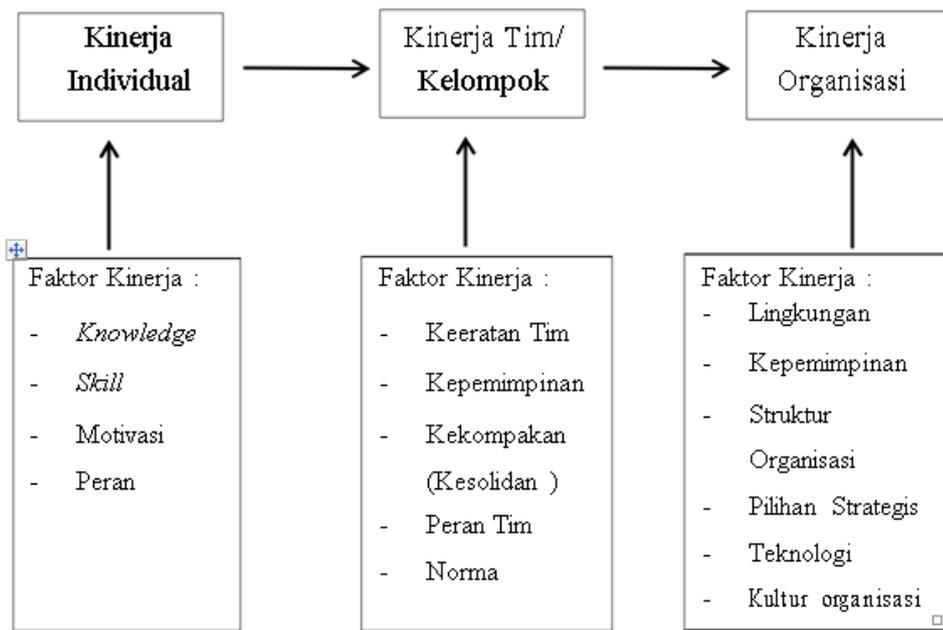
Menurut Herbani Pasolong (2008:175) “Kinerja dalam pencapaian tujuan organisasi sangat berhubungan dengan sumber daya yang dimiliki seperti pegawai yang dalam hal pelaksanaan kegiatan organisasi merupakan unsur utama yang berperan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik sesuai dengan tujuan”.

1.5.4.2 Kinerja Organisasi

Menurut Swanson (dalam Keban, 2004:193) Kinerja organisasi adalah “Mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada; apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan; apakah memiliki kepemimpinan, modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya; apakah kebijakan, budaya dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan; dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumber dayanya.”

Kinerja organisasi dalam pencapaian tujuannya membutuhkan peran pegawai didalamnya untuk melaksanakan kegiatan organisasi tersebut. Sumber daya yang berperan diantaranya adalah manusia dan yang lainnya berupa informasi, teknologi, peraturan yang dibuat. Konsep kinerja organisasi dilihat bahwa sebuah organisasi tentunya akan memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan pelayanan yang baik maka dapat dinilai bahwa kinerja organisasi sudah tercapai sesuai dengan tujuannya. Dalam melakukan pengukuran kinerja organisasi dapat dilakukan dengan tolok ukur berupa indikator kinerja yang sudah ditetapkan sehingga dapat dilihat dan dinilai apakah kinerja organisasi yang dinilai sudah terbukti baik atau masih terdapat kekurangan yang nantinya dapat dijadikan bahan untuk perbaikan kedepannya serta dapat dibandingkan untuk pengukuran kinerja tahun-tahun sebelumnya agar kedepannya kinerja organisasi tersebut dapat meningkat dan memberi dampak positif bagi organisasi yang berjalan.

Gambar 1.1 Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok terhadap Kinerja Organisasi



1.5.4.3 Indikator Kinerja

Menurut Sudarmanto yang mengutip dari Dwiyanto terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

“(1) Produktivitas, yang dapat dinilai efektif atau tidaknya sebuah organisasi, apakah anggaran yang digunakan sudah efisien dan bagaimana pelayanan yang diberikan; (2) Kualitas layanan, dinilai dengan mensurvei apakah masyarakat sebagai penerima layanan sudah puas atau belum dengan pelayanan yang diberikandengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan; (3) Responsivitas, dinilai dengan melihat apakah organisasi merespon cepat kebutuhan masyarakat dan pelayanan

yang diberikan sudah sesuai atau belum dengan program yang dibuat; (4) Responsibilitas, dinilai dengan sesuai atau tidaknya kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan peraturan yang sudah dibuat; (5) Akuntabilitas, dinilai dengan bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan publik yang diberikan dengan norma yang ada pada masyarakat dan yang dimiliki oleh *stakeholder*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator pengukuran kinerja organisasi dari Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa didalam kinerja organisasi sebuah instansi publik mencakup lima aspek penilaian yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Produktivitas merupakan penilaian dalam pelayanan publik apakah sudah efektif dan efisien dalam pelayanannya. Selain itu juga menyangkut capaian kinerja dalam hal ini apakah kinerja pariwisata dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang sudah terlaksana sesuai dengan targetnya karena pencapaian dari sebuah target menyangkut dengan pemenuhan tujuan dan visi misi dari instansi tersebut. Bagaimana visi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang yang ingin menjadikan pariwisata di Kota Tangerang agar menjadi kota dengan pariwisata yang berdaya saing sudah terpenuhi serta misi-misi yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang.

Kualitas layanan adalah ukuran mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu berbicara tentang bagaimana standar pelayanan di sebuah organisasi dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang, apakah sudah sesuai dengan standar yang berlaku di instansi tersebut.

Bagaimana penilaian masyarakat tentang instansi ini dalam hal pelayanan yang merupakan hal terpenting dalam konsep ini. Selain itu juga bisa diamati dari segi fasilitas yang diberikan oleh instansi tersebut untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas layanan ini juga menyangkut konsep keamanan dan keamanan yang diberikan.

Responsivitas mengukur suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan membuat program-program pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhannya melalui pengaduan yang dibuat oleh masyarakat. Responsivitas merupakan penilaian bagaimana organisasi dalam melakukan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Responsibilitas dalam organisasi ditujukan untuk menilai bagaimana organisasi bertanggung jawab dalam tugas yang diemban sebagai anggota dari masyarakat yang mana harus tetap mematuhi ketentuan dan peraturan yang ada dalam memenuhi kebutuhan publik.

Akuntabilitas adalah penilaian yang dilakukan untuk menilai organisasi yang harus bertanggung jawab menyelesaikan tugas sesuai dengan kewenangan yang diberikan.

1.5.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Agus Dwiyanto (2002:83) dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, “menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Indonesia, pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor,” yaitu:

1. Sarana

Sarana merupakan fasilitas yang harus disediakan dalam kegiatan pelayanan. Dengan adanya sarana yang lengkap maka akan mempermudah proses pelayanan yang dilakukan dan akan berdampak pada pencapaian pelayanan yang telah dibuat dan direncanakan sebelumnya.

Sarana atau fasilitas yang dilihat dari sisi kegunaannya menurut Moenir (2000:120) adalah “peralatan kerja, kelengkapan kerja, perlengkapan bantu atau fasilitas.”

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam organisasi karena organisasi yang dibuat akan dijalankan oleh manusia agar pencapaian tujuannya bisa terlaksana dengan baik. Sumber daya manusia dalam organisasi berfungsi untuk merencanakan tujuan organisasi dan sebagai pelaksana agar organisasi dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya.

1.5.5 Konsep Pariwisata

1.5.5.1 Pengertian Pariwisata

Pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri dari dua kata, yaitu kata “pari” berarti penuh, seluruh, atau semua dan kata “wisata” yang bermakna perjalanan. Menurut Yoeti (2003) syarat suatu perjalanan disebut sebagai perjalanan pariwisata apabila:

“(1) perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat yang lain, di luar tempat kediaman orang tersebut biasa tinggal; (2) tujuan perjalanan semata-mata untuk bersenang-senang dan tidak mencari nafkah di tempat atau negara yang dikunjunginya; (3) semata-mata sebagai konsumen di tempat yang dikunjungi”.

Menurut Wahab (1992) pariwisata mengandung tiga unsur antara lain: “**manusia**, yakni unsur insani sebagai pelaku kegiatan pariwisata; **tempat**, yakni unsur fisik yang sebenarnya tercakup oleh kegiatan itu sendiri; dan **waktu**, yakni unsur tempo yang dihabiskan dalam perjalanan tersebut dan selama berdiam di tempat tujuan.”

Jadi, definisi pariwisata adalah kegiatan yang dapat meningkatkan perekonomian dalam hal menciptakan lapangan pekerjaan, pendapatan dan aspek lain dalam pariwisata pada negara penerima wisatawan.

1.5.5.2 Pengembangan Pariwisata

Pariwisata dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat yang tinggal di kawasan tujuan wisata tersebut melalui peningkatan perekonomian. Dengan mengembangkan fasilitas yang mendukung dan menyediakan fasilitas rekreasi, wisatawan dan penduduk lokal akan merasakan dampak dari wisata tersebut.

Pengembangan kepariwisataan sebagaimana digariskan di dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) dalam kurun waktu Repelita VI ditetapkan sebagai berikut:

“(1) Pembangunan pariwisata ditingkatkan dengan mendayagunakan sumber/potensi yang ada sehingga menjadi kegiatan ekonomi untuk memperbesar penerimaan devisa dan memperluas kesempatan lapangan kerja terutama bagi masyarakat setempat, pariwisata akan mendorong pembangunan daerah.; (2) Memperkenalkan nilai budaya bangsa/meningkatkan kualitas kebudayaan nasional dengan memperhatikan tetap terpeliharanya kebudayaan bangsa, kelestarian dan mutu lingkungan hidup; (3) Pembangunan pariwisata dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan sektor lain serta antar pengusaha pariwisata agar mereka dapat saling menunjang; (4) Pariwisata dalam negeri harus dikembangkan.”

1.6 Operasionalisasi Konsep

Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi (1995:46) mengatakan bahwa:

“Definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan melihat definisi operasional suatu variabel dalam penelitian maka seorang peneliti akan dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti.” Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa definisi operasional adalah petunjuk operasional yang digunakan dalam mengukur suatu variabel sehingga dapat menentukan suatu indikator penelitian yang jelas.”

Kinerja organisasi merupakan pencapaian target yang telah ditentukan oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Kinerja organisasi juga

akan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Indikator yang digunakan peneliti dalam menganalisis kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang adalah :

1. Produktivitas yang dinilai melalui :

- Pelestarian dan pengembangan pariwisata yang ada di Kota Tangerang
- Pemasaran yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang
- Pencapaian program-program kinerja di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang
- Peningkatan pelaku usaha pariwisata
- Kesesuaian program-program kinerja dengan visi dan misi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, dan protes yang diberikan kepada masyarakat. Konsep yang berkaitan dengan bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang, apakah sudah sesuai dengan kriteria standar kualitas pelayanan yang ada. Selain itu juga mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang.

3. Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menampung aspirasi masyarakat dan mengenali kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kinerja di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang. Konsep responsivitas ini juga berhubungan dengan kemampuan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam hal memenuhi kebutuhan pariwisata, seperti:

- Dalam menanggapi kebutuhan para pengusaha dalam bidang pariwisata khususnya pada usaha perhotelan
 - Dalam menanggapi dan memenuhi kebutuhan wisatawan asing dan juga domestik di Kota Tangerang
 - Dalam menanggapi dan memenuhi kebutuhan masyarakat lokal Kota Tangerang
4. Sistem pengaduan yang ada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang baik dalam bentuk kotak saran maupun pengaduan elektronik. Apakah sistem tersebut sudah berjalan dengan baik dan bagaimana respon yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang.
5. **Responsibilitas**
- Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang mengenai Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang dilakukan sesuai dengan prinsip dan kebijakan yang telah ditentukan.
- Kesesuaian antara kinerja dengan rencana kerja

6. Akuntabilitas

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang apakah dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan peraturan yang dibuat atau belum.

- Transparansi tentang kegiatan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang melalui *website* resmi yang dimiliki Dinas Pariwisata.
- Akuntabilitas Keuangan (target realisasi dan penggunaan anggaran).

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif menggunakan uraian kalimat didalam penulisannya dan tidak menggunakan angka. Metode kualitatif dalam penulisannya ditulis dengan menggunakan kata-kata yang didapatkan melalui orang-orang yang diamati pada saat melaksanakan penelitian. Dengan menggunakan pemaparan berupa tulisan kalimat mengenai kinerja yang ada pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat akan dilaksanakannya penelitian. Pada penelitian ini lokus atau wilayah yang dipilih adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota

Tangerang yang beralamat di Jalan Komplek. Pu Prossida, RT.001/RW.002, Mekarsari, Kec. Neglasari, Kota Tangerang, Banten.

1.7.3 Subjek Penelitian

Pada penelitian kualitatif terdapat istilah yang dipakai untuk menunjukkan subjek yang diteliti. Ada yang menggunakan istilah informan. Menurut Moelong (2007:132)

“Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang suatu situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Seorang informan harus memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian.”

Pada penelitian ini peneliti membutuhkan beberapa informan untuk menjadi narasumber tentang kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya pengembangan pariwisata di Kota Tangerang. Informan yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Pariwisata
- b. Kepala Seksi Pengembangan Potensi Pariwisata
- c. Pengadministrasi Izin usaha Pariwisata
- d. Masyarakat lokal Kota Tangerang
- e. Ketua Pokdarwis

1.7.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data berupa uraian kata-kata atau kalimat-kalimat atau pernyataan-pernyataan, foto bukan angka-angka.

1.7.5 Sumber Data

Moelong (2007:157) yang mengutip dari Lofland dan Lofland:

“Sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain termasuk di dalamnya sumber data tertulis, foto, statistik, dan dokumen rekaman suara.”

Sumber data yang digunakan untuk membantu penelitian ini adalah:

“(1) Data Primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti langsung dari lapangan atau obyek penelitian. Sumber dari data dalam penelitian adalah wawancara secara mendalam (*indepth interview*) terhadap informan dan observasi langsung ke objek penelitian. Data tersebut dapat berupa pernyataan-pernyataan yang ditujukan kepada informan mengenai kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya pengembangan pariwisata; (2) Data Sekunder merupakan data yang bersifat mendukung pembahasan. Data ini diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh dari studi kepustakaan., data dokumentasi, buku, dan jurnal sumber-sumber lain yang relevan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Peraturan Walikota Tangerang Nomor. 76 Tahun 2016 tentang penjabaran

kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang, dan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor. 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata di Kota Tangerang.”

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang paling strategis, cara paling mudah, tepat dan sistematis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan hanya beberapa saja diantaranya wawancara, dokumentasi, dan observasi, studi pustaka.

1. Wawancara

Wawancara menurut Herdiansyah (2012:118) yang mengutip dari Gordon adalah

“merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali informasi untuk suatu tujuan”. Wawancara dalam penelitian ini secara langsung, formal dan terstruktur kepada informan yang terkait dalam upaya pengembangan pariwisata di Kota Tangerang. Wawancara yang dilakukan dilengkapi dengan alat bantu seperti *voice recorder*, buku catatan, dan kamera.”

2. Dokumentasi

“Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan menganalisis atau melihat dokumen-dokumen yang dibuat oleh

subjek sendiri atau orang lain. Bentuk dokumen yang dijadikan bahan penelitian adalah dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Diantara dokumennya adalah Renstra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Tahun 2017-2022, LKIP Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Tahun 2018.”

3. Observasi

Merupakan pengumpulan data dengan mengamati serta mencatat gejala yang muncul pada objek yang diamati yang dapat membantu penelitian. Pengamatan dilakukan dalam bentuk observasi terbuka dan tertutup. Pengamatan terbuka dilakukan dengan observasi langsung. Pengamat dikenal secara terbuka oleh subjek dan subjek secara bebas memberi kesempatan kepada pengamat dalam mengamati kasus yang terjadi. Pengamat akan memahami kondisi sepenuhnya dari objek yang diteliti dan akan menemukan masalah baru yang sebelumnya tidak ada pada melakukan wawancara dengan informan. Pengamatan dilakukan untuk melihat berbagai pihak yang ikut serta dalam pengembangan pariwisata.

4. Studi Kepustakaan

Mengumpulkan data dan informasi yang dilakukan dengan mencari melalui buku-buku yang signifikan dari hasil penelitian yang dilakukan.

1.7.7 Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan, memilih hal-hal utama, dan berfokus pada hal yang diperlukan dan mencari tema agar mempermudah pada saat mengumpulkan data karena tema yang didapat sudah jelas.

2. Data Display

Menampilkan data akan mempermudah dan memahami apa yang terjadi serta merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dilaksanakan.

3. Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan melakukan pembuktian dengan mencari kegunaan dari setiap kejadian-kejadian yang ditemukan pada saat di lapangan.

4. Triangulasi

Gabungan yang berasal dari cara-cara pengumpulan data yang dilakukan dan sumber daya yang ada dari berbagai macam teknik yang digunakan.

1.7.8 Kualitas Data

1. Standar Kredibilitas

Melibatkan pembentukan hasil penelitian kualitatif adalah meyakinkan dan dapat dipercaya / valid dari penelitian yang dilakukan.

2. Standar Transferabilitas

Tentang kemampuan menyamaratakan hasil penelitian agar dapat diterapkan di tempat lain dengan memberikan pemaparan yang tertata, jelas, terstruktur dan dapat dipercaya.

3. Standar Depenabilitas

Melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan teknik saat penelitian berlangsung.

4. Standar Confirmabilitas

Memeriksa hasil penelitian yang berhubungan dengan teknik yang digunakan.