

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

(Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang)

Dirga Ariska Pratama

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dirgaariskapratama@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of the research was to describe about quality and performance of Civil Servant of state in improving tourism services in the Department of Culture and Tourism in Palembang City. In this research, researchers wanted to show about performance and quality this owned of Civil Servant in the Department of Culture and Tourism is in conformity with the standards of service and quality in serving the community in the field of tourism, overall of quality and performance is very good but still there some shortcomings that are less obedient to the existing main tasks and infrastructure is inadequate.

Key Word: *performance, Civil Servant Of State, Quality*

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kualitas dan kinerja dari aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang. Dalam penelitian ini peneliti ingin melihat apakah kinerja dan kualitas yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sudah sesuai dengan standar pelayanan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam bidang pariwisata, secara keseluruhan kualitas dan kinerja Aparatur Sipil Negara sudah sangat baik akan tetapi masih ada beberapa kekurangan yaitu kurang patuhnya terhadap tupoksi yang ada dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata kunci: *Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Kualitas*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Keputusan Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/2003, Pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara formal, Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kota Palembang masih Kekurangan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana berikut kutipannya: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Masih kekurangan sumber daya manusia dan sarana prasarana, Padahal untuk dapat lebih memaksimalkan dan meningkatkan kinerja sangat dibutuhkan adanya SDM dan sarana dan prasarana yang memadai. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang melalui Kepala Seksi Sarana dan Prasarana. Edo Endrawan, mengatakan, minimnya SDM dan prasarana sangat berpengaruh terhadap proses kinerja untuk meningkatkan pelayanan dan mempercepat kinerja yang dibutuhkan selama ini. "Khusus Disbudpar saat ini jumlah pegawai terbatas dan minimnya fasilitas yang dimiliki oleh Disbudpar (<http://korankito.com/2015/08/18/disbudpar-kekurangan-sdm-dan-prasarana.html>) diakses 16 November 2016 17:50:48).

Berdasarkan paparan tersebut, Peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata Tahun 2015.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Operasional adalah Petunjuk tentang bagaimana suatu Variable diukur. Definisi operasional berfungsi untuk mengetahui bagaimana cara mengukur variable, sehingga seseorang dapat mengetahui baik/buruknya suatu pengukuran.

1. Berdasarkan Teori (Tjiptono,2001:70) Kualitas Pelayanan terdiri dari beberapa indikator yaitu:

- a. Tangible (Berwujud)
 - Kenyaman tempat
- b. Reliability (Kehandalan)
 - Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu
- c. Responsiveness (Ketanggapan)
 - Petugas/aparatur melakukan Respon Pegawai atau Kesigapan
- d. Assurance (Jaminan)
 - Jaminan pegawai
- e. Emphaty (Empati)
 - Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).

2. Berdasarkan Teori (Robbins, 2006 :260) Kinerja terdiri dari beberapa Indikator yaitu:

- a. Kualitas
 - Upaya dalam meningkatkan Kualitas SDM
- b. Kuantitas
 - Capaian hasil kinerja dalam meningkatkan kualitas Pelayanan
- c. Ketepatan
 - Efisiensi waktu dalam jam kerja
- d. Efektivitas
 - Manfaat dari progam untuk masyarakat
- e. Kemandirian

- Kemandirian karyawan dalam menjalankan kinerja sesuai dengan tupoksinya

METODE

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini berusaha untuk memberi uraian, penjelasan dan gambaran mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata tahun 2015 apakah sudah baik atau belum.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data lewat wawancara mendalam (in-depth interview) untuk mendapatkan data primer dan teknik dokumentasi dengan menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti: Peraturan perundang-undangan, arsip, laporan dan dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan penelitian untuk mendapatkan data sekunder. (Lexy. J. Meleong, 2002:135).

Bentuk percakapan formal menggunakan lembaran-lembaran yang sudah berisi garis pokok, topik atau masalah yang dijadikan pegangan dalam pembicaraan. wawancara secara informal mengandung unsur spontanitas, kesantai dan tanpa pola atau arah yang ditentukan sebelumnya. teknik wawancara yang digunakan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara terstruktur dan tidak struktur.

- a) Kepala Bidang Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang menangani terkait Kualitas Pelayanan di Kota Palembang.
- b) Masyarakat di Kota Palembang.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang

1. Tangible (berwujud)

- Kenyamanan Tempat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang

Kondisi dari sarana dan prasarana di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang bisa dikatakan kurang baik. Karena masih banyak sarana dan prasarana yang kondisinya kurang baik maupun rusak berat. Hal ini dikarenakan masih kurangnya anggaran untuk memperbaiki sarana dan prasarana dikantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang.

2. Reliability (Kehandalan)

- Kehandalan Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang

Pegawai Aparatur Sipil Negara di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang dalam menjalankan sarana pendukung seperti komputer, Sistem informasi elektronik, printer, mesin fotokopi tetapi belum semuanya pegawai sudah menguasai alat bantu tersebut. Sehingga seluruh pegawai yang kurang memahami alat bantu tersebut dituntut harus bisa menggunakan alat bantu agar pegawai bisa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

- Respon Pegawai atau Kesigapan

Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki Pegawai pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sudah maksimal dengan adanya saling komunikasi antara pegawai dan masyarakat mengenai pegawai selalu menayakan kelengkapan berkas yang dibawa.

4. Assurance (jaminan)

- Jaminan Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang

Aparatur Sipil Negara, di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Aparatur Sipil Negara diberikan memiliki beberapa Assurance berupa Askes, Tunjangan Perbaikan Penghasilan (TPP), dan Badan Pertimbangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (BAPERTARUM).

5. Emphaty (empati)

- Tidak Diskriminatif (memberda-bedakan)

Empati merupakan rasa peduli yang tidak membeda-bedakan untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui kesediaan pegawai Aparatur Sipil Negara dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan sudah baik.

B. Kinerja Petugas Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Kota Palembang

1. Kualitas

- Upaya dalam meningkatkan Kualitas SDM

Untuk meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam hal kualitas. Selain disini bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas Aparatur Sipil Negara pada Tahun 2015 hanya melakukan seminar saja, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang tidak mengadakan diklat atau semacamnya untuk meningkatkan kualitas Aparatur Sipil Negara

2. Kuantitas

- Capaian Hasil Kinerja

Tabel 1
Pengukuran Capaian Penetapan Kinerja Tahun 2015

No	Sasaran	Indikator Kinerja			% capaian
		Uraian indikator	Target	Realisasi	
1	Meningkatnya Kinerja Aparatur	Tingkat pemenuhan jasa administrasi perkantoran	100%	85,5 5	85,5%
		Tingkat ketersediaan sarana dan prasarana aparatur	100%	92,50%	92,50%
		Tingkat disiplin aparatur	100%	91,93%	91,93%
		Tingkat	100%	97,90%	97,90%

		pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan			
2.	Meningkatnya pelestarian budaya	1. % jenis budaya yang dilestarikan	4 kegiatan	3 kegiatan	75%
		2. % jenis budaya yang dikelola	6 kegiatan	6 kegiatan	100%
		3. tingkat pengelolaan keragaman budaya	91 kegiatan	85 kegiatan	93,41%
		4. tingkat kerjasama pengelolaan keragaman budaya	4 kegiatan	3 kegiatan	88,46%
3.	Meningkatnya daya tarik wisata	1. jumlah kunjungan wisata pertahun	330.000 jiwa	1.732.303 jiwa	524,94%
		2. ketersediaan tempat wisata	7 tempat wisata	7 tempat wisata	100%
		3. jumlah promosi pariwisata	28 kegiatan	25 kegiatan	90%

Sumber: Lakip Disbudpar Kota Palembang Tahun 2015

3. Ketepatan

- Efisiensi waktu dalam jam kerja

Terlihat bahwa efisiensi waktu pada jam kerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang belum bisa dikatakan 100% tepat waktu. Terlihat masih banyaknya Aparatur Sipil Negara yang melanggar seperti datang terlambat dan pulang lebih awal, hal ini harusnya tidak boleh terjadi apa bila di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata ingin meningkatkan kualitas pegawai Aparatur Sipil Negara maka pegawai harus mematuhi peraturan sehingga tugas pegawai dapat terlaksana dengan maksimal

4. Efektivitas

- Manfaat dari Program untuk Wisatawan

Dilihat bahwa program yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang selalu ditujukan untuk wisatawan dan memiliki manfaat bagi wisatawan mancanegara maupun domestik. Seperti penjelasan di atas dengan meningkatnya daya tarik yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, wisatawan bisa melihat destinasi-destinasi wisata yang dimiliki oleh Kota Palembang sebagai manfaat dari program yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang.

5. Kemandirian

- Kemandirian pegawai dalam menjalankan kinerja sesuai dengan Tupoksinya

menganalisis bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memang masih kekurangannya SDM dalam melaksanakan tugasnya tersebut dan jumlah pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang belum memadai dari beban kerja untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini menyebabkan program dan kegiatan yang telah disusun dalam implementasinya yang belum berjalan dengan optimal.

PENUTUP

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator pengukuran kinerja bahwa di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang sudah dikatakan sudah baik, tetapi masih ada kendala dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible (wujud) yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang adapun yang lainnya yaitu Reliability (Kehandalan) masih belumnya seluruh pegawai yang belum memahami alat bantu seperti komputer dll.
2. Untuk kinerja pegawai yang terdiri dari 5 Indikator untuk mengukur kinerja Aparatur Sipil Negara sudah dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang masih memiliki masalah yakni pertama untuk capaian hasil belum seluruhnya mencapai target 100% ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia dalam menjalankan kegiatan tersebut, yang kedua masih adanya tumpang tindih tupoksi dalam menjalankan kinerja.

3. Faktor-faktor yang pengaruhi adalah masih kurangnya sarana dan prasana di Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang, belum seluruhnya pegawai Aparatur Sipil Negara dalam menggunakan alat bantu, masih kurangnya sumber daya manusia di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dan masih adanya tumpang tindih tupoksi dalam menjalankan kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, dan Russel. 1999. *Human Resource Management, An Experiential Approach*. Singapore: International Edition Mc Graw-Hill, Inc
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Meleong, J., Lexy. (2000), *Metodelogi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya
- Muhammad Idrus. 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Penerbit erlangga
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006 *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC

Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Commnication*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Saifuddin Azwar, 1988. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta.

Simamora, Hendry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE.YKPN: Jogjakarta.

Sukmadinata, (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung, Remaja Rosda Karya.

Sugiyono, (2008), *Metode penelitian bisnis, bandung*: CV. Alfabeta. Usman& Kabar, Purnomo, Setiadi.*motode penelitian socia*. Jakartabumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Kurniawan, L.J dan Puspitosari, H, (2007) *Wajah buram Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS Publishing.

Peraturan perundang-undangan:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang -Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang- Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisataan

Surat kabar dan Internet:

(<http://korankito.com/2016/07/18/disbudpar-kekurangan-sdm-dan-prasarana.html>) diakses 18-Aug-2016 17:50:48

Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/public_service