

**KINERJA APARATUR DINAS KEBUDAYAAN DAN  
PARIWISATA KOTA BUKITTINGGI DALAM  
MENGELOLA PEMBANGUNAN SEKTOR  
PARIWISATA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Negara*



**Oleh :**

**DENNI YAMANDA  
TM/NIM : 2007/84316**

**PROGRAM STUDI ILMU  
ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK  
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2013**

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

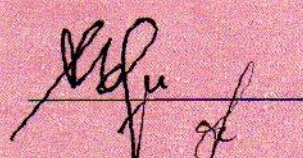




Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang  
Pada Hari Kamis 3 Januari 2013 pukul 10.00 – 12.00 WIB

### KINERJA APARATUR DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA BUKITTINGGI DALAM MENGELOLA PEMBANGUNAN SEKTOR PARIWISATA

N a m a : Denni Yamanda  
TM/NIM : 2007/84316  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

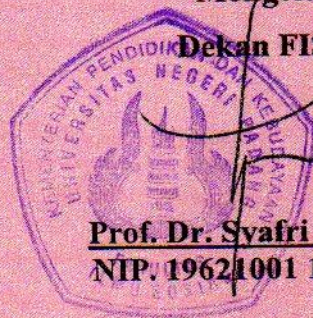
Padang, 3 Januari 2013<sup>4</sup>

#### Tim Penguji:

	N a m a	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd	
Sekretaris	: Junaidi Indrawadi, S.Pd., M.Pd	
Anggota	: Dra. Hj. Aina	
Anggota	: Dra. Al Rafni, M.Si	
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH., M.Hum	

Mengesahkan

Dekan FIS UNP,



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd  
NIP. 19621001 1989031 1 002

## ABSTRAK

**Denni Yamanda : TM/NIM : 2007/84316, Kinerja Aparatur Dinas Kebudayaan Kota Bukittinggi Dalam Mengelola Pembangunan Sektor Pariwisata**

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi merupakan salah satu instansi pemerintah yang merumuskan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kebijakan serta penyelenggaraan kebudayaan dan pariwisata di Kota Bukittinggi. Namun, dalam kenyataannya peran aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi masih kurang optimal dalam menjalankan tugasnya, masih adanya sebagian aparatur yang sering menunda pekerjaan, adanya aparatur yang kurang terampil dalam menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia, kurang siapnya aparatur jika muncul masalah – masalah atau hal yang diluar dugaan. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukanlah penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa kinerja aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan uraian tentang kinerja aparatur Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Bukittinggi dalam mengelola pembangunan sektor pariwisata. Cara pengambilan data melalui penyebaran angket. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*statistic product service solution*) versi 16 for windows.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) produktivitas pegawai dalam menyelesaikan tugasnya sudah cukup baik, (2) kualitas layanan pegawai juga sudah cukup baik, disini terlihat bahwa tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai sudah tinggi, juga kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam menunjang pekerjaannya, (3) responsivitas pegawai terhadap keluhan yang datang dari masyarakat juga sudah cukup baik, (4) tanggung jawab pegawai dalam menanggapi instruksi – instruksi dari atasan sudah cukup baik, (5) akuntabilitas pegawai dalam pelaksanaan kegiatannya juga sudah cukup memprioritaskan kepentingan publik.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil a'lamiiin, puji syukur kepada ALLAH SWT. Satu satunya penyebab yang pasti sehingga terselesaikannya penulisan skripsi dengan judul "**Kinerja Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dalam Mengelola Pembangunan Sektor Pariwisata**" ini adalah karena Ridho dan kasih sayang ALLAH. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalem penulis ucapkan untuk Ibunda tercinta Marni dan Ayahanda Alm. M.Yanis yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Bapak Junaidi Indrawadi, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Ibuk Dra. Hj. Aina, Ibuk Dra. Al Rafni, M.Si, dan Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum terimakasih telah memberikan masukan-masukan yang sangat berguna bagi skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

2. Bapak Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Staf kepastakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
6. Bapak Drs. Hendri.M.E selaku Kabid Pariwisata, Ibu Reni Nofrianti ,SH selaku Kasi Bina Usaha Pariwisata dan para staff Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
7. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, terimakasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Padang, Desember 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>II. KAJIAN TEORITIS .....</b>	<b>9</b>
A. Kinerja Aparatur.....	9
1. Pengertian Kinerja Aparatur.....	9
2. Indikator Kinerja .....	10
3. Penilaian Kinerja .....	14
B. Pariwisata .....	16
1. Pengertian Pariwisata .....	16
2. Jenis – Jenis Wisata.....	17
3. Manfaat Pembangunan Pariwisata .....	23
C. Kerangka Konseptual .....	25
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel.....	30

D. Defenisi Operasional .....	31
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data .....	33
1. Jenis dan Sumber Data .....	33
2. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3. Alat Pengumpul Data .....	34
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	34
1. Validitas .....	35
2. Reliabilitas.....	39
G. Teknik Analisis Data .....	41
<b>IV. TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Temuan Umum .....	44
1. Gambaran Umum .....	44
2. Struktur Organisasi .....	46
3. Tugas Pokok dan Fungsi .....	49
4. Karakteristik Responden .....	55
B. Temuan Khusus.....	63
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	63
C. Pembahasan.....	71
<b>V. PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Populasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi.....	29
Tabel 2. Klasifikasi Skala Likert .....	34
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data Kinerja oleh Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi .....	37
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Data Kinerja oleh Penyedia Jasa Pariwisata Kota Bukittinggi .....	38
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja oleh Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi.....	40
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja oleh Penyedia Jasa Pariwisata Kota Bukittinggi .....	41
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	57
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	58
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Golongan .....	59
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	60
Tabel 12. Karakteristik Responden Penyedia Jasa Pariwisata Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 13. Karakteristik Responden Penyedia Jasa Pariwisata Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 14. Karakteristik Responden Penyedia Jasa Pariwisata Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	62
Tabel 15. Karakteristik Responden Penyedia Jasa Pariwisata Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Tabel 16. Kondisi Variabel Kinerja oleh Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi.....	64
Table 17. Kondisi Variabel Kinerja oleh Penyedia Jasa Pariwisata Kota Bukittinggi .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Konseptual Kinerja Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi .....	25
Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi Tahun 2012 .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Angket Penelitian</b> .....	83
<b>Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian</b> .....	93
<b>Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian</b> .....	97
<b>Lampiran 4. Daftar Distribusi Frekuensi</b> .....	101
<b>Lampiran 5. Surat Izin Penelitian</b> .....	103

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pembangunan dapat diartikan sebagai suatu upaya yang terkoordinasi dengan tinggi untuk mencapai perubahan ke arah yang lebih baik. Perubahan yang dilakukan bisa di berbagai bidang seperti pembangunan bidang ekonomi, sosial, dan budaya yang mana nantinya akan memberi keuntungan bagi masyarakat.

Industri pariwisata hendaknya tidak hanya memberi keuntungan dari sisi ekonomi bagi pemerintah, tetapi dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Selain itu industri pariwisata hendaknya juga mampu memotivasi masyarakat untuk dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan sebagai upaya meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Sumatera Barat merupakan salah satu dari sepuluh destinasi wisata yang diunggulkan di Indonesia. Berdasarkan berita dari beberapa media online ([www.sitinjaunews.com](http://www.sitinjaunews.com) dan [www.bukittinggikota.go.id](http://www.bukittinggikota.go.id)) juga wawancara awal dengan pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bukittinggi menyebutkan bahwa Bukittinggi merupakan salah satu destinasi utama pariwisata di daerah Sumatera Barat. Potensi wisata yang ada di Bukittinggi mencakup keindahan alam, potensi budaya, peninggalan sejarah serta hasil karya anak nagari yang

dapat dijadikan aset pariwisata daerah. Potensi objek dan daya tarik wisata alam meliputi alam pegunungan, ngarai, lembah, iklim yang sejuk di dataran tinggi dan hutan tropis.

Potensi budaya yang dimiliki Kota Bukittinggi adalah budaya Minangkabau yang dinilai kuat dan banyak objek serta daya tarik wisata berupa peninggalan sejarah Minangkabau seperti rumah adat yang berlokasi di dalam taman marga satwa dan budaya Kinantan, juga peninggalan zaman penjajahan seperti Jam Gadang, benteng *Fort De Kock* dan museum Tridaya Eka Dharma yang berisi foto – foto perjuangan, senjata bahkan pesawat yang digunakan pada zaman penjajahan dulu.

