

## KINERJA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN MANCA NEGARA

SRI AMBAR RINAH

Program Studi Administrasi Publik STISIPOL Raja Haji

Email: [sriambarrinahok@gmail.com](mailto:sriambarrinahok@gmail.com)

### ABSTRAK

Jumlah wisatawan manca Negara di Kota Tanjungpinang cenderung mengalami peningkatan dan penurunan yang jumlahnya tidak tentu dalam setiap tahunnya. Dari tahun 2012 hingga 2014 mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara namun di tahun 2015 jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan, pada tahun 2016 dan tahun 2017 mengalami peningkatan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Manca Negara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang sebanyak 41 orang, teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling dan Accidental Sampling. Sumber dan jenis data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi dokumen. Penelitian ini berdasarkan acuan pada teori yaitu Pengukuran Kinerja Organisasi menurut Agus Dwiyanto (2012:98-99) dan teori Menilai Kinerja Organisasi menurut Wahyudi Kumorotomo (2012:99-100).

Hasil penelitian ini yaitu bahwa Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Manca Negara berdasarkan Efektivitas, Akuntabilitas, Responsivitas belum optimal, masih banyak yang harus dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Saran yang dapat diberikan yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang sebaiknya lebih inovatif dan kreatif dalam mengembangkan objek wisata, Program atau kegiatan, serta melengkapi sarana prasana alat trasnportasi yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang.

**Keywords:** Kinerja, Kunjungan, Wisatawan Mancanegara

## PENDAHULUAN

Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dapat dilihat dengan menggunakan Renstra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang yang merupakan salah satu sarana dasar pengukuran kinerja. Dalam menrencanakan Renstra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang mengacu pada undang-undang dan peraturan yang berlaku.

**Tabel 1.1**  
**Tujuan, Sasaran dan Indikator Kinerja Misi ke 1**

<b>Tujuan</b>	<b>Sasaran</b>	<b>Indikator Sasaran</b>
Meningkatkan Usaha Kepariwisata	Meningkatkan Kualitas Kepariwisataan	Persentase Peningkatan Sarana dan Prasarana Kepariwisataan yang memadai (%)
		Persentase Peningkatan SDM bidang Kepariwisataan (%)
	Meningkatkan Pengembangan Destinasi Wisata	Persentase Peningkatan Pengembangan Destinasi Wisata (%)
	Meningkatnya Promosi dan Kunjungan Wisatawan	Persentase Peningkatan Promosi Kepariwisataan (%)

*Sumber:Renstra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang*

Adapun Rencana Kegiatan, dan Indikator Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang yaitu:

### 1. Program

- a. Program Pengembangan Destinasi Pariwisata
- b. Program Pengembangan Kemitraan
- c. Program Pengembangan Pemasaran Pariwisata
- d. Program Pengembangan Nilai Budaya

- e. Program Pengelolaan Kekayaan Budaya
- f. Program Pengelolaan Keragaman Budaya
- g. Program Promosi dan Pengembangan Produk Daerah
- h. Program Pengembangan Ekonomi Kreatif berbasis Media, Desain, dan Ilmu Pengetahuan.

## 2. Kegiatan.

Berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan kegiatan yang direncanakan akan dilaksanakan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam waktu 2017-2018 yang telah dilaksanakan dan belum dilaksanakan meliputi:

- Event-event yang telah dilaksanakan pada tahun 2017 yaitu:
  - a. Wonderful Indo Sailing (16 Oktober 2017)
  - b. Seminar Festival Sastra Nusantara (16 Oktober 2017)
  - c. Festival Gurindam 12 (16 Oktober 2017)
  - d. Sound From Motherland of Malay (17 Oktober 2017)
  - e. Bazaar Buku dan Makanan (17 Oktober 2017)
  - f. Panggung Penyair (17 Oktober 2017)
  - g. Sail Sabang (17 Oktober 2017)
  - h. Kepri Expo (18 Oktober 2017)
  - i. Bazaar Buku dan Makanan (18 Oktober 2017)
  - j. Pentas Seni Nusantara (19 Oktober 2017)
  - k. Festival Drumb Band (19 Oktober 2017)
  - l. Festival Kuliner 10 Kampung (19 Oktober 2017)
  - m. Festival Rebana dan Zikir (19 Oktober 2017)
  - n. Sail to Bintan (19 Oktober 2017)
  - o. Dragon Boat Race (20 Oktober 2017)
  - p. Pameran Foto (20 Oktober 2017)
  - q. Atraksi Seni (20 Oktober 2017)
  - r. Parade Kapal Hias (20 Oktober 2017)
  - s. Malam Puncak (21 Oktober 2017)
  - t. Kepri Karnaval Pawai Budaya (21 Oktober 2017)
- Event-event yang telah dilaksanakan pada tahun 2018 yaitu;
  - a. Penyambutan Wisatawan perdana (1 Januari 2018)
  - b. Festival Pulau Penyengat (14 sampai 18 Februari 2018)

- c. Imlek Festival (24 Februari 2018)
- d. Pentas Seni ( Maret sampai Desember minggu 1 dan minggu ke 3)
- e. Ching Ming Festival (5 April 2018)
- f. O2SN (11 sampai 13 April 2018)
- g. Gawai Seni (19 sampai 20 April 2018)
- h. Festival Budaya Batak (5 Mei 2018)
- i. Gebyar Hardiknas (14 sampai 19 Mei 2018)
- j. Festival Syawal Serantau (16 sampai 18 Juni 2018)
- k. Dragon Boat Festival Pelantar 2 (18 Juni 2018)
- l. Dragon Boat Pelantar 3 (26 Juni 2018)
- m. Festival Kue Semprong (7 Juli 2018)
- n. Hungry Ghost Festival (25 Agustus 2018)
- o. Moon Cake Festival (24 September 2018)
- p. Tanjungpinang Internasional Dragon Boat Race (19 sampai 21 Oktober 2018)
- q. Pawai Budaya dan Mobil Hias (24 Oktober 2018)
- r. Pecan Olaraga Provinsi (28 Oktober 2018)

➤ Event-event yang belum terlaksanakan yaitu:

- a. Pawai Maulid (20 November 2018)
- b. Pelepasan Wisatawan Terakhir (31 Desember 2018)
- c. Semarak Tanjungpinang (31 Desember 2018)

Berdasarkan potensi keanekaragaman budaya, karena banyak suku pendatang yang mempunyai ragam budaya, berpotensi dikembangkan.

Disamping itu pariwisata juga diharapkan dapat memberikan multi efek bagi berkembangnya kegiatan atau usaha lainnya yang mendukung sektor pariwisata seperti kebudayan (kerajinan, atraksi budaya, seni pertunjukan music, makanan atau kuliner dan lain-lainnya), dengan didukung oleh kebudayaan maka pariwisata akan memberikan daya tarik bagi wisatawan yang dating berkunjung baik manca Negara maupun nusantara, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi, perluasan kesempatan kerja dan berusaha, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan pendapat bagi daerah.

Dampak ekonomi pariwisata terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tanjungpinang Tahun 2009-2016**

No	Tahun	Pendapatan Asli Daerah (PAD)
1.	2009	5.581.399,177
2.	2010	6.385.331,191
3.	2011	8.991.460.955
4.	2012	13.051.207.940
5.	2013	15.827.245.247
6.	2014	14.454.144.471
7.	2015	14.484.468.717
8.	2016	60.388.989.576

*Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang*

Untuk melihat lebih mendalam permasalahan kinerja dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Tanjungpinang. Dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca negara ini maka terdapat beberapa kajian penelitian terdahulu yang dapat dijadikan rujukan untuk memahami bagaimana kinerja tersebut yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yulianita Riadtama (2017). Fokus Penelitian ini adalah mengetahui Kinerja Aparatur Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung dalam pelestarian budaya dan peningkatan arus kunjungan wisatawan Ke Bandar Lampung. Oleh karena itu, diperlukan kinerja dari aparatur Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung baik dalam peningkatan, pengembangan, pengelolaan dan pembinaan menyiapkan produk pariwisata sehingga dapat menarik minat wisatawan nasional maupun wisatawan internasional. Namun disisi lain aparatur Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung sampai dengan saat ini belum terlihat dalam penataan pariwisata kota Bandar Lampung.

Dalam penelitian tersebut peneliti ingin menilai kinerja aparatur Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung

dalam melakukan upaya pelestarian budaya dan peningkatan arus kunjungan wisatawan ke Bandar Lampung. Penilaian kinerja tersebut dilihat dengan menggunakan beberapa indikator penilaian kinerja pegawai seperti:

- a. Hasil kerja yaitu tingkat kulitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan, dalam hal ini kinerja aparatur Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung.
- b. Pengetahuan kerja tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas hasil kerja.
- c. Inisiatif yaitu tingkat inisiatif aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisat Kota Bandar Lampung selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
- d. Sikap yaitu tingkat semangat kerja serta sifat positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
- e. Disiplin waktu dan absensi yaitu tingkat ketepatan waktu dan kehadiran.

*Kedua*, penelitian ini dilakukan oleh Sarwo Edi dan Dyah Hariani (2010). Penelitian ini mengkaji tentang Analisis Kinerja Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang yang menuai hambatan dalam lunturnya nilai-nilai budaya masyarakat di Kota Semarang sehingga meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik Kota Semarang. Permasalahannya adalah sumber daya manusia masih kurangnya jumlah sumber daya manusia atau pegawai yang terbatas dan tidak adanya pegawai yang berlatar belakang pendidikan budaya, sejarah, arkeologi, dan arsitek.

*Ketiga*, penelitian ini dilakukan oleh PR. Benirobin (2012) Kinerja Bidang Kebudayaan dan Pariwisata Disporabudpar Kabupaten Malawi:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM) Pegawai dan Masyarakat.  
Kualitas SDM menjadi ukuran produktifnya kinerja seseorang dalam menjalankan tugas. Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari latar belakang pendidikannya saja, melainkan dapat dilihat dari kemampuannya untuk mencerna/ memahami tugas dan fungsi dalam pelaksanaan tugas.

b. Sumber Daya Alam (SDA)

Sumber daya alam bisa dijadikan faktor pendukung berkembangnya pariwisata daerah kondisi geografis Melawi mempunyai struktur alam yang indah, adanya perbukitan dan gunung hutan tempat bernaungnya flora dan fauna yang menjadi potensi untuk dijadikan objek wisata.

c. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan fasilitas Kantor Disporabudpar Kabupaten Melawi diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan di bidang Kebudayaan dan Pariwisata. Keberhasilan dan kelancaran pekerjaan merupakan indikator tingginya terhadap kinerja. Keterbatasan fasilitas kantor dapat menyulitkan aparat untuk melaksanakan tugasnya, oleh karena itu pengadaan sarana dan prasarana selalu menjadi agenda setiap penyusunan anggaran.

d. Kemampuan Finansial

Selain sarana dan prasarana yang tak kalah peningginya dalam menunjang aktivitas kantor adalah kondisi dana atau anggaran yang ada pada Kantor Disporabudpar Kabupaten Melawi. Tiap bidang Disporabudpar membuat program kegiatan sesuai visi dan misi Disporabudpar dan harus diimplementasikan melalui program-program. Tiap bidang mengusulkan program kegiatan namun program belum tentu disetujui tetapi anggarannya dipangkas sesuai kemampuan yang ada.

Anggaran yang terbatas, dan masyarakat Kota Tanjungpinang juga membantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam mempromosikan wisata Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan kunjungan wisatawan seperti memposting wisata-wisata di kota Tanjungpinang. Berikut adalah data kunjungan wisatawan manca Negara yang berkunjung ke Kota Tanjungpinang lima tahun terakhir.

