

BAB III

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA KINERJA DINAS PARIWISATA

A. KINERJA ORGANISASI

1. Aspek Produktivitas

a. Upaya meningkatkan produktivitas

Untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke obyek-obyek wisata yang ada di wilayah Kabupaten Majalengka, dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka bekerjasama dengan pihak swasta mengadakan promosi melalui media cetak dan elektronik. Dengan cara-cara tersebut ternyata mampu menarik wisatawan untuk berkunjung ke obyek-obyek wisata dan jumlahnya bertambah.

Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka berupaya untuk meningkatkan Kunjungan-kunjungan wisatawan lokal agar lebih mengenal obyek-obyek wisata yang berada di daerah Majalengka. Dengan berbagai cara pemerintah daerah mengusahakan agar dalam promosi tersebut mendapatkan tanggapan dari masyarakat.

Dari beberapa obyek-obyek wisata yang berada di Kabupaten Majalengka diharapkan dapat meningkatkan atau membantu Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Majalengka dari sektor non migas yang semakin berkurang.

Dengan adanya wisatawan atau Pengunjung yang semakin banyak datang ke obyek-obyek wisata yang ada di Kabupaten

Majalengka maka penerimaan retribusi obyek wisata/ Pajak Pembangunan juga meningkat. Di mana pada tahun 2008 penerimaan retribusi obyek wisata dapat yang telah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dimana penerimaan retribusi obyek wisata tersebut sebesar Rp. 27.810.000,-

Tabel 3.1.

**Penerimaan Retribusi Obyek Wisata
Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka**

Tahun	Target		Perolehan		%
	Retribusi	%	Retribusi	%	
2007	23.091.000	100	24.000.000	101,9	1,9
2008	26.800.000	100	27.810.000	101,9	1,8

Sumber data : Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka

Tabel diatas menjelaskan bahwa perolehan retribusi tahun 2007 dan tahun 2008 lebih besar dari target yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka. Kemudian dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa penerimaan retribusi Obyek Wisata tahun 2007 dan 2008 dapat melebihi target yang telah ditentukan, dimana pada tahun 2007 target yang ditentukan Rp. 23.091.000,- dan perolehannya Rp. 24.000.000,- dengan demikian perolehannya meningkat sampai 1,9%. Dan pada tahun 2008 targetnya Rp. 26.800.000,- demikian pula perolehannya meningkat sampai 1,8% dengan demikian kinerja Dinas Pariwisata dilihat dari upaya untuk meningkatkan produktivitas dapat

Tabel 3.2.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan produktivitas

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Sangat maksimal	19	19%
2	Cukup maksimal	42	42%
3	Kurang maksimal	21	21%
4	Tidak terlaksana	18	18%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : Kuesioner nomor 1 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat maksimal sebanyak 19 orang atau sebesar 19%, responden yang memilih jawaban cukup maksimal sebanyak 42 orang atau sebesar 42%, responden yang memilih jawaban kurang maksimal sebanyak 21 orang atau 21%, responden yang memilih jawaban tidak terlaksana sebanyak 18 orang atau 18%.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu dari Pengunjung mengatakan bahwa, Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka belum cukup hanya dengan promosi melalui media cetak dan elektronik untuk meningkatkan wisatawan agar berkunjung, maka perlu tambahan dalam mempromosikannya melalui beberapa audiensi dengan kepala-kepala sekolah yang berada di wilayah Kabupaten Majalengka.¹

b. Meningkatkan Fasilitas

Untuk menunjang perkembangan kepariwisataan tentu tidak terlepas dari pengadaan fasilitas di sektor obyek wisata. Walaupun suasana di obyek wisata sangat bagus namun fasilitas kurang mencukupi maka para wisatawan enggan untuk berkunjung ke obyek wisata tersebut karena kurang nyaman.

1) Obyek Wisata Sirkuit Terpadu Gagaraji

Menurut tabel 2.2. obyek Wisata Sirkuit Terpadu Gagaraji merupakan obyek wisata olah raga di mana tempat ini selalu dijadikan balapan motor cross se Jawa Barat maupun nasional.

Menurut hasil wawancara dengan Staf Pelaksana bahwa masih perlu penambahan fasilitas-fasilitas, seperti gardu TPR yang dibuat secara mendadak/ada acara, belum adanya musholla dan jaringan listrik serta perbaikan MCK.²

2) Obyek Wisata Taman Rekreasi Sang Raja

Fasilitas yang ada di obyek wisata ini dapat dilihat dari tabel 2.3 bahwa fasilitas-fasilitasnya sebagai obyek wisata cukup memadai, akan tetapi perlu penambahan fasilitas seperti :

- Pembuatan musholla
- Panghijauan

3) Obyek Wisata Siti Cipanten

² Hasil wawancara dengan Staf Pelaksana, tanggal 31 juli 2009

Dilihat dari tabel 2.4 bahwa obyek wisata Siti Cipanten masih banyak kekurangannya, perlu jaringan listrik di sekitar obyek wisata dan perbaikan sarana transportasi, rambu peringatan, bak sampah, MCK yang telah ada, serta diperlukan fasilitas-fasilitas antara lain :

- Musholla
- Area bermain anak-anak

4) Obyek Wisata Prabu Siliwangi

Agar para Pengunjung yang datang ke Obyek Wisata Hutan Prabu Siliwangi semakin bertambah maka fasilitas yang ada di obyek tersebut haruslah yang memadai seperti halnya area parkir sudah cukup baik, akan tetapi perlu perbaikan seperti :

- Area bermain anak-anak
- Rambu peringatan
- Warung
- Bak sampah
- MCK

5) Obyek Wisata Situ Talaga Herang

Menurut hasil wawancara dengan Staf Pelaksana obyek wisata ini paling sedikit pengunjungnya dibandingkan dengan obyek-obyek wisata yang lain, dikarenakan obyek wisata Situ Talaga Herang memiliki pagar pembatas dengan menggunakan rumah-rumah dan kantin yang berada di sekitarnya. Di antara

rumah-rumah dan kantin tersebut ada gang-gang kecil untuk masuk para Pengunjung ke daerah obyek wisata dengan tidak melalui TPR yang ada dan gang tersebut merupakan jalan pintas atau lebih dekat dengan obyek wisata dibandingkan melalui jalan yang telah disediakan oleh pemerintah.³

