KATA PENGANTAR



Segala puji dan puja bagi Allah SWT, Pencipta langit dan bumi serta segala apa-apa yang ada disekitarnya. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya dan kepada seluruh pengikutnya hingga hari qiamat.

Rasa penuh syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan hidayahNya, peneliti telah dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan judul **Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (Suatu Studi Promosi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*)**

Penyusunan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, berhubung dengan keterbatasan peneliti. Kritik dan saran sangat diharapkan dalam Skripsi ini dengan tangan terbuka dari berbagai pihak.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data, penyusunan, dan penyelesaian Skripsi ini. Secara khusus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Nia Karniawati, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
3. Ibu Poni Sukaesih, S.IP., M.Si selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, dan saran-saran serta motivasinya kepada peneliti.
4. Yang terhormat Ibu DR. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si, selaku Ketua Sidang Skripsi.

5. Yang terhormat Ibu Tatik Rohmawati, S.IP., M.Si, selaku Penguji dan Dosen Wali Ilmu Pemerintahan angkatan 2007.
6. Yang terhormat Ibu Airinawati, A.Md selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Penelitian.
8. Kedua Orang Tua tersayang yang selalu memberikan semangat, do'a, motivasi dan moril maupun materil kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Usulan Penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2007 dan 2008, Yang akan menjadi sebuah kisah klasik untuk masa depan.
10. Mentor sekaligus *Partner in Crime* peneliti, Yusuf, Togu, Derry, Mario, Shandy dan Dewi, terima kasih atas bimbingan dan saran-sarannya.
11. Para Aparatur Pemerintahan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandung.
12. Wisatawan lokal maupun asing di Kota Bandung yang bersedia di wawancara untuk kepentingan penulisan usulan penelitian ini.
13. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari masih adanya kelemahan dan kekurangan serta keterbatasan dalam penyusunan Skripsi ini. Akhir kata peneliti berharap semoga Usulan Penelitian ini dapat berguna khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Bandung, Agustus 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

Hal

MOTTO ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERNYATAAN..... iv

ABSTRAK v

ABSTRACT..... vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN..... xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Pengertian Kualitas..... 10

2.1.2 Pelayanan dan Pelayanan Publik 12

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan 12

2.1.2.2 Pengertian Pelayanana Publik..... 14

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 17

2.1.2.4 Jenis dan ciri-ciri pelayanan..... 20

2.1.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan 24

2.1.3 Pengertian Aparatur..... 26

2.1.4 Hak dan Kewajiban Aparatur 28

2.1.5 Pengertian *e-Government* 29

2.1.5.1 Pengertian *Website* 32
2.1.5.2 Unsur-unsur dalam Penyediaan *Website* 33
2.2 Kerangka Pemikiran 37

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 53
3.1.1 Objek Pariwisata di Kota Bandung 53
3.1.1.1 Wisata Alam Kota Bandung 54
3.1.1.2 Wisata Kuliner Kota Bandung 56
3.1.1.3 Wisata Belanja Kota Bandung 57
3.1.1.4 Iklim dan Topografi Kota Bandung……. 58
3.1.2 Gambaran Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 58
3.1.2.1 Sejarah Singkat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 58
3.1.2.2 Visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 59
3.1.2.3 Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 59
3.1.2.4 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 60
3.1.3 Gambaran Umum *www.bandungtourism.com* 62
3.2 Metode Penelitian 70
3.2.1 Desain Penelitian 70
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 71
3.2.3 Teknik Penentuan Informan 72
3.2.4 Teknik Analisa Data 74
3.2.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian 76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Bukti Fisik yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com* 79

4.1.1 Fasilitas Fisik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *website www.bandungtourism.com* .. 84
4.1.2 Peralatan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*..... 89
4.1.3 Personil atau Aparatur yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 94
4.1.4 Materi Komunikasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 99
4.2 Kehandalan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 104
4.2.1 Pelayanan Terpercaya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 110
4.2.2 Pelayanan yang Akurat yang Dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*..... 115
4.3 Ketanggapan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* 120
4.3.1 Kesediaan Membantu Masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 124

4.3.2 Pelayanan Cepat dan Tepat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 127
4.4 Jaminan dan Kepastian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* 132
4.4.1 Pengetahuan Aparatur yang Dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 138
4.4.2 Perilaku atau Kesopanan Aparatur yang Dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*..... 142
4.4.3 Kemampuan Aparatur Menyampaikan Kepercayaan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*.... 144
4.5 Empati (Perhatian) yang Diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Kepada Masyarakat dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* 149
4.5.1 Kemudahan dalam Melakukan Hubungan Interaksi dengan Masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 152
4.5.2 Komunikasi yang Baik Kepada Masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*..... 157

4.5.3 Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* 162

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 166

5.2 Saran 167

DAFTAR PUSTAKA.....……... 169

LAMPIRAN-LAMPIRAN……... 173

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... 76

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 52
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 61
Gambar 3.2 Halaman *Home www.bandungtourism.com* 63
Gambar 3.3 Halaman *Activities www.bandungtourism.com* 64
Gambar 3.4 Halaman *Events www.bandungtourism.com* 65
Gambar 3.5 Halaman *Accomodation www.bandungtourism.com* 66
Gambar 3.6 Halaman *Getting Here www.bandungtourism.com* 67
Gambar 3.7 Halaman *Media www.bandungtourism.com* 68
Gambar 3.8 Halaman *Mobile www.bandungtourism.com* 69

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 173
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat..... 176
Lampiran 3 Daftar Informan 179
Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Aparatur 180
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Masyarakat..... 183
Lampiran 6 Dokumentasi Foto..... 186
Lampiran 7 Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung Tahun 2011..... 189
Lampiran 8 Surat dari UNIKOM yang Ditunjukan Kepada
BKBPPM Kota Bandung 190
Lampiran 9 Surat Keterangan Melalukan Penelitian dari Kantor
BKBPPM Kota Bandung 191
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melalukan Penelitian dari
Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung..... 192
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup..... 193