**Tabel I.4**  
**Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2012-2017 Di Kota**  
**Tanjungpinang**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan/Orang	Persentase
1.	2012	99.130	3,83%
2.	2013	99.139	0,01%
3.	2014	98.098	(-1,05%)
4.	2015	90.390	(-7,86%)
5.	2016	92.948	2,83%
6.	2017	109.147	17.43%

*Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang 2012-2017*

Dilihat dari data diatas bahwa wisatawan manca negara yang berkunjung di Kota Tanjungpinang lima tahun terakhir yaitu pada tahun 2012 wisatawan mancanegara berjumlah 99.130 wisatawan mancanegara pada tahun 2013 jumlahnya 99.139 wisatawan. Dapat dilihat jika jumlah wisatawan mancanegara tahun 2012-2013 meningkat dengan persentase sebesar 0.01% dan pada tahun 2014 hingga tahun 2015 jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Tanjungpinang yaitu 98.098 wisatawan dan pada tahun 2015 yaitu 90.390 wisatawan. Penurunan jumlah dari dua tahun tersebut memiliki persentase angka dari tahun 2013 ke tahun 2014 senilai (-1,05%). Pada tahun 2014 ke tahun 2015 penurunan senilai (-7,86%) jumlah wisatwan manca Negara. Namun ketika memasuki tahun 2016 jumlah mengalami peningkatan jumlah wisatawan manca Negara yaitu 92.948 wisatawan dan jumlah persentase kenaikan dari tahun 2015 ke tahun 2016 senilai 2,83% jumlah wisatawan manca Negara. Pada tahun 2017 mengalami peningkatan jumlah wisatawan manca Negara mengalami peningkatan yaitu 109,47, jumlah persentase kenaikan dari tahun 2016 ke tahun 2017 yaitu 17,43%.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah uraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam usulan penelitian ini, yaitu:

Untuk mengetahui kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara.

## KAJIAN PUSTAKA

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Mathis dan Jackson (Subekhi:2012:17), manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut sutrisno (2012) manajemen sumber daya manusia bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan pada unsure sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia bagian dari manajemen mempunyai tugas untuk mengelola unsure manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Menurut Hasibuan (Subekhi:2012:19), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manajemen manusia dalam organisasi perusahaan.

### **Kinerja**

Menurut Suwarto (2014:76) sistem manajemen kinerja biasanya mencakup perilaku (apa yang dilakukan karyawan) dari hasil (hasil dari perilaku karyawan). Definisi kinerja tidak mencakup hasil dari perilaku karyawan, tetapi perilaku itu sendiri. Jadi kinerja ialah tentang perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukannya apa yang diproduksi atau apa hasil dari kerja mereka.

Menurut Mangkunegara (2012:09) bahwa "Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai

oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

## Kinerja Individu

Menurut pendapat Mangkunegara (2006:15) menyatakan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja dan dukungan organisasi, dengan kata lain kinerja individu adalah hasil:

- 1) Atribut individu, yang merupakan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut ini meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi perpsi, pembelajaran dan motivasi.
- 2) Upaya kerja, yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- 3) Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk melakukan sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepimpinan, lingkungan kerja, dan struktur organisasi.

## Kinerja kelompok

Menurut Robbins (2001:248) menyatakan bahwa tingkat potensial kinerja suatu kelompok tergantung sebagian besar pada sumber daya yang dibawa masing-masing anggota kelompok. Sumber daya yang dimaksud adalah:

- 1) Kemampuan, merupakan bagian dari kinerja kelompok dapat diramalkan dengan menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas masing-masing anggota. Kemampuan ini menentukan parameter untuk apa yang dapat dilakukan para anggota dan bagaimana mereka melakukannya secara efektif dalam kelompok.

- 2) Karakteristik kepribadian, merupakan ciri-ciri kepribadian yang mempengaruhi kinerja kelompok yang sangat mempengaruhi bagaimana individu itu berinteraksi dengan anggota kelompok yang lain yaitu kemahiran bergaul (sosialabilitas), kemandirian (self-reliance) dan ketidakberuntungan (kebebasan).

## Kinerja Organisasi

Menurut Keban (2004:183) kinerja organisasi, yaitu menggambarkan sampai seberapa jauh satu kelompok telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi dan misi institusi. Menurut Zauhar (2002:09) menyatakan bahwa kinerja insititusi atau organisasi dapat dilihat dari:

- a. Hubungan dengan institusi lain
- b. Fleksibilitas
- c. Adaptabilitas
- d. Pemecahan konflik

Indikator Kinerja merupakan pengukuran yang akan dicapai oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam kurun waktu 5 tahun sesuai dengan periode Rencana Strategis (Renstra) tahun 2013-2018, sebagai komitmen dalam mendukung pencapaian tujuan dan sasaran yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Tanjungpinang tahun 2013-2018.

