BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antara masyarakat yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Globalisasi telah membuka inovasi di berbagai Negara yang selama ini berlaku yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial budaya dan hukum. Akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari suatu tempat ke tempat lain.

Teknologi diciptakan bertujuan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehiduapan manusia. Bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya pada dasarnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebaran ke seluruh masyarakat yang membutuhkan, oleh karena itu teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sebagi abdi masyarakat dan abdi Negara, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur). Kualitas merupakan suatu tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi, yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang dapat menjadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip : lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat juga diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, organisasi pemerintahan atau swasta (sosial, politik, LSM dan sebagainya) sesuai dengan perundang undangan yang berlaku. Kualitas

pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik atau masyarakat. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada asyarakat dengan standar pelayananan yang berlaku, sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Adanya teknologi informasi merupakan suatu inovasi yang membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan juga teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Peran yang dapat diberikan oleh aplikasi teknologi informasi yaitu mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti informasi tentang kesehatan, hobi, rekreasi, dan rohani. Kemudian untuk profesi seperti sains, teknologi, perdagangan, berita bisnis, dan asosiasi profesi, sarana untuk kerjasama antara pribadi atau kelompok yang satu dengan pribadi atau kelompok yang lain tanpa mengenal batas, jarak, waktu, negara, ras, kelas ekonomi, ideologi atau faktor lainnya yang dapat menghambat bertukar pikiran.

Adanya tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah harus dilaksanakan oleh pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan yaitu keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan sistem informasi *online* antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan dapat mempermudah akses antara pemerintah dengan pemerintah atau pemerintah dengan masyarakat. Tidak hanya melalui komunikasi satu arah saja dimana pemerintah dapat mempublikasikan data dan informasi yang dimilikinya. Akan tetapi juga komunikasi dua arah, yaitu masyarakat dapat menerima dari pemerintah dan memberikan informasi kepada pemerintah

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan *e-Government*. Inpres membahas tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kebijakan penerapan *electronic government* (*e-Government)* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Perkembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI), diiringi semakin meluasnya penggunaan internet sebagai akses ke dunia maya. Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dalam cara berkomunikasi dan menikmati hiburan, juga dalam pemerintahan.

Penerapan *e-Government* di berbagai kantor pemerintahan merupakan sebuah langkah yang merupakan pendukung adanya suatu fasilitas yang dapat mempercepat data yang diolah menjadi informasi yang tepat dan akurat. Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang merupakan salah satu Dinas yang menerapkan *e-Government* dengan menggunakan teknologi informasi melalui penggunaan database yang diproses melalui sistem informasi berkinerja dimana aplikasi tersebut menangani seluruh aspek detail pelayanan pemberian fasilitas dalam memproses data yang diharapkan akan dapat membantu para pengguna aplikasi dalam mengoperasikannya dengan baik, cepat dan akurat serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dinas Kebudayaaan dan Pariwisata Kota Bandung merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang menyelenggarakan sebagaian urusan pemerintahan daerah di bidang kebudayaan dan pariwisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung membentuk unit pelaksana teknis dinas untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja.

Menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Usaha Kepariwisataan menyatakan bahwa Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pariwisata termasuk penyelenggaraan wisata oleh pemerintah, badan usaha maupun masyarakat dalam rangka pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut, usaha tersebut adalah sarana pariwisata yang meliputi kegiatan pengelolaan, penyediaan fasilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Berdasarkan uraian diatas maka Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan wisata yang ada di Kota Bandung kepada

masyarakat melalui *www.bandungtourism.com*. Bentuk tampilan dari halaman website *www.bandungtourism.com* terdiri dari objek wisata, restaurant, hotel, tempat berbelanja, acara yang akan berlangsung secara lebih detail dan jelas di Kota Bandung.

Permasalahan yang terjadi tampilan *website www.bandungtourism.com* yang dimiliki Kota Bandung masih bersifat statis yaitu hanya bisa di *update* oleh Dinas yang bersangkutan saja, dan tampilan petanya hanya berupa halaman *google map*, tidak didukung dengan fitur yang lebih detail untuk mendapatkan informasi bagaimana bisa menuju ketempat wisata yang diinginkan. Selain itu saat ini proses pengolahan informasi pariwisata dengan pendekatan teknologi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Bandung masih kurang, sebagai contoh, bila ingin membuka *link* yang disediakan dan di ubah ke halaman *website* berbahasa Indonesia terkadang tidak bisa di akses atau *error page*, hanya bisa dengan menggunakan halaman *website* berbahasa Inggris. dan belum adanya sistem informasi yang mempermudah aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menangkap, menyimpan, serta mengelola data dan karakteristik yang berhubungan dengan data spasial dan dapat memberikan informasi mengenai objek pariwisata yang ada di Kota Bandung, serta jalur angkutan yang melalui objek wisata tersebut.

Mempromosikan atau memberikan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* menjadi salah satu solusi yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat dan wisatawan yang ingin berkunjung ke Kota Bandung. *www.bandungtourism.com*

pada dasarnya dipergunakan untuk mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal informasi wisata yang ada di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul: "**Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (Suatu Studi Promosi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Bagaimana *Tangible* (tampilan bukti fisik) yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?
2. Bagaimana *Reliability* (kehandalan) aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?
3. Bagaimana *Responsiveness* (ketanggapan) aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?
4. Bagaimana *Assurance* (jaminan dan kepastian) yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?

5. Bagaimana *Empathy* (empati) atau sikap perhatian bersifat pribadi dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*, sedangkan tujuan yang dicapai dalam penulisan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *Tangible* (tampilan bukti fisik) yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *Reliability* (kehandalan) aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *Responsiveness* (ketanggapan) aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *Assurance* (jaminan dan kepastian) yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?

5. Untuk mengetahui dan menganalisis *Empathy* (empati) atau sikap perhatian bersifat pribadi dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi peneliti, dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan di bidang pemerintahan terutama mengenai Kualitas Pelayanan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*.
2. Kegunaan teoritis, hasil dari penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penulisan ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya.
3. Kegunaan praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Mempromosikan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*.