

SKRIPSI

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA TAHUN
2015**

(Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang)

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

DIRGA ARISKA PRATAMA

20130520056

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dirga Ariska Pratama
Nim : 20130520056
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini benar benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir penelitian ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, Januari 2017

DIRGA ARISKA PRATAMA

HALAMAN MOTTO

“I’m Jealous of people who get to see you every day”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Tuhanku Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
- ❖ Kedua orang tua tercinta ayahda Rosadi dan ibunda Sumiyati yang selalu senantiasa panjatkan doa dengan tulus dan ikhlas selama hidupku ini
- ❖ Terima kasih untuk Pakde dan Bukde yang sudah memperbolehkanku tinggal dirumah selama saya diyogja
- ❖ Untuk adikku tersayang Renvil dan Luki yang selalu memberikanku semangat selama penyusunan skripsi ini
- ❖ Untuk sepupuku Mas Ian, Mas Tama, dan Mbak fitri dll yang selalu memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini
- ❖ Sahabat terbaiku dan teman seperantauan dari Palembang Arya fajar hardinas
- ❖ Sahabat- sahabat terbaiku arya, aditya, irfan, denin, fadil, robi, try, fuat yang selalu memberikan masukan dan dorongan kalian selama penyusunan skripsi ini
- ❖ Terima kasih untuk kantin Ibu mala dan Acong yang memberikan kemudahan dalam makan dan minum dalam bentuk cash bon
- ❖ Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak mungkin disebutkan satu persatu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis pajatkan Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata Tahun 2015"

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena penulis masih dalam tahap pembelajaran, untuk itu dengan rasa hormat penulis menyampaikan rasa maaf, Oleh karena ini kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan dan sebagai sarana perbaikan karya dimasa yang akan datang dan kedepannya menjadi lebih baik

Skripsi ini dibuat pengantar untuk skripsi dalam mendapatkan gelar keserjanaan S1 pada Ilmu Sosial dan Ilmu politik, jurusan Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semu pihak-pihak yang telah terlibat ikut campur dalam membantu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini sehingga Skripsi ini berjalan dengan baik, ucapan terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Ali Muhammad S.IP. M. PHD, selaku Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu dr. Titin Purwaningsih, S.IP. Msi, selaku Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

4. Ibu Drs. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Pembimbing dan Penguji 1, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulisan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak DR. Suranto, M.Pol. Selaku dosen penguji ke-2 yang telah memberi saya banyak masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ulung Pribadi selaku dosen penguji ke-3 yang telah memberi saya banyak masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fisipol Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama duduk dibangku perkuliahan.
8. Seluruh karyawan Fisipol Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama duduk dibangku perkuliahan.
9. Orang tua yang tercinta ayahda Rosadi dan ibunda Sumiyati yang selalu senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik-adik yang tersayang Renvil dan Luki terima kasih atas dukungan dan dorongan sehingga penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat terbaik Arya fajar hardinas, Aditya kisma, Irfan anwardani, Denin kurniaji, fuat terima kasih untuk segala bantuan dan dukungan kalian selama ini

12. Semua pihak yang saya tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dari awal masuk dibangku perkualihan sampai selesai.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, Januari 2017

DIRGA ARISKA PRATAMA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
SINOPSIS	xv
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	4
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5
D. Kerangka Teori.....	6
1. Kinerja.....	6
a. Pengertian Kinerja	6
b. Pengukuran Kinerja.....	8
c. Karakteristik Kinerja Karyawan.....	9
2. Aparatur Sipil Negara	9
a. Pengertian Aparatur Sipil Negara.....	9
b. Asas-Asas Aparatur Sipil Negara.....	9
c. Prinsip Aparatur Sipil Negara	10

d. Nilai Dasar Aparatur Sipil Negara	10
e. Indikator Aparatur Sipil Negara	11
f. Fungsi Aparatur Sipil Negara	12
3. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan	14
c. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	17
d. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	18
4. Pariwisata	20
E. Definisi Konseptual	23
F. Definisi Operasional	24
G. Metode Penelitian	25
1. Jenis penelitian	25
2. Lokasi Penelitian	26
3. Unit Analisis	26
4. Jenis Data	26
a. Data Primer	26
b. Data Sekunder	27
5. Sumber Data	27
a. Sumber Daya Primer	27
b. Sumber Daya Sekunder	27
6. Teknik Pengumpulan Data	28
a. Wawancara	28
b. Observasi	29
c. Dokumentasi	29
d. Teknik Analisa Data	29
Bab II Deskripsi Objek Penelitian	32

A. Gambaran Umum Kota Palembang	32
a. Sejarah Kota Palembang	32
b. Letak Geografis	33
c. Topogafis	33
d. Ekologis	34
B. Gambaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	35
1. Visi & Misi dan Renstra	35
a. Visi	35
b. Misi	35
c. Renstra	36
2. Tugas dan Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	38
a. Tugas	38
b. Fungsi	38
3. Tujuan dan Sasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	41
BAB III PEMBAHASAN	44
A. Kualitas Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	44
1. Tangible (Berwujud)	44
a. Kenyamanan Tempat	44
2. Reliability (Keandalan)	47
a. Keandalan pegawai	47
3. Resposiveness (Ketanggapan)	48
a. Respon pegawai dan Kesegapan	48
4. Assurance (Jaminan)	49
a. Jaminan pegawai	49

5. Emphaty (Empati)	50
a. Tidak Diskriminatif	50
B. Kinerja ASN Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	52
1. Kualitas	52
a. Upaya Dalam Meningkatkan SDM	52
2. Kuantitas	54
a. Capaian hasil	54
a. Meningkatnya Kinerja Aparatur.....	57
b. Meningkatnya Pelestarian Budaya.....	63
c. Meningkatnya Daya Tarik Wisata.....	68
3. Ketepatan.....	71
a. Efisiensi Waktu dalam Jam Kerja	71
4. Efektivitas	73
a. Manfaat program untuk Masyarakat	73
5. Kemandirian.....	75
a. Kemandirian Pegawai dalam Menjalankan Kinerja.....	75
BAB IV. KESIMPULAN.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skruktur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	40
Tabel 3.1 Kondisi Sarana dan Prasarana Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	45
Tabel 3.2 Peserta Pelatihan Pemandu Wisata Tahun 2015.....	53
Tabel 3.3 Perjanjian Kinerja Tahun 2015	55
Tabel 3.4 Pengukuran Capaian Penetapan Kinerja Tahun 2015.....	56
Tabel 3.5 Capaian kegiatan pelayanan Administrasi Tahun 2015.....	57
Tabel 3.6 Capaian Kegiatan program Peningkatan Sarana dan sarana Aparatur	59
Tabel 3.7 Pengukuran Capaian Program Peningkatan Displin Aparatur Tahun 2015	60
Tabel 3.8 Tingkat pengembangan Sistem Pelaporan Capain Kinerja dan Keuangan Tahun 2015	62
Tabel 3.9 Data Kegiatan Festival yang Telaksana Samapi Akhir Tahun 2015	65
Tabel 3.10 Kegiatan Tahun 2015	67
Tabel 3.11 Pengukuran Capaian Sasaran Trategis	68
Tabel 3.12 Perkembangan Jumlah Wisawatan Kota Palembang Tahun 2014-2015	69
Tabel 3.13 Jadwal Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	72
Tabel 3.14 Jumlah ASN Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prosedur Analisis data.....	30
--	----