

# PERAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA DALAM MENGOPTIMALKAN PENGELOLAAN WISATA DI KOTA BANDUNG

Rafli Ismail Hangga Wijaya

NPP. 30.0574

Asdaf Kota Bandung , Provinsi Jawa Barat

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: rafliismail123@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dra. Nurbaiti M.M

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The city of Bandung is often visited by tourists as a shopping city because of the many scattered malls and factory outlets. As time went on, so many developments took place that now the city of Bandung has gradually become a tourist and culinary city. In 2007, the results of a consortium of international NGOs made the city of Bandung the most creative city pilot project in East Asia. **Purpose:** This study aims to identify and describe the role of the Department of Culture and Tourism in optimizing tourism management in the city of Bandung. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method with an inductive approach. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data exposure, and drawing conclusions. To find out the role of the apparatus of the Department of Culture and Tourism in optimizing the management of tourism in the city of Bandung, this study uses Kusnadi's role theory which includes the dimensions of personal role, role related to information , decision role. **Result:** The results showed that the State Civil Apparatus of the Culture and Tourism Office of Bandung City had a good performance based on the results of an increase in the number of tourists visiting both domestic and foreign who came to the City of Bandung so that in this case the State Civil Apparatus of the Bandung City Culture and Tourism Office had worked with good, although in this case the State Civil Apparatus of the Culture and Tourism Office of the City of Bandung still lacks Human Resources who are experts in tourism matters, this has caused the development and development of tourism in the City of Bandung to not be optimal. Increasing special skills for the State Civil Apparatus of the Department of Culture and Tourism of the City of Bandung has a major influence on the management of tourism in the City of Bandung. **Conclusion:** The development and development of tourism in the City of Bandung has not been maximized because the human resources owned by the Department of Culture and Tourism of the City of Bandung lack special expertise so that the development and development of tourism in the City of Bandung is not optimal.

**Keywords:** Apparatus, Tourism, Role

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Kota Bandung sering kali dikunjungi oleh wisatawan sebagai Kota belanja karena banyaknya *mall* dan *factory outlet* yang tersebar. Seiring berjalannya waktu begitu banyak pembangunan yang terjadi hingga kini Kota Bandung berangsur-angsur menjadi kota wisata dan kuliner. Pada tahun 2007, hasil dari beberapa konsorsium LSM internasional



menjadikan Kota Bandung sebagai *pilot project* kota terkreatif se-Asia Timur. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran aparatur Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata di Kota Bandung. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengetahui peran aparatur Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata di Kota Bandung penelitian ini menggunakan teori Peran oleh Kusnadi yang meliputi dimensi Peranan Pribadi (*interpersonal role*), Peranan berkaitan dengan Informasi (*information role*), Peran Keputusan (*Decision Role*). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki kinerja yang baik hal itu berdasarkan hasil peningkatan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang datang ke Kota Bandung sehingga dalam hal ini Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah bekerja dengan baik walaupun dalam hal ini Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung masih kekurangan Sumber Daya Manusia yang ahli dalam hal kepariwisataan hal ini menyebabkan belum maksimal nya pembangunan dan pengembangan pariwisata Kota Bandung. Peningkatan keahlian khusus untuk Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki pengaruh besar terhadap pengelolaan pariwisata di Kota Bandung. **Kesimpulan:** Belum maksimal nya pembangunan dan pengembangan pariwisata Kota Bandung dikarenakan sdm yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang kekurangan keahlian khusus sehingga kurang maksimal nya pengembangan dan pembangunan pariwisata Kota Bandung.

**Kata kunci: Aparatur, Pariwisata, Peran**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 07 tentang Kepariwisataaan disebutkan bahwa pembangunan kepariwisataan meliputi industri pariwisata. Saat ini industri pariwisata menjadi salah satu andalan untuk memperoleh devisa negara dan pengembangannya diharapkan dapat turut serta meningkatkan pertumbuhan perekonomian Indonesia. Dalam industri pariwisata, perkembangan kegiatan pariwisata tidak akan pernah lepas dari peranan pemerintah baik pusat maupun daerah. Banyak daerah yang memiliki potensi di sektor pariwisata salah satunya Kota Bandung, yang sudah terkenal untuk tempat wisata terutama pada akhir pekan. Pemerintah Kota Bandung memiliki peluang yang sangat besar untuk menjadikan Kota Bandung sebagai tujuan wisata unggulan. Hal ini tentunya dapat dilihat dari Kota Bandung yang mempunyai prospek dan juga pangsa pasar yang menjanjikan untuk membuka lahan usaha dan jugainvestasi dalam sektor kepariwisataan.