Pengukuran Kinerja merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan kedinasan yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, yang secara operasional dilaksanakan setiap tahun melalui program dan kegiatan.

Pelaksanaan Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata utnuk mencapai tujuan dan sasaran sesuai dengan visi dan misi.

**a) Indikator Kinerja Utama (IKU)**

Indikator kinerja utama adalah indikator kinerja sebagai tolak ukur pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, indikator kinerja utama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah jumlah kunjungan wisatawan manca Negara

**b) Indikator Kinerja Pendukung.**

Indikator kinerja pendukung merupakan indikator yang mendukung keberhasilan pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, yang termasuk dalam indikator kinerja pendukung:

- Pengembangan daya tarik destinasi wisata
- Jumlah promosi kebudayaan, pariwisata dan ekonomi kreatif
- Pengembangan usaha jasa kebudayaan, pariwisata, dan ekonomi kreatif
- Kemitraan sektor kebudayaan, pariwisata dan ekonomi kreatif
- Jumlah pelatihan atau workshop bagi insan kebudayaan, pariwisata, dan ekonomi kreatif
- Jumlah dokumen perencanaan pariwisata dan kebudayaan
- Jumlah studi dan kajian pariwisata dan kebudayaan
- Jumlah fasilitas insan-insan kreatif dibidang budaya, seni ekonomi kreatif
- Jumlah gelar atraksi dan event wisata dan budaya
- Jumlah kunjungan museum.

Jadi kinerja organisasi merupakan sumber daya manusia yang mampu menghadapi dan menyelesaikan permasalahan serta mampu menyesuaikan diri terhadap berbagai macam perubahan yang mempengaruhi organisasi. Dibutuhkan kemampuan bekerja sama dengan institusi lain yang terkait guna mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Menurut Nasucha (Fahmi:2011:3) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh

untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:58) tolak ukur kinerja organisasi dapat diukur berdasarkan:

- a. Hasil kerja yaitu kuantitas dan kualitas hasil kerja yang akan dicapai oleh pegawai dibandingkan target atau sasaran kerja individu pada jabatannya.
- b. Keterampilan kerja yaitu kemahiran pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas praktis menggunakan peralatan, manual baku atau teknis administrasi tertentu
- c. Displin adalah kesediaan pegawai untuk teratur dalam bekerja agar segala sesuatu berjalan tertib dan lancar
- d. Peningkatan tugas dan jabatan adalah kemampuan dan kesediaan pegawai untuk menyelesaikan tugas jabatan yang lebih berat dari pada yang telah biasa dilaksanakan sehari-hari.

Menurut Dwiyanto (Sembiring 2012:98) mengemukakan terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja Organisasi:

1. Produktifitas: Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Dalam hal ini konsep ukuran produktivitas yaitu dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memberikan hasil yang diharapkan.
2. Kualitas Layanan: Kepuasaan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja karena informasi kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh melalui media massa.
3. Responsivitas: kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat.responsivitas yang rendah menunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah, dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas: menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implicit.
5. Akuntabilitas: Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat.suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Kumorotomo (Sembiring 2012:99) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antra lain adalah berikut ini:

1. Efisiensi: efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasional ekonomis.
2. Efektivitas: efektivitas hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari oraganisasi tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut erat kaitannya organisasi rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan: keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep kecukupan

atau kepentasan. Isu pemeratan pembangunan, layanan terhadap kelompok pinggiran dan sebagainya akan mampu menjawab melalui kriteria ini.

4. Daya Tanggap: berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

## 5. Pariwisata

Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi. Diawali dari kegiatan yang semula hanya dinikamti oleh segelintir orang-orang yang relative kaya pada awal abad ke-20, kini telah menjadi bagian dari hak asasi manusia. Hal ini terjadi tidak hanya di Negara maju tetapi mulai dirasakan pula di Negara berkembang. Indonesia sebagai Negara yang sedang berkembang dalam tahap pembangunannya, berusaha membangun industry pariwisata sebagai salah satu cara untuk mencapai neraca perdangangan luar negeri yang berkembang. Melalui industri ini diharapkan pemasukan devisa dapat bertambah (Pendit:2010:22).

Menurut Pendit (2010), ada beberapa jenis pariwisata yang sudah dikenal, antara lain:

- a. Wisata budaya, yaitu perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan hidup seseorang dengan cara mengadakan kunjungan ketempat lain atau ke luar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan dan adat istiadat mereka, cara hidup mereka, kebudayaan dan seni mereka.
- b. Wisata kesehatan, yaitu perjalanan seseorang wisatawan dengan tujuan untuk menukar keadaan dan lingkungan tempat sehari-hari di mana ia tinggal demi kepentingan beristirahat baginya dalam arti jasmani dan rohani.

- c. Wisata olahraga, yaitu wisatawan-wisatawan yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolahraga atau memang sengaja bermakasud mengambil bagian aktif dalam pesta olahraga di suatu tempat atau Negara.
- d. Wisata komersial, yaitu termasuk perjalanan untuk mengunjungi pameran-pameran dan pecan raya yang bersifat komersial, seperti pameran industri, pameran dagang dan sebagainya.
- e. Wisata industri, yaitu perjalanan yang dilakukan oleh rombongan pelajar atau mahasiswa, atau orang-orang awam ke suatu kompleks atau daerah perindustrian, dengan maksud dan tujuan untuk mengadakan peninjauan atau penelitian.
- f. Wisata Bahari, yaitu wisata yang banyak dikaitkan dengan danau, pantai atau laut.
- g. Wisata Cagar Alam, yaitu jenis wisata yang biasanya diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usaha dengan mengatur wisata ke tempat atau daerah cagar alam, taman lindung, hutan daerah pegunungan dan sebagainya yang kelestariannya dilindungi oleh undang-undang.
- h. Wisata bulan madu, yaitu suatu penyelenggaraan perjalanan bagi pasangan-pasangan pengantin baru yang sedang berbulan madu dengan fasilitas-fasilitas khusus dan tersendiri demi kenikmatan perjalanan

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini bersifat deskriptif pendekatan kualitatif, dalam penelitian deskriptif pendekatan kualitatif ini peneliti akan memberikan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sesuai ruang lingkup judul penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dan Kota Tanjungpinang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dari pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dengan jumlah 70 orang dan Wisatawan Manca Negara dengan jumlah terakhir tahun 2017 berjumlah 109.147 orang yang dari beberapa Negara yaitu, Singapore,

British atau Inggris, Malaysia, Amerika, Australia, Jepang, Taiwan, Germany, Philippines, Perancis, Belanda, Canada, Korea, Thailand, New Zealand, dan lain-lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* atau sampel bertujuan, dan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan melalui pendekatan kualitatif yaitu menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh untuk objek yang diteliti guna menghasilkan kesimpulan yang bersifat deskriptif sesuai dengan kondisi dan waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Efektivitas

Kesimpulan dari semua wawancara diatas menyimpulkan bahwa Efektivitas yang terjadi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara. Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan jumlah wisatawan manca Negara dimana setiap Tujuan dan sasaran dari visi misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata berdasarkan hasil penelitian peneliti melihat belum optimal dengan aspek-aspek yang menjadi hambatan atau kekurangan dalam menghasilkan tujuan dan sasaran sesuai dengan visi misi yaitu pada Kepala Seksi Promosi dan Kerjasama Wisata, Kepala Seksi Sarana Prasarana dan Usaha Jasa Wisata, dan Kepala Pengembangan Objek dan Daya Tarik Wisata yang belum optimal. Mempromosikan suatu program atau kegiatan yang dibuat dan dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang masih kurang optimal karena Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang mempromosikan program atau kegiatan tersebut hanya di media cetak dan media elektronik dan infromasi program atau kegiatan tersebut masih kurang di ketahui oleh wisatawan manca Negara. Untuk brosur atau kalender event

yang akan dilaksanakan selama satu tahun yang dibagikan ke hotel-hotel kurang menarik hanya bentuk kertas print. Kebanyakan wisatawan mendapatkan informasi tentang Kota Tanjungpinang dari wisatawan lainnya yang telah berkunjung ke Kota Tanjungpinang. Hambatan dalam mempromosikan program atau kegiatan dibuat dan dilaksanakan yang dirasakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang adalah masih kurangnya anggaran dan masih kurangnya dari beberapa masyarakat Kota Tanjungpinang terhadap program atau kegiatan tersebut.

**Gambar III.1**  
**Gambar event-event yang dilaksanakan Dinas Kebudayaan dan Partiwisata Kota Tanjungpinang**



*Sumber data: Hasil Dokumentasi Penelitian 2018*

## 2. Akuntabilitas

Kesimpulan dari semua wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa Akuntabilitas yang terjadi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara. Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara. Dimana terdapat Bentuk laporan tanggung jawab dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang masih terhadap program atau kegiatan yang dibuat atau dilaksanakan kurang trasnpas atau kurang terbuka terhadap

umum. Pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata membuat laporan tersebut dari bulan ke bulan di rangkup pada akhir tahun.namun disini peneliti hanya di kasih lihat hanya laporan program atau kegiatan yang dibuat dan akan dilaksanakan untuk mendapatkan laporan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang tidak dapat memberikan karena laporan tersebut bersifat privasi. Dan untuk laporan hasil dari program atau kegiatan yang sudah dilaksanakan tidak di kasih lihat dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang.

Sarana prasarana sebagai salah satu penunjang dalam hal pariwisata salah satu tujuan dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara dinilai belum optimal ialah bagian trasnpotasi yang digunakan wisatawan-wisatawan manca Negara untuk mengelilingi Kota Tanjungpinang dan berkunjungan tempat-tempat objek wisata Kota Tanjungpinang masih kurang dari pemerintah Tanjungpinang. dari pihak swasta juga menyediakan transpotasi bagi wisatawan akan tetapi pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dengan pihak swasta tidak menjalin kerja sama dalam hal transpotasi pariwisata.

Pada saat turun lapangan peneliti juga melihat sarana prasarana bagian transpotasi tidak sesuai dengan yang dikatakan informan. Informan mengatakan bahwa bus yang terdapat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang ada terdapat 2 bus, namun peneliti melihat hanya terdapat satu bus. Sarana prasarana untuk objek wisata yang terdapat di Kota Tanjungpinang masih kurang optimal juga masih kurangnya lampu penerangan taman, kurang tempat duduk, dan masih kurangnya tempat pembuangan sampah.

**Gambar III.2**  
**Gambar Sarana dan Prasarana Bagian Transportasi**



*Sumber data: Hasil Dokumentasi Penelitian 2018*

### 3. Resposivitas

Kesimpulan dari semua wawancara diatas dapat menyimpulkan bahwa responsivitas yang terjadi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara. Masih belum terlalu maksimal masing banyak karena bentuk kerjasama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dengan pihak lain seperti pihak swasta masih bentuk kerjasama seperti swasta memberikan sponsor ketika Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang melakukan kegiatan namun sponsor disini hanya berupa barang tidak dalam bentuk nominal. Kalau bentuk kerjasama dengan pihak Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau saling mempromosikan objek wisata yang terdapat di Kota Tanjungpinang dan Dana Dekon yang di keluarkan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau untuk Melaksanakan program atau kegiatan yang telah dibuat.

bentuk kerjasama dengan pihak masyarakat dimana masyarakat ikut andil terhadap mempromosikan objek wisata dan masyarakat ikut andil juga terhadap kegiatan yang dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang. Komunikasi antara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dengan pihak lain sudah cukup

bagus. Karena mereka minimal per triwulan sekali mengadakan pertemuan untuk membahas pertumbuhan pariwisata yang terdapat di Kota Tanjungpinang.

Dan Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara dimana program atau kegiatan yang dibuat atau dilaksanakan sudah cukup memenuhi keinginan masyarakat atau wisatawan. Karena dari beberapa program atau kegiatan yang terdapat di kalender event tahunan program atau kegiatan tersebut dibuat oleh masyarakat. Namun disini peneliti melihat bahwa program atau kegaiatn masih kurang memenuhi keinginan karena program atau kegaiatan yang dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang tidak ada perubahan dari tahun ketahun, tidak ada dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang inisatiif atau inovatif untuk membuat program atau kegiatan baru yang lebih menarik wisatawan untuk berkunjung ke Kota Tanjungpinang. dan masih kurangnya objek wisata yang terdapat di Kota Tanjungpinang di kembangkan dan ditambah objek wisata.

### Gambar III.3

**Gambar Bentuk Kerjasama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang Dengan pihak lain**



*Sumber data: Hasil Dokumentasi Penelitian 2018*

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan mengenai Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Manca Negara dilihat dari beberapa indikator Kinerja yang peneliti gunakan yaitu Efektivitas, Akuntabilitas, Responsivitas dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Manca Negara masih kurang optimal karena masih banyak yang harus dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca Negara seperti pengembangan objek wisata, pengembangan sarana prasarana, lebih di kembangkan cara mempromosi objek wisata, dan lebih perbanyak kerjasama dengan pihak Swasta, Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, dan Masyarakat.

### Saran

Saran Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang lebih menambah dan menyediakan sarana prasarana yang memadai. Contohnya dari bagian transpotasi untuk lebih diperbanyak dan dikembangkan supaya para wisatawan baik domestik dan manca Negara lebih gampang menggunakan dan tertarik menggunakan transpotasi yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang, dan sarana prasarana yang terdapat di objek wisata Kota Tanjungpinang harus dilengkapi contohnya toilet dan tempat beribadah. Lebih mengembangkan objek dan daya tarik wisata supaya para wisatawan lebih sering berkunjung ke Kota Tanjungpinang dan para wisatawan tidak bosan berkunjung ke Kota Tanjungpinang. dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang lebih mengembangkan program atau kegiatan yang dibuat supaya program atau kegiatan yang dilaksanakan lebih inovasi. Membentuk kerjasama dengan swasta, Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, dan Masyarakat. Tidak hanya kerjasama di bagian promosi objek wisata dan kegiatan akan dilaksanakan tapi bentuklah kerjasama lebih mengembangkan objek wisata, pengembangan

sarana prasana, dan pengembangan program dan kegiatan yang dibuat. contohnya kerjasama dengan pihak swasta jangan hanya kerjasama bagian promosi saja tapi bentuklah kerjasama yang lebih menarik contohnya kerjasama dengan pihak travel dan pihak investor. Kerjasama dengan masyarakat seperti lebih banyak bentuk organisasi yang berhubungan dengan pariwisata khususnya pengembangan objek wisata yang terdapat di Kota Tanjungpinang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Benirobin, P. (2012). *Kinerja Bidang Kebudayaan dan Pariwisata Pada DISPORABUDPAR Kabupaten Melawi Kalimantan Barat.*
- Edi, S., & Hariani, D. (2013). Analisis Kinerja Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Administrasi Publik*, 1-18.
- Keban , Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategi Adminitrasi Publik Konsep,Teori dan Isu.* Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riadtama, Y. (2017). *Kinerja Bidang Aparatur Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandar Lampung.*
- Robbins, S. (2001). *Perilaku Organisasi* (Terjemahan: Benjamin Molan). Jakarta: PT. INDEKS.
- Sembiring, Masana. (2012). *Budaya Dan Kinerja Organisasi (Perspektif Oraganisasi Pemerintah).* Bandung: Fokus Media.
- Sutrisno, Edy. (2012).*Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Suwarto. (2014). *Manajemen Kinerja.* Yogyakarta: Cahya Atma Pustaka.
- Wungu, Jiwo. (2003).*Tingkat Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit System.*Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Zauhar, S. (2002). *Reformasi Administrasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

**WEBSITE:**

<http://tanjungpinangpos.id/kunjungan-turis-di-bintan-melampaui-target/> Di  
Akses Pada Tanggal: 25 April 2018

<https://travel.kompas.com/read/2017/05/18/180700827/aneka.festival.di.tanjungpinang.tahun.2017.jangan.sampai.terlewat>. Di Akses Pada Tanggal 02 Mei 2018