Obyek wisata ini perlu diperhatikan oleh Dinas untuk meningkatkan Pengunjung dan tidak lupa perbaikan-perbaikan yang masih kurang memberikan suatu yang berarti bagi obyek wisata, perbaikan tersebut antara lain :

- Rambu-rambu peringatan
- Area parkir
- Bak sampah
- Area bermain

6) Obyek Wisata Air Terjun Muara Jaya

Diperlukannya suatu tindakan-tindakan yang cepat dari Dinas untuk menanggapi keluhan-keluhan dari para Pengunjung tentang penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan obyek wisata demi meningkatkan Pengunjung, perbaikan tersebut antara lain :

- Gardu TPR
- Warung
- Rambu peringatan

³ Hasil wawancara dengan Staf Balai Desa tanggal 21 Juli 2009

7) Obyek Wisata Sangiang

Keselamatan dan kenyamanan Pengunjung adalah merupakan faktor yang sangat penting untuk menambah kepercayaan kepada Dinas dalam menjalankan tugasnya untuk meningkatkan pendapatan retribusi dari obyek-obyek wisata. Perbaikan dan penambahan fasilitas pun harus dilaksanakan dengan cepat.

Menurut tabel 2.8 obyek wisata situ Sangiang sangat diperlukan perbaikan seperti musholla, bak sampah, pintu gerbang dan rambu peringatan.

Beberapa hasil yang telah dicapai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dalam sektor Kebudayaan dan Pariwisata :

1) Sektor Kebudayaan

- Bantuan stimulan kepada 4 grup kesenian tradisional**
- Pertunjukan di TMII dan Taman Budaya**
- Festival calung antar SLTP se Kabupaten Majalengka**
- Pembentukan Gending Karasmen**
- Tersedianya data kesenian dan muskala serta jarahnitra**
- Menyusun buku : upacara adat, lingkungan budaya, dll**
- Tertatanya Museum Talaga Manggung sebagai tempat untuk**

kegiatan kesenian, budaya, PCD, tempat untuk...

2) Sektor Pariwisata

- **Penataan obyek wisata Prabu Siliwangi**
- **Terlaksananya kegiatan promosi budaya dan pariwisata**
- **Adanya koordinasi dan kerjasama dengan pengelola dan Pelaku usaha pariwisata**
- **Terlaksananya pembinaan kepada generasi muda melalui kegiatan pasangiri mojang jajaka serta adanya utusan untuk tingkat propinsi.**
- **Adanya peningkatan Kunjungan wisata dan meningkatnya kontribusi terhadap PAD.**

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas bahwa di tahun 2008 Dinas telah merencanakan penataan obyek wisata Prabu Siliwangi sebesar Rp. 80 juta.⁴

Pengembangan fasilitas yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata selama ini bertahap dengan melihat faktor ketidak adaan fasilitas dan kerusakan dari fasilitas-fasilitas yang ada, dari keterangan beberapa hasil yang telah dicapai oleh Dinas Pariwisata dari sektor kebudayaan dan sektor pariwisata dalam meningkatkan fasilitas dapat dikategorikan cukup baik.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu Pengunjung mengatakan bahwa, fasilitas yang ada di obyek-obyek wisata Kabupaten Majalengka perlu ditambahkan dan perbaikan untuk

menunjang perkembangan kepariwisataan, terlebih lagi obyek wisata Sirkuit Terpadu Gagaraji, obyek wisata Situ Cipanten dan obyek wisata Prabu Siliwangi. (yang sangat perlu diperhatikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka).⁵

Tabel 3.3.

Penambahan dan perbaikan fasilitas di obyek-obyek wisata

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Dapat dirasakan oleh pengunjung	24	24%
2	Cukup dirasakan oleh pengunjung	33	33%
3	Kurang dirasakan oleh pengunjung	27	27%
4	Tidak dirasakan oleh pengunjung	16	16%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : Kuesioner nomor 2 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban Dapat dirasakan oleh pengunjung sebanyak 24 orang atau sebesar 24%, responden yang memilih jawaban cukup dirasakan oleh pengunjung sebanyak 33 orang atau sebesar 33%, responden yang memilih jawaban kurang dirasakan oleh pengunjung sebanyak 27 orang atau 27%, responden yang memilih jawaban tidak dirasakan oleh pengunjung sebanyak 16 orang atau 16%.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu dari Pengunjung mengatakan bahwa, Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka cukup

⁵ Hasil wawancara dengan wisatawan lokal 2 Agustus 2009

dirasakan oleh pengunjung dalam penambahan dan perbaikan fasilitas pada obyek wisata di Kabupaten Majalengka. Dapat dikatakan bahwa Dinas Pariwisata dalam meningkatkan fasilitas dan perbaikan obyek wisata cukup baik dan dapat dirasakan oleh pengunjung.

2. Aspek Kualitas Pelayanan

a. Keterampilan yang dimiliki petugas

Keterampilan pegawai merupakan faktor pendukung untuk mencapai prestasi di dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Karena pegawai di dalam melaksanakan tugasnya tanpa keterampilan yang memadai dan berprofesi akan timbul masalah-masalah yang mempersulit dalam pelaksanaan tugasnya.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka bahwa dalam peningkatan keterampilan Pegawainya dengan cara mengikutsertakan para Pegawainya dalam pelatihan-pelatihan, seminar-seminar dan penataran di bidang kebudayaan dan pariwisata.⁶

Sehingga para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dapat sesuai dengan yang diprogramkan Dinas Pariwisata berjalan lancar dan dapat menyelesaikan masalah-masalah yang timbul dengan mudah. Pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh pegawai Dinas Pariwisata adalah sebagai berikut:

⁶ Hasil wawancara dengan Ketua Staf Dinas Pariwisata tanggal 21 Juli 2000

Tabel 3.4.

Pelatihan yang diikuti pegawai
Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka

No	Macam-macam pelatihan	Jumlah	Keterangan
1	Usaha Jasa Wisata - Pramuwisata - Rumah makan	1 1	Termasuk Kepala Dinas
2	Jarahnitra	1	
3	Muskala	1	
4	Aksara Bahasa sunda	1	

Sumber data : Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka

Dilihat dari tabel di atas dapat menunjukkan keberadaan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dalam mengikuti pendidikan dan keterampilan-keterampilan di bidang kebudayaan dan kepariwisataan dari 21 orang pegawai hanya 23,8% yang mengikuti pelatihan, sehingga di dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya kurang berjalan lancar dengan mengalami kesulitan.

Pelatihan pegawai masih minim untuk mengelola obyek-obyek wisata, dengan demikian dapat diketahui pendidikan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dikategorikan kurang baik.

Hasil wawancara dengan salah satu Pengunjung mengatakan bahwa, keterampilan yang dimiliki petugas masih relatif minim

sebagai contoh dalam penanganan masalah masalah yang di t t t

salah satu obyek wisata selalu diselesaikan dengan lamban dan kurang efektif.⁷

Tabel 3.5.
Keterampilan, keahlian, dan pengetahuan petugas

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Sangat memenuhi kebutuhan pengunjung	23	23%
2	Cukup memenuhi kebutuhan pengunjung	22	22%
3	Kurang memenuhi kebutuhan pengunjung	36	36%
4	Tidak memenuhi kebutuhan pengunjung	19	19%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : kuesioner 3 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat memenuhi kebutuhan pengunjung sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, responden yang memilih jawaban cukup memenuhi kebutuhan pengunjung sebanyak 22 orang atau sebesar 22%, responden yang memilih jawaban kurang memenuhi kebutuhan pengunjung sebanyak 36 orang atau 36%, responden yang memilih jawaban tidak memenuhi kebutuhan pengunjung sebanyak 19 orang atau 19%.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu dari Pengunjung mengatakan bahwa, Keterampilan, keahlian, dan pengetahuan petugas

Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka kurang memenuhi kebutuhan pengunjung obyek wisata di Kabupaten Majalengka, dengan demikian dapat dikatakan bahwa keterampilan, keahlian, dan pendidikan petugas kurang baik.

b. Kredibilitas

Kredibilitas atau dapat dipercaya merupakan aspek pelayanan yang tidak kalah pentingnya dengan aspek-aspek lainnya. Karena aspek ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan obyek-obyek wisata.

Agar pengunjung obyek-obyek wisata yang datang di Kabupaten Majalengka semakin meningkat maka para pegawai Dinas Pariwisata harus memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, baik yang datang di obyek-obyek wisata maupun yang datang di Kantor Dinas. Dan dalam memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan Kebudayaan dan Kepariwisatahan harus sesuai dengan keberadaan dan program, akan percaya terhadap para pegawai apabila dalam memberikan informasi sesuai dengan kenyataan.

Hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka selalu memberikan informasi tentang program-program yang akan dilaksanakan di

kurun waktu satu tahun ke depan demi tercapainya pelayanan yang memuaskan bagi para konsumen.⁸

Dengan memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan Kebudayaan dan Pariwisata kepada konsumen dapat dikatakan bahwa kredibilitas pegawai Dinas Pariwisata dikategorikan cukup baik.

Tabel 3.6.
Kepercayaan Pengunjung terhadap petugas dalam pengelolaan obyek-obyek wisata

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Sangat percaya	25	25%
2	Cukup percaya	37	37%
3	Kurang percaya	30	30%
4	Tidak percaya	18	18%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : kuesioner nomor 4 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat percaya sebanyak 25 orang atau sebesar 25%, responden yang memilih jawaban cukup percaya sebanyak 37 orang atau sebesar 37%, responden yang memilih jawaban kurang percaya sebanyak 30 orang atau 30%, responden yang memilih jawaban tidak percaya sebanyak 18 orang atau 18%.

Berdasarkan dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pengunjung terhadap petugas dalam pengelolaan obyek-

obyek wisata cukup baik, dari 100 responden 37 orang atau 37% menyatakan cukup percaya terhadap petugas dalam pengelolaan obyek wisata di Kabupaten Majalengka.

3. Aspek Akuntabilitas

a. Keterbukaan

Untuk menunjang keberhasilan kinerja organisasi sangat diperlukan sifat keterbukaan antara Pihak Dinas Pariwisata dengan konsumen yaitu antara sesama pegawai Dinas tersebut dan antara pegawai Dinas dengan konsumen.

Sifat keterbukaan antara sesama para pegawai Dinas akan menghasilkan kerja sama yang baik. Jika para pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya mengalami kesulitan atau belum jelas, maka harus terbuka mengutarakan kesulitannya kepada atasannya atau sesama pegawai, sehingga atasannya atau rekan sekerjanya akan memberikan solusi yang terbaik. Dengan saling terbuka antara sesama para pegawai Dinas maka dalam menghadapi masalah-masalah yang muncul dapat diselesaikan dengan mudah secara bersama-sama.

Dan sifat keterbukaan antara para pegawai Dinas dengan konsumen juga sangat penting baik yang datang di obyek-obyek wisata maupun yang datang di Kantor Dinas tersebut. Karena jika saling terbuka akan menghasilkan kinerja yang lebih

Melalui observasi yang dilakukan penulis dengan beberapa pertanyaan, dapat dianalisis/disimpulkan bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka antara sesama para pegawainya sudah cukup baik (dapat dikategorikan cukup baik). Apabila timbul kesulitan-kesulitan atau masalah-masalah dalam Dinas tersebut akan diselesaikan secara bersama-sama. Dan pihak Dinas juga menerima evaluasi atau usulan-usulan dari konsumen dengan baik dan senang hati, dan akan ditindaklanjuti seperti para konsumen mengusulkan kepada pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka untuk menambah fasilitas-fasilitas yang berada di obyek-obyek wisata dan memperbaiki fasilitas yang sudah rusak dan pihak Dinas telah merencanakan untuk menindaklanjuti usulan-usulan tersebut.

Dengan sifat saling terbuka baik antara sesama pegawai Dinas dan konsumen akan menghasilkan kinerja yang baik, sehingga akan mencapai tujuan seperti yang diharapkan.

Hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, keterbukaan antara Dinas Pariwisata dengan konsumen cukup baik dan selalu mempertimbangkan usulan-usulan konsumen untuk pengembangan kepariwisataan yang lebih lanjut.⁹

⁹ Hasil wawancara dengan pengunjung lokal 4 Agustus 2000

Tabel 3.7.

Keterbukaan antara pengunjung dengan petugas

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Dapat dirasakan	23	23%
2	Cukup dirasakan	31	31%
3	Kurang dirasakan	24	24%
4	Tidak dirasakan	22	22%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : kuesioner 5 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban dapat dirasakan sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, responden yang memilih jawaban cukup dirasakan sebanyak 31 orang atau sebesar 31%, responden yang memilih jawaban kurang dirasakan sebanyak 24 orang atau 24%, responden yang memilih jawaban tidak dirasakan sebanyak 22 orang atau 22%.

Hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, keterbukaan antara Dinas Pariwisata dengan konsumen cukup baik dan selalu mempertimbangkan usulan-usulan konsumen untuk pengembangan kepariwisataan yang lebih lanjut.¹⁰ Berdasarkan dari data di atas dapat disimpulkan bahwa keterbukaan antara pengunjung dengan petugas cukup baik.

b. Bentuk pertanggungjawaban

Keberhasilan kinerja ditunjang oleh bentuk pertanggungjawaban pengelola organisasi dalam menjalankan kebijakan-kebijakan atau tugas-tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Kebijakan-kebijakan sering diterima dengan salah pengertian disebabkan anggapan bahwa para pegawai dalam Dinas telah mengerti akan tugas yang telah dilaksanakannya sedangkan pada kenyataannya mereka belum dapat mengerti sepenuhnya.

Agar kinerja organisasi dapat tercapai maka Dinas mengadakan evaluasi terhadap para pegawainya dalam menjalankan tugas-tugasnya. Agar hasil yang didapat memenuhi kriteria yang diinginkan sesuai dengan tujuan. Dengan evaluasi tersebut sedapat mungkin akan memadukan berbagai hal atau permasalahan-permasalahan dari berbagai pihak yang nantinya akan menghasilkan pelaksanaan kinerja yang dapat memberikan andil keberhasilan Dinas yang baik pula, hal ini tentu saja dapat dilakukan melalui rapat-rapat intern.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pariwisata, dapat dianalisis, bahwa rapat sering dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dalam bentuk formal maupun informal yang dilakukan Kepala Dinas dan Seksi dengan beberapa staf pelaksana

tersebut. Rapat tersebut dilakukan apabila permasalahan muncul yang mengharuskan dipecahkan.¹¹

Keterlibatan seluruh pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka secara aktif dalam setiap keputusan dan bersedia menerima kebijakan tersebut secara konsisten karena para pegawai tersebut adalah pegawai negeri yang statusnya telah disumpah dan ditetapkan tugas dan fungsinya melalui undang-undang untuk memberikan partisipasi aktif.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, kebijakan-kebijakan yang ada saat ini belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, masih adanya kebijakan yang sama sekali belum dilaksanakan.¹²

Dapat disimpulkan bahwa bentuk pertanggungjawaban dikategorikan kurang baik.

4. Aspek Responsivitas

a. Daya tanggap para petugas

Menanggapi kebutuhan dan keinginan pengunjung atau wisatawan untuk mengembangkan obyek-obyek wisata yang ada di Kabupaten Majalengka, Dinas Pariwisata harus menanggapi kebutuhan dan keinginan wisatawan yang datang ke obyek wisata sehingga pihak pariwisata mengetahui kebutuhan-kebutuhan dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para pengunjung wisata.

¹¹ Hasil wawancara dengan Kepala Staf Dinas Pariwisata, tanggal 30 juli 2009

¹² Hasil wawancara dengan wisatawan lokal melalui responden tanggal 4 Agustus 2009

berjumlah 26%, yang berpendapat cukup ditanggapi 43% dan yang berpendapat kurang ditanggapi sejumlah 15%, serta yang berpendapat tidak ditanggapi 16%.

Hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen cukup baik dan selalu menerima saran-saran baik tentang kinerja pegawai, peningkatan berupa fasilitas, pembinaan dan pengembangan sarana maupun prasarana dan lain-lain, akan tetapi dengan memakan waktu yang cukup lama untuk mewujudkannya.¹⁴

b. Pemberian izin dalam mendirikan usaha pondok wisata

Perizinan yang dilakukan Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dalam memberikan izin kepada pelaku usaha untuk menjalankan usahanya di lingkungan obyek wisata merupakan salah satu usaha untuk memberantas pengangguran. Kesepakatan yang dilakukan kedua belah pihak ini berupa pemerintah daerah (Dinas Pariwisata) memberikan izin kepada pelaku untuk membuka usahanya seperti berjualan makanan dan minuman, dan pelaku dianjurkan membayar pajak kepada pemerintah setempat. Dan pelaku senantiasa untuk menjaga keutuhan obyek wisata tersebut.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Wisatawan Lokal tanggal 1 Agustus 2009

Pemberian izin ini merupakan salah satu tanggapan pihak Dinas untuk mempermudah para pengunjung obyek wisata untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Dalam pemberian izin tersebut Dinas sendiri memberikan beberapa persyaratan-persyaratan diantaranya si pelaku usaha berdomisili di dekat obyek wisata yang diajukan untuk membuka usaha tersebut dengan maksud secara tidak langsung sekaligus menjaga obyek wisata tersebut, mempunyai KTP penduduk lokal atau daerah sekitar, dan menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan oleh pegawai Dinas Pariwisata mengenai tujuan membuka usaha di daerah obyek wisata.

Tabel 3.9

Pemberian izin, untuk mendirikan usaha pondok wisata

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Sangat mudah	12	12%
2	Cukup mudah	38	38%
3	Sulit	29	29%
4	Sangat sulit	21	21%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : kuesioner Nomor 7 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat mudah sebanyak 12 orang atau sebesar 12% responden yang memilih jawaban cukup mudah sebanyak 38

orang atau sebesar 38%, responden yang memilih jawaban sulit sebanyak 29 orang atau 29%, responden yang memilih jawaban sangat sulit sebanyak 21 orang atau 21%.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu dari Pengunjung mengatakan bahwa, Dinas dalam memberikan izin memberikan usaha pondok wisata kepada pelaku usaha cukup mudah, hanya pelaku yang bisa lolos atau dapat mencukupi persyaratan yang diajukan oleh Dinas Pariwisata.

5. Aspek Responsibilitas

a. Dedikasi kerja dan semangat kerja petugas organisasi

Agar dalam bekerja dapat mencapai hasil yang baik atau memuaskan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya harus didorong dan didukung dari hati nuraninya tidak hanya untuk mencari nafkah semata-mata.

Apabila para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan semangat kerja yang tinggi maka para pegawai tersebut akan selalu berusaha untuk menjalankan tugas-tugasnya sebaik mungkin sehingga akan mencapai hasil yang memuaskan. Tetapi apabila para pegawai dalam menjalankan tugasnya hanya untuk mencari nafkah tidak didorong dari hati nuraninya maka pegawai tersebut dalam bekerja dalam menjalankan tugasnya Cuma sebisanya dan

semampunya dan tidak bisa berusaha meningkatkannya karena tujuan bekerjanya hanya untuk mencari nafkah.

Menurut wawancara dengan Kepala Dinas bahwa untuk meningkatkan kerja para pegawai Kepala Dinas menetapkan berbagai peraturan-peraturan dalam lingkungan kantor Dinas Pariwisata.¹⁵

Penulis dapat menyimpulkan setelah melakukan observasi dan wawancara di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka bahwa petugas-petugas kurang mempunyai / memiliki dedikasi kerja dan semangat kerja dengan dibuktikan beberapa pegawai masih kurang mengikuti peraturan yang ada.

Tabel 3.10

Dedikasi dan semangat kerja petugas Dinas Pariwisata

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Sangat terjamin	13	13%
2	Cukup terjamin	28	28%
3	Kurang terjamin	28	28%
4	Tidak terjamin	31	31%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : kuesioner nomor 8 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat terjamin sebanyak 13 orang atau sebesar 13%, responden yang memilih jawaban cukup terjamin sebanyak 28

orang atau sebesar 28%, responden yang memilih jawaban kurang terjamin sebanyak 28 orang atau 28%, responden yang memilih jawaban tidak terjamin sebanyak 31 orang atau 31%.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, pegawai Dinas Pariwisata dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai hasil yang memuaskan belumlah terwujud sepenuhnya.¹⁶

b. Pembinaan dan pengembangan sarana dan prasarana di lingkungan pariwisata

Untuk mencapai tujuan pengembangan, maka dirumuskan kebijakan sarana dan prasarana sebagai berikut :

- Meningkatkan akses antara wilayah pengembangan dengan jalur pergerakan wisata regional (jalur Kadipaten-Cirebon, jalur Kadipaten-Indramayu, jalur Kadipaten-Kuningan)
- Meningkatkan akses antar pusat-pusat wilayah pengembangan, dan antara pusat wilayah pengembangan dengan ibu kota.
- Meningkatkan pelayanan jaringan utilitas di wilayah pengembangan, terutama pada pusat-pusat wilayah pengembangan.

Dari kebijakan di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan yang dilakukan Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka tertuju pada obyek-obyek wisata yang cukup terkenal bagi para pendatang dari luar

wilayah Kabupaten Majalengka serta mengenalkan / melakukan promosi wisata bagi obyek wisata yang belum terkenal/tahap untuk berkembang, melalui kerjasama dengan pihak-pihak terkait demi terwujudnya kemajuan obyek-obyek wisata yang berada di Kabupaten Majalengka.

Dari keterangan di atas bahwa kinerja Dinas Pariwisata dalam pengembangan dan pembinaan sarana dan prasarana di lingkungan wisata dapat dikategorikan cukup baik, dengan bukti bahwa telah merumuskan kebijakan untuk meningkatkan obyek wisata dan selanjutnya melakukan pengenalan/mempromosikan obyek-obyek wisata yang belum terkenal.

Tabel 3.11

Pembinaan dan Pengembangan di lingkungan wisata

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Dapat dirasakan	18	18%
2	Cukup dirasakan	34	34%
3	Kurang dirasakan	31	31%
4	Tidak dirasakan	17	17%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : kuesioner nomor 9 untuk Pengunjung obyek wisata.

Dari tabel di atas yang penulis peroleh dari hasil responden Pengunjung sejumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban dapat dirasakan sebanyak 18 orang atau sebesar 18%, responden yang memilih jawaban cukup dirasakan sebanyak 34 orang atau sebesar 34%, responden yang memilih jawaban kurang

dirasakan sebanyak 31 orang atau 31%, responden yang memilih jawaban tidak dirasakan sebanyak 17 orang atau 17%.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa untuk pembinaan dan pengembangan sarana dan prasarana yang tercantum dalam bentuk kebijakan dari Dinas belum semuanya terlaksana dengan baik.¹⁷ Dengan demikian bahwa pembinaan dan pengembangan sarana dan prasarana di lingkungan wisata yang dilakukan oleh petugas Dinas Pariwisata cukup baik.

6. Aspek Profesionalitas

a. Pengetahuan dan keahlian petugas

Untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan kinerja organisasi diperlukan pengetahuan yang luas dan keahlian. Sehingga para pegawai mempunyai kemampuan untuk menjalankan atau melaksanakan kinerja tersebut dengan mudah. Maka dapat mencapai hasil dengan yang diharapkan.

Seorang pegawai negeri tentunya mempunyai tingkat pendidikan yang cukup tinggi mungkin SLTA dan mungkin juga perguruan tinggi dan kebanyakan sekarang ini pegawai yang berijazah SLTA mereka melanjutkan kuliah mencapai sarjana dan ada juga meneruskan sampai S2 dengan mengikuti pendidikan tingkat

¹⁷ Hasil wawancara dengan wisatawan lokal tanggal 4 Agustus 2000

atas, dengan demikian para pegawai mempunyai pengetahuan yang lebih luas.

Menurut hasil wawancara dengan staf pelaksana Dinas Pariwisata bahwa Kepala Dinas Pariwisata memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana (S1) dan sedang melanjutkan kuliah untuk mencapai gelar S2.¹⁸

Untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian para pegawai, Dinas Pariwisata mengikutsertakan para pegawainya dalam pelatihan-pelatihan, penataran dan seminar dibidangnya masing-masing dan menganjurkan untuk melanjutkan sekolah lagi, semakin tinggi pendidikan dan semakin banyak untuk mengikuti pelatihan, penataran, dan seminar maka pengetahuan dan keahlian akan semakin bertambah sehingga dapat memudahkan dalam menjalankan tugasnya dan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Dapat dikatakan bahwa, pengetahuan dan keahlian pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dalam menunjang kinerja masih relatif kurang, dapat dilihat dari tingkat pendidikan mayoritas lulusan SLTA.

b. Kemampuan dalam bekerjasama

Untuk menghadapi masalah yang timbul baik dari luar maupun dari dalam tubuh organisasi itu sendiri, para pegawai hendaknya mempunyai suatu kemampuan dan pengetahuan untuk menyelesaikan

¹⁸ Hasil wawancara dengan Staf Pelaksana tanggal 1 Agustus 2000

kendala tersebut dengan tuntas tanpa mengulur-ulur waktu yang ada atau seefisien mungkin dalam menghadapinya. Kerjasama yang baik antar pegawai dalam menyelesaikan masalah merupakan faktor yang sangat perlu diperhatikan karena keterbatasan pengetahuan dan keahlian seseorang.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas bahwa kerjasama yang terjalin saat ini cukup baik, dengan contoh segala masalah yang timbul dapat diselesaikan bersama-sama oleh pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka.¹⁹

Penulis dapat menyimpulkan bahwa kerja sama antar petugas Dinas Pariwisata sudah terjalin dengan cukup baik dalam menghadapi kendala-kendala yang timbul dari tubuh Dinas maupun dari luar.

Tabel 3.12

Kenyamanan dan keamanan pengunjung

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Dapat terjamin	23	23%
2	Cukup terjamin	35	35%
3	Kurang terjamin	29	29%
4	Tidak terjamin	13	13%
	Jumlah	100	100%

Sumber data : kuesioner 10 untuk Pengunjung obyek wisata.

Berdasarkan dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan dan keamanan di obyek wisata cukup terjamin, dari 100 responden yang mengisi kuesioner, 23% mengatakan bahwa Dinas

¹⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Staf Dinas Pariwisata tanggal 20 Juli 2009

dapat menjamin kenyamanan dan keamanan pengunjung. Sedangkan yang mengatakan cukup terjamin sejumlah 35%, yang mengatakan kurang terjamin berjumlah 29%, dan yang mengatakan tidak terjamin berjumlah 13%.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka sudah cukup baik, dalam memecahkan masalah yang timbul dapat diselesaikan dengan membutuhkan waktu yang cukup lama.²⁰

B. PEMBERDAYAAN KARYAWAN

1. Peningkatan Disiplin Pegawai

Untuk meningkatkan disiplin dalam Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka menerapkan penilaian melalui sistem ketepatan waktu. Sistem ketepatan waktu pada dasarnya untuk mengajak semua personil Dinas Pariwisata untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan tepat waktu, sehingga program-program yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan selain ketepatan waktu dalam menjalankan tugas-tugasnya yaitu ketepatan waktu saat hadir di kantor.

Hasil wawancara dengan staf pelaksana bahwa waktu hadir pegawai di kantor yaitu pukul 07.30 WIB dan segera menempati pos-pos masing-masing dan kegiatan kantor berhenti pada pukul 15.30 WIB.²¹

²⁰ Hasil wawancara dengan wisatawan lokal, tanggal 4 Agustus 2009

²¹ Hasil wawancara dengan Staf Pelaksana, tanggal 4 Agustus 2009

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa kedisiplinan pegawai tersebut cukup baik, setiap minggunya ada salah satu pegawai Dinas Pariwisata untuk meninjau keadaan fisik obyek-obyek wisata yang ada di sekitar wilayah kabupaten Majalengka.²²

Dengan metode ketepatan waktu tersebut ternyata hasilnya cukup baik, seperti dalam penyerahan laporan terbukti pada penyerahan hasil laporan kepada Kepala Dinas P dan K mengenai data obyek dan daya tarik wisata serta jumlah pengunjung dalam jangka waktu 1 tahun sekali. contoh laporan tersebut sebagai berikut :

Tabel 3.13
Data obyek dan daya tarik wisata serta jumlah pengunjung obyek wisata
Di Kabupaten Majalengka Tahun 2008

No	Nama dan Alamat Obyek Wisata	Jarak pusat kota	Jenis obyek	Luas obyek	Jumlah pengunjung
1	Situ Sangiang Desa Sangiang Kec. Banjaran	35	Situ / telaga air	96 Ha	10.597
2	Hutang Lindung Prabu Siliwangi Desa Pajajar Kec. Rajagaluh	25	Hutan lindung	3 Ha	14.576
3	Situ Cipanten Desa Gunung Kuning Kec. Sukaharji	15	Situ / Telaga air	3 Ha	5.327
4	Situ Talaga Herang Desa Jeruk Leueut Kec. Sindangwangi	25	Situ / Telaga air	3 Ha	4.738
5	Curug Muara Jaya Desa Argamukti Kec. Argapura	20	Air terjun	1 Ha	7.767
6	Taman Rekreasi Sang Raja Desa Cigasong Kec. Cigasong	3	Kolam	1 Ha	6.978
7	Museum Talaga Manggung Desa Talaga Kec. Talaga	25	Barang keramat	1 Ha	5.340
8	Sirkuit Terpadu Gagaraji Desa Pangkalanpari Kec. Jatitujuh				

2. Profesionalitas Kerja

Pengertian dari profesionalitas kerja adalah keprofesionalisme sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai yang dipergunakan Dinas Pariwisata, di mana pendidikan formal dan pelatihan di bidang kepariwisataan sebagai penunjang untuk menyesuaikan diri terhadap tugas yang diembannya.

Saat ini dalam Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka yang menurut data berjumlah 21 orang pegawai jenjang kepangkatannya terdiri dari golongan I, golongan II, golongan III, dan golongan IV. dari keempat golongan tersebut kemudian diketahui :

- a. Golongan IV sebanyak 1 orang dan telah mengikuti pendidikan formal dan mengikuti beberapa pelatihan sebagai penunjang.
- b. Golongan III sebanyak 12 orang dari semuanya telah mengikuti pendidikan formal namun dalam pelatihan yang mengikuti sebanyak 3 orang.
- c. Golongan II sebanyak 7 orang dan semuanya mengikuti pendidikan formal dan dalam mengikuti pelatihan sebanyak 1 orang.
- d. Golongan I sebanyak 1 orang dan mengikuti pendidikan formal.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas, dari pegawai yang berjumlah 21 orang pegawai yang ada di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka tersebut jumlah keseluruhan yang telah mengikuti pendidikan formal adalah semua pegawai dan yang pernah

mengikuti pelatihan berjumlah 5 orang, sedangkan yang belum pernah mengikuti pelatihan berjumlah 16 orang pegawai.²³

Selain pelatihan para pegawai juga diikutsertakan dalam penataran dan seminar-seminar semua dilakukan agar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat berjalan lancar, disamping itu jumlah yang dimiliki Dinas Pariwisata ternyata belum mencukupi terbukti setiap personalnya masih memegang beberapa tugas / merangkap dalam tugasnya.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka belumlah profesional dalam menyelesaikan tugas-tugasnya untuk memecahkan suatu masalah terbukti pelaksanaannya tidak efisien dan efektif.²⁴

C. EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI

Dalam variabel efektivitas dan efisiensi akan dianalisis efektivitas organisasi yang diukur dari tingkat keberhasilan Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka dalam mencapai tujuannya dan efisiensi organisasi yang diukur dari segi jumlah sumber daya yang dipergunakan di Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka.

²³ Hasil wawancara dengan Ketua Staf Dinas Pariwisata, tanggal 30 juli 2009

²⁴ Hasil wawancara dengan wisatawan lokal tanggal 4 Agustus 2009

1. Analisis Efektifitas dan Efisiensi Dinas Pariwisata

Tujuan pembangunan kebudayaan adalah terciptanya pembinaan dan pengembangan kebudayaan yang berkepribadian bangsa yang dapat mencerminkan identitas daerah yang menjadi unsur potensial bagi perkembangan kebudayaan nasional.

Tujuan pembangunan pariwisata adalah menciptakan Kabupaten Majalengka menjadi daerah wisata.

Tabel 3.14
Pelaksanaan Rencana dan Program Sektor Kebudayaan
Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka
Tahun 2008

Kegiatan	Hasil yang dicapai
<p>Sektor kebudayaan</p> <ul style="list-style-type: none">- Pembinaan, pengembangan dan pelestarian bidang kesenian- Inventarisasi dan dokumentasi sejarah dan nilai tradisional- Rehabilitasi Museum Talaga Manggung	<ul style="list-style-type: none">- Bantuan stimulan kepada 4 grup kesenian tradisional- Pertunjukan di TMII dan Taman Budaya- Festival calung antar SLTP se Kabupaten Majalengka- Pembentukan Gending Karasmen- Tersedianya data kesenian dan muskala serta jarahnitra- Menyusun buku : upacara adat, lingkungan budaya, dll- Tertatanya Museum Talaga Manggung sebagai tempat untuk benda bersejarah, benda BCB, tempat studi rekreasi dan penelitian

Tabel 3.15
Pelaksanaan Rencana dan Program Sektor Pariwisata
Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka
Tahun 2008

Kegiatan	Hasil yang dicapai
Sektor Pariwisata <ul style="list-style-type: none"> - Penataan obyek wisata - Mengadakan bursa pariwisata tingkat Kabupaten - Mengadakan pembinaan ke KOMPEPAR dan pelaku usaha pariwisata - Mengadakan kegiatan Pasanggiri Mojang Jajaka 	<ul style="list-style-type: none"> - Penataan obyek wisata Prabu Siliwangi - Terlaksananya kegiatan promosi budaya dan pariwisata - Adanya koordinasi dan kerjasama dengan pengelola dan pelaku usaha pariwisata - Terlaksananya pembinaan kepada generasi muda melalui kegiatan Pasanggiri Mojang Jajaka serta adanya utusan untuk tingkat propinsi. - Adanya peningkatan kunjungan wisata dan meningkatnya kontribusi terhadap PAD.

Sumber data : Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka selama tahun 2008 mengadakan berbagai kegiatan untuk memajukan di sektor kebudayaan dan pariwisata cukup baik, terbukti semua kegiatan yang dilakukan selama setahun berhasil semuanya dan mendapatkan bantuan berupa stimulan kepada 4 group kesenian tradisional (sektor kebudayaan). Dan meningkatnya pengunjung di obyek-obyek wisata serta meningkatnya kontribusi terhadap PAD dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dari sektor pariwisata.

Hal yang telah dicapai menunjukkan manfaat dan pengaruh yang baik bagi perkembangan Kebudayaan dan Pariwisata, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi terhadap PAD.

Guna mewujudkan pembangunan kebudayaan dan pariwisata yang berkesinambungan, perlu komitmen semua pihak untuk mendukung sektor ini agar terwujudnya Kabupaten Majalengka menjadi daerah wisata dan budaya.

2. Efisiensi Organisasi dilihat dari Sumber Dayanya

Melalui daftar kepegawaian pada Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka pada tahun 2008, dapat dianalisis sebagai berikut :

a. Kepala Dinas Pariwisata

Terdiri dari 1 orang Kepala Dinas yang memiliki tingkat pendidikan sarjana (S1).

b. Kepala Seksi Kesenian

Terdiri dari 1 orang Kepala Seksi yang memiliki tingkat pendidikan SLTA dan dibantu oleh 9 orang staf pelaksana. Dari 9 orang pegawai tersebut yang memiliki tingkat pendidikan (DII) berjumlah 1 orang, SLTA 8 orang.

c. Kepala Seksi Muskala dan Jarahnitra

Terdiri dari 1 orang Kepala Seksi yang memiliki tingkat pendidikan

tersebut yang memiliki tingkat pendidikan sarjana berjumlah 1 orang, SLTA 1 orang, dan SD 1 orang.

d. Kepala Seksi Promosi Pelayanan Wisata

Terdiri dari 1 orang Kepala Seksi yang memiliki tingkat pendidikan sarjana dan dibantu oleh 5 orang staf pelaksana. Dari 5 orang pegawai tersebut yang memiliki tingkat pendidikan sarjana berjumlah 2 orang sarjana muda (DIII) 1 orang, SLTA 2 orang.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana (S1) adalah 6 orang pegawai, sarjana muda (DIII) 1 orang pegawai, SLTA 13 orang pegawai, SD 1 orang pegawai, dengan jumlah keseluruhan 21 orang pegawai.

Tabel 3.16
Data Tingkat Pendidikan Dinas Pariwisata
Kabupaten Majalengka

No	Tingkat/Jenis Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	Sarjana (S1)	6 orang	Termasuk Kepala Dinas
2	DIII	1 orang	
3	DII	1 orang	
4	SLTA	12 orang	
5	SD	1 orang	
	Jumlah	21 orang	

Kemudian dari uraian di atas dijelaskan pula bahwa pegawai yang dimiliki Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka tingkat kepangkatan yang terdiri dari golongan I, golongan II, golongan III, dan golongan IV dengan perincian : golongan I ada 1 orang pegawai, golongan II ada 7 orang pegawai, golongan III ada 12 orang pegawai, dan golongan IV ada 1 orang pegawai.

Tabel 3.17
Data Kepangkatan Pegawai Dinas Pariwisata
Kabupaten Majalengka

No	Pangkat	Jumlah	Keterangan
1	Golongan IV	1 orang	Kepala Dinas
2	Golongan III	12 orang	
3	Golongan II	7 orang	
4	Golongan I	1 orang	
	Jumlah	21 orang	

Sumber data : Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka

Dari data-data dan penjelasan yang telah dianalisis sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Belum adanya jenjang golongan yang lebih tinggi dari golongan IV dalam kepegawaian Dinas.
- b. Tingkat pendidikan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Majalengka yang jumlahnya 21 orang ternyata 33,33% yang tingkat pendidikannya di atas lanjutan umum.
- c. Jenis tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Pariwisata

berapa sedikit yang memiliki pendidikan lanjutan

Tersebut dapat diketahui bahwa dalam usaha untuk mempersiapkan serta meningkatkan kemampuan tenaga dalam Dinas dalam rangka efisiensi menuju kinerja yang lebih baik dirasakan masih perlu ditingkatkan.

Adapun sarana pendukung lain yang digunakan Dinas Pariwisata untuk menerapkan fungsi efisiensi yaitu dengan mengambil sumber daya manusia yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki walaupun dalam pelaksanaannya masih kurang sehingga perlu adanya pendidikan tambahan yang sesuai dengan bidangnya. Namun sarana penunjang tersebut belumlah mencukupi sehingga masih diupayakan untuk meningkatkannya yaitu meningkatkan pendidikan kepariwisataan walaupun dalam pelaksanaan program tersebut belum maksimal karena keterbatasan dana dan ilmu pengetahuan yang dimiliki para pegawai.

Agar fungsi efisiensi yang diterapkan dapat terealisasi dengan baik maka tindakan yang dilakukan Dinas Pariwisata yaitu dengan memberikan motivasi kepada mereka misalnya pemberian penghargaan.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa, efisiensi dan efektivitas dapat dilihat dari sumber dayanya (SDM), dengan demikian kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di obyek wisata saat ini merupakan tanggung jawab Dinas Pariwisata.²⁵

D. HASIL ANALISIS DATA

Pada bagian ini akan disajikan hasil analisis data yang berupa nilai indeks untuk mencari harga indeks (I) masing-masing pertanyaan diberi skor sesuai dengan bobot dan kualitasnya, jawaban (a) dengan skor 4, jawaban (b) dengan skor 3; jawaban (c) dengan skor 2, dan untuk jawaban (d) dengan skor 1, selanjutnya frekuensi jawaban responden dikalikan dengan skor sehingga dihasilkan nilai sampel (F), sebagai mana rumus di bawah ini :

$$I = \frac{F1 + F2 + F3 + F4}{N}$$

Keterangan :

I = harga indeks

F = nilai sampel

N = jumlah sampel

Indeks terhadap jawaban-jawaban yang telah disajikan diberi skala nilai harga indeks berkisar antara 1 sd 4 semakin besar indeks semakin besar pula penampilannya.

Untuk kategori nilai indeks adalah :

R

S

T

Keterangan :

1 – 2 = kategori rendah

2 – 3 = kategori sedang

3 – 4 = kategori tinggi

Untuk mengetahui banyaknya skor yang diperoleh dari masing-masing responden apakah termasuk dalam kategori baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik maka ditentukan terlebih dahulu intervalnya dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{total Skor tertinggi} - \text{total skor terendah}}{\text{Banyaknya alternatif jawaban}}$$

Sehingga intervalnya :

$$I = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Keterangan :

1,00 – 1,75 = kategori tidak baik

1,76 – 2,50 = kategori kurang baik

2,51 – 3,25 = kategori cukup baik

3,26 – 4,00 = kategori baik

Dada tabel 2.10 berikut ini akan disajikan hasil analisis data

Tabel 3.18
Indeks Kinerja Dinas Pariwisata
Dalam Mendukung Peningkatan PAD

No	Kuesioner	Indeks total	Kategori
1	Upaya pemerintah dalam meningkatkan produktivitas	2,62	Cukup baik
2	Penambahan dan perbaikan di obyek-obyek wisata	2,65	Cukup baik
3	Keterampilan, keahlian dan pengetahuan petugas	2,49	Kurang baik
4	Kepercayaan masyarakat kepada petugas dalam pengelolaan obyek wisata	2,89	Cukup baik
5	Keterbukaan antara pengunjung dengan petugas Dinas	2,55	Cukup baik
6	Tanggapan kritikan-kritikan dari para pengunjung	2,79	Cukup baik
7	Pemberian izin untuk mendirikan usaha pondok wisata	2,41	Kurang baik
8	Dedikasi dan semangat kerja petugas Dinas	2,23	Kurang baik
9	Pembinaan dan pengembangan di lingkungan wisata	2,53	Cukup baik
10	Kenyamanan dan keamanan pengunjung	2,68	Cukup baik
	Rata-rata indeks total	2.58	Cukup baik

Berdasarkan tabel 3.19 dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kinerja Dinas Pariwisata dalam mendukung peningkatan PAD Kabupaten Majalengka dalam kategori cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari indeks total rata-rata yaitu dengan jumlah 2,58. Dari tabel di atas juga dapat dilihat bahwa jawaban dengan kategori (cukup baik) ada 7 jawaban, yaitu pertanyaan nomor 1 tentang upaya pemerintah dalam meningkatkan produktivitas; nomor 2 tentang penambahan dan perbaikan di obyek-obyek wisata; nomor 4 tentang kepercayaan masyarakat kepada petugas dalam pengelolaan obyek wisata; nomor 5 tentang keterbukaan antara pengunjung dengan petugas Dinas; nomor 6 tentang tanggapan kritikan-kritik dari para pengunjung, nomor 9 tentang dedikasi dan semangat kerja petugas Dinas Pariwisata; dan nomor 10 tentang kenyamanan dan keamanan pengunjung.

Dari tabel di atas dengan kategori (kurang baik) yaitu nomor 3 tentang keterampilan, keahlian dan pengetahuan petugas; nomor 7 tentang pemberian izin untuk mendirikan usaha pondok wisata; dan nomor 8 tentang pembinaan dan pengembangan di lingkungan wisata.

Berdasarkan dari data di atas dapat diketahui bahwa kinerja Dinas Pariwisata dalam mendukung peningkatan PAD Kabupaten Majalengka