Karunia alam yang ditopang dengan karunia sejarah ini, menyebabkan Bukittinggi menjadi tujuan wisata yang menarik untuk dinikmati. Sinergi dengan potensi unggulan lainnya, Bukittinggi juga dikembangkan menjadi wisata perdagangan dan jasa, wisata konferensi dan peristirahatan. Selain banyaknya jumlah objek wisata, Bukittinggi memiliki keunggulan komparatif dibandingkan dengan daerah sekitar sebagai peluang yang sangat strategis dalam menumbuh kembangkan kepariwisataan daerah. Letak geografis yang menguntungkan dari segi aksesibilitas tinggi bagi wisatawan mancanegara maupun nusantara karena dekat dari destinasi pariwisata yang telah memiliki pasar besar.

Segala potensi pariwisata yang dimiliki oleh Kota Bukittinggi ini seharusnya bisa memberikan manfaat bagi masyarakat di Kota Bukittinggi. Jika potensi pariwisata ini bisa dikelola dengan baik tentu wisatawan lokal maupun mancanegara akan tertarik untuk datang ke Kota Bukittinggi dan hal ini tidak

hanya memberikan manfaat bagi pemerintah tetapi juga manfaat kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat misalnya dari hotel, jika jumlah hunian hotel meningkat, tentu untuk memenuhi kebutuhan pengunjung seperti makanan, pihak hotel akan membeli bahan – bahan makanan ke pasar yang ada di Kota Bukittinggi, yang mana ini akan meningkat penjualan bagi para pedagang. Wisatawan yang datang tentu juga akan mengunjungi objek wisata yang ada di Kota Bukittinggi seperti Panorama dan Lobang Jepang, ini akan meningkatkan pendapatan bagi *guide* yang menjadi pemandu bagi wisatawan, para pedagang cenderamata ataupun makanan kecil dan minuman juga akan meningkat pendapatannya. Hal ini tentu memberikan manfaat bagi masyarakat di Kota Bukittinggi.

Untuk meningkatkan pengembangan dan pembangunan kepariwisataan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi menjalankan fungsi – fungsi sebagai berikut :

1. Merumuskan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kebijakan, pedoman serta petunjuk teknis di bidang penyelenggaraan program Kepariwisataaan
2. Merumuskan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kebijakan, pedoman serta petunjuk teknis penyelenggaraan urusan / kewenangan pemerintah daerah

3. Merumuskan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kebijakan, pedoman serta petunjuk teknis penyelenggaraan tugas pemerintahan di bidang Kebudayaan dan Pariwisata
4. Merumuskan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kebijakan, pedoman serta petunjuk teknis pembinaan administrasi penyelenggaraan Kebudayaan dan Pariwisata
5. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam pelaksanaan tugas
6. Melaksanakan dan membantu tugas lain yang diberikan pimpinan

Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi diharapkan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dapat menyelenggarakan tugasnya sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Apabila ia tidak mampu melakukannya maka peningkatan ekonomi melalui bidang pariwisata dan kesejahteraan masyarakat tentu tidak akan tercapai secara optimal. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja aparatur suatu unit/lembaga penulis mengacu kepada pendapat Dwiyanto dalam Harbani Pasolong (2010:178-179), diantara tolak ukur yang tampak relevan digunakan untuk mengukur kinerja aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Namun, dalam kenyataannya berdasarkan pengamatan penulis, peran aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi masih kurang

optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari gejala-gejala masalah antara lain :

1. Masih adanya sebagian aparatur yang sering menunda – nunda pekerjaan seperti menunda pembuatan bahan - bahan promosi mengenai potensi wisata daerah sehingga kegiatan distribusi bahan – bahan promosi tersebut juga akan tertunda.
2. Masih adanya aparatur yang kurang terampil menggunakan sarana dan prasarana seperti komputer yang telah disediakan untuk menunjang kinerjanya seperti yang terlihat dalam pengerjaan pengetikan laporan kegiatan yang seharusnya bisa lebih cepat diselesaikan dengan komputer, tetapi karena aparatur yang bertugas mengerjakan laporan tersebut tidak bisa mengoperasikan komputer maka dia meminta tolong kepada rekan kerja lain yang sedang bekerja sehingga akan mengganggu tugas yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai yang dimintai tolongnya tersebut
3. Aparatur kurang siap jika muncul masalah – masalah atau hal yang diluar dugaan, misalnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mengadakan kegiatan pembinaan sadar wisata di sekolah – sekolah, ternyata pada saat kegiatan akan dilaksanakan terjadi permasalahan yang tak terduga seperti tidak bisanya narasumber untuk hadir pada acara tersebut, sehingga kegiatan pembinaan tersebut akan tertunda atau dibatalkan
4. Masih adanya aparatur yang menjalankan tugasnya bukan karena inisiatif sendiri, seperti hanya bekerja jika disuruh atasan atau hanya pada saat atasan berada di kantor agar mendapat perhatian dari atasan.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang *Kinerja Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dalam Mengelola Pembangunan Sektor Pariwisata*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah bahwa kerja aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini antara lain ditandai oleh :