Sejak dibuatnya Jalan Tol Cipularang, Kota Bandung menjadi salah satu tujuan utama untuk menikmati liburan akhir pekan. Selain menjadi kota wisata dan belanja, Kota Bandung juga dikenal dengan begitu banyaknya bangunan lama berarsitektur Belanda. Diantaranya ada Gedung Sate yang kini beroperasi sebagai kantor pemerintahan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Gedung Dwi Warna atau Indische Pensioenfonds yang kini digunakan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia untuk Kantor Wilayah XII Ditjen Pembendaharaan Bandung dan masih banyak lagi gedung-gedung yang digunakan untuk kepentingan negara. Kota Bandung juga memiliki banyak ruang publik seni seperti museum, galeri, gedung pertunjukan seperti Museum Sri Baduga, Museum Geologi Bandung, Museum Wangsit Mandala Siliwangi, Museum Barli, Gedung Indonesia Menggugat, Gedung Merdeka yang digunakan sebagai tempat pelaksanaan Konferensi Asia-Afrika dan lain-lain.

Kebanyakan di Kota ini tentunya tidak terlepas dari pengelolaan pemerintah Kota Bandung

bahkan pemerintah Provinsi Jawa Barat. Dalam menggerakkan kepariwisataan juga pemerintah secara konsisten melaksanakan kegiatan seperti *Sapta Pesona Kota Bandung* dan *Bandung Awards*. Disisi lain, kepariwisataan ini tidak bisa dipisahkan dengan pemerintah tetangga yang tergabung dalam kawasan Metropolitan Bandung Raya, hal ini ditujukan untuk memperkuat wisata oleh para *stakeholder* yang dengan seksama berkolaborasi membangun kawasan pariwisata dengan mengacu kepada Deklarasi Pariwisata Bandung Raya yang dimotori oleh *Indonesia Tourism Journalist Association*.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Melihat begitu banyaknya wisata yang terus berkembang, didapatkan sebuah data yang menyebutkan bahwa wisatawan yang terus hadir ke Kota Bandung tidak hanya terbatas wisatawan domestik saja. Banyak sekali kunjungan yang dilakukan oleh wisatawan mancanegara. Sekali lagi ini tentu menjadi sebuah keuntungan bagi Kota Bandung karena kontribusi yang besar dalam pengembangan pariwisata dan pendapatan daerah. Dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai hasil data kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik pada tahun 2018-2021 yang menunjukkan adanya perubahan cukup fluktuatif terhadap jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung Tahun 2018-2021**

No	Tahun	Mancanegara	Domestik	Total
1	2018	227.560	7.357.785	7.585.345
2	2019	252.842	8.175.221	8.428.063
3	2020	30.210	3.214.390	3.244.600
4	2021	37.417	3.244.600	3.282.017

*Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik sejak tahun 2018 menuju 2019 mengalami kenaikan yang cukup signifikan, namun pada tahun 2020 wisatawan yang berkunjung ke wisata mengalami penurunan yang sangat drastis. Hal ini disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia tanpa terkecuali, termasuk Kota Bandung. Apalagi Kota Bandung ini menjadi salah satu kota yang padat sehingga penyebaran virus Covid-19 dengan mudahnya menyebar begitu saja. Dalam penerapan fase *new normal*, Pemerintah Kota Bandung tentu berkomitmen akan membantu pemulihan sektor pariwisata yang seketika redup ketika diterapkannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Kejadian Luar Biasa (KLB), pembatasan perjalanan hingga penutupan fasilitas-fasilitas umum oleh pemerintah.

Pada saat di pengimplementasian pengembangan wisata ditemukan beberapa permasalahan yaitu banyaknya wisata di Kota Bandung yang belum maksimal dalam memenuhi aspek :

1. Atraksi (*what to see, what to do, dan what to buy*)
  - a. Kota Bandung tidak memiliki tema wisata
  - b. Minimnya daya tarik wisatawan seperti museum-museum di Kota Bandung
2. Aksesibilitas (sarana dan infrastruktur)
  - a. wisata masih terasa sulit dijangkau oleh wisatawan seperti jalan yang sempit dan akses antar tempat wisata di Bandung Raya ditempuh dalam waktu lebih dari 4 jam
  - b. Mahalnya biaya yang dikeluarkan untuk mengunjungi wisata di Kota Bandung



3. Amenitas (fasilitas pendukung wisatawan)
  - a. Akomodasi yang mendukung wisata di Kota Bandung sulit seperti hotel-hotel yang mahal dan penuh saat akhir pekan
  - b. Lahan parkir yang tidak mumpuni bahkan mahal di beberapa tujuan wisata
  - c. Faktor kenyamanan dimana PMKS masuk di perempatan jalanan saat traffic light dengan mudah

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian dari Hari Vemilia Aulia Saputri yang berjudul “Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Pada Dinas Pariwisata Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu”, menjelaskan bahwa Peran Aparatur Sipil Negara dalam pengembangan destinasi wisata pada Dinas Pariwisata Kota Bengkulu telah berjalan dengan cukup baik karena telah berperan sebagai pemimpin, pembuat rancangan, pembuat kebijakan dan komunikator, namun belum maksimal dalam pengelolaan dikarenakan masih banyaknya hambatan yang dialami dalam proses pengembangan destinasi wisata di Kota Bengkulu.

Penelitian dari Dinda Zizwatin Ainia, Afifuddin, Suyeno yang berjudul “Peran Pemerintah Desa Sekapuk dalam Pengembangan Objek Wisata Bukit Setigi Desa Sekapuk, Kecamatan Ujungpangkah, Kabupaten Gresik”, menjelaskan bahwa Peran Pemerintah Desa Sekapuk sudah menjalankan tugas dengan cukup efektif dan dirasa cukup maksimal dalam menjalankan perannya, mulai dari merencanakan pembangunan objek wisata, pengorganisasian anggota atau karyawan, dan juga pengawasan. Dalam hal ini kendala Pemerintah Desa Sekapuk dalam pengembangan objek wisata Setigi kurangnya inovasi promosi yang diberikan oleh pemerintah Desa Sekapuk, kendala selanjutnya adalah terbatasnya anggaran dana untuk perawatan objek wisata.

Penelitian dari Aidul Adhan yang berjudul “Peran Dinas Budaya dan Pariwisata Kabupaten Muaro Jambi Dalam Upaya Pengembangan Objek Wisata Candi Muaro Jambi”, menjelaskan bahwa hasil penelitian ini adalah pada Candi Muaro Jambi belum berkembang sesuai dengan tujuan. Kendala Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi dalam pengembangan Wisata Candi Muaro Jambi ialah minimnya pengadaan dana dari Pemerintah untuk memperkenalkan Candi Muaro Jambi, membangun fasilitas, prasarana, serta minimnya mutu sumber daya manusia.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu yaitu dalam skripsi ini peneliti memfokuskan sasaran penelitian pada peran aparatur dalam menjaga dan menghasilkan dedikasi dan inovasi untuk Kota Bandung.

### **1.5. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan peran aparatur Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata di Kota Bandung, faktor penghambat serta upaya yang dilakukan.

## **II. METODE**

Menurut Sugiyono (2020) yaitu “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu”. Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Memulai penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, yaitu pendekatan yang berpedoman pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian mengambil kesimpulan umum yang sesuai dengan dalil, hukum, dan teori yang ada. Menurut Sugiyono (2020:245) mengemukakan bahwa “Analisis dalam kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis”.

Melalui metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang peran aparatur Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata di Kota Bandung, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya serta upaya mengatasinya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui teknik *purposive* dan *snowball sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori peran menurut Kusnadi (2002: 20) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi yaitu: peran antar pribadi (*interpersonal role*), peranan berkaitan dengan informasi (*information role*) dan peran keputusan (*decision role*).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Peran Aparatur Sipil Negara dalam mengoptimalkan Wisