ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (Suatu Studi Promosi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*)

Website www.bandungtourism.com merupakan wujud dari pelaksanaan e-Government di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Proses Pelayanan dalam memberikan informasi pariwisata kepada wisatawan atau masyarakat yang dilakukan melalui *website www.bandungtourism.com* sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh wisatawan atau masyarakat karena dapat membantu dalam mendapatkan informasi Pariwisata di Kota Bandung. Permasalahan yang timbul dalam proses pelayanan yang diberikan kepada wisatawan atau masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com* yaitu masih ada kekurangan dalam memberikan informasi pariwisata atau merespon pertanyaan-pertanyaan serta keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com.* Hal tersebut terjadi dikarenakan masih kurang adanya sumber daya aparatur yang mencukupi dan tekhnologi informasi yang harus ditingkatkan dalam proses pelayanan informasi pariwisata kepada wisatawan atau masyarakat Kota Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori *Delivering Quality Service* dari Leonard R Berry, Parasuraman dan Valerie Zeithaml. Teori yang digunakan ini terdiri dari lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : Bukti fisik *(Tangibles),* Kehandalan *(Reliability),* Ketanggapan *(Responsiveness),* Jaminan Kepastian *(Assurance),* dan Empati *(Emphaty).*

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi non partisipan, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti kepada aparatur adalah *purposive sampling,* sedangkan kepada masyarakat peneliti menggunakan *accidental*.

Hasil penelitian menyatakan bahwa bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi telah berjalan cukup optimal. Kehandalan berupa pelayanan yang terpercaya dan pelayanan akurat telah berjalan optimal. Ketanggapan berupa kesediaan membantu serta memberikan pelayanan tepat telah berjalan dengan cukup optimal. Jaminan kepastian yang berupa pengetahuan,perilaku atau kesopanan dan kemampuan menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat telah berjalan dengan cukup optimal, dan empati yang berupa kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, serta pemenuhan kebutuhan para masyarakat telah berjalan dengan optimal dalam memberikan informasi dan mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Dengan demikian Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui www.bandungtourism.com dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci : Kualitas pelayanan aparatur dan *www.bandungtourism.com*