1. Masih adanya aparatur yang sering menunda pekerjaan atau tidak ada di tempat pada jam kerja.
2. Kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kurang siapnya aparatur jika muncul masalah – masalah yang diluar dugaan.
4. Masih adanya aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang memberikan pelayanan yang tinggi hanya pada saat atasan berada di kantor.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahannya dibatasi pada kinerja aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam Memberikan Pelayanan Sektor Pariwisata di Bukittinggi.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah di atas, maka pada penelitian ini dapat dirumuskan : Bagaimana kinerja aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi Dalam Mengelola Pembangunan Sektor Pariwisata?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dalam Mengelola Pembangunan Sektor Pariwisata.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

- a) Mengembangkan konsep dan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori Administrasi Negara, dan Birokrasi di Indonesia.
- b) Menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang topik yang sama di kemudian hari di lokasi yang berbeda atau dengan beberapa variabel yang berbeda.

##### 2. Manfaat praktis

- a) Memberikan sumbangan / masukan bagi kepentingan pemerintah melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kinerja aparaturnya.

b) Memberikan sumbangan pemikiran mengenai solusi pemecahan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pembangunan sektor pariwisata.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi sudah tergolong dalam kategori cukup dengan persentase pencapaian responden sebesar 76,79% dari data pada tabel distribusi frekuensi yang diisi pegawai dan 67,45% dari data pada tabel distribusi frekuensi yang diisi oleh masyarakat dengan kategori cukup.
2. Indikator produktivitas tergolong dalam kategori cukup, ini menunjukkan bahwa hasil yang diberikan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugasnya sudah cukup bagus, ini terlihat dari cukupnya waktu kerja yang diberlakukan oleh kantor untuk pegawai agar dapat menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu pegawai juga dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah diatur oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.
3. Indikator kualitas layanan memiliki kategori cukup, ini menunjukkan bahwa tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai sudah tinggi, juga kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam menunjang pekerjaannya.
4. Indikator responsivitas tergolong dalam kategori cukup yang menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam merespon keluhan dari masyarakat serta menyusun agenda untuk mencari pemecahan masalah tersebut sudah cukup.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan pegawai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sudah memiliki keselarasan yang cukup baik.

5. Indikator responsibilitas memiliki kategori cukup, ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menanggapi aturan – aturan maupun instruksi dari atasan sudah cukup bagus. Namun kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan diluar daftar tugas yang seharusnya dikerjakan agak rendah.
6. Indikator akuntabilitas juga memiliki kategori cukup yang menunjukkan bahwa kegiatan pegawai sudah cukup baik dalam memprioritaskan kepentingan publik dalam pelaksanaannya. Walaupun prosedur yang diberikan kepada masyarakat belum diketahui dengan cukup transparan oleh masyarakat.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan di atas dapat dikemukakan saran – saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada seluruh jajaran dan staff yang bekerja pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi untuk dapat mempertahankan kinerjanya dan lebih bisa untuk terus meningkatkan kinerja yang telah tercipta dan terbangun saat sekarang ini. Agar Bukittinggi bisa menjadi tujuan wisata utama di Sumatera Barat dan dapat menjadi tujuan wisata utama di Indonesia.
2. Bagi aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi diharapkan lebih dapat meningkatkan responsivitas, terutama untuk lebih

melengkapi sarana dan prasarana agar dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur juga disarankan agar meningkatkan akuntabilitasnya, agar dapat memberikan prosedur pelayanan kepada masyarakat dengan lebih transparan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Burhan Bungin. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup
- Dharma Setyawam Salam. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Djambatan
- Harbani, Pasolong. 2010. *Teori Admnistrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Husein Umar.2009.*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisinis*. Jakarta : Rajawali Pers
- Joko, Widodo, 2001, *Good Governance Telaah Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Pendit Nyoman Suwandi. “*Ilmu Pariwisata*” : *Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta. PT Pradnya Paramita.
- Riduwan. 2004. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta.
- Soerwono, Handyaningrat. 1982. *Organisasi dan Kepegawaian*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rienika Cipta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi ..* Bandung : Alfabeta
- Suwatno dan Donni, Juni Priansa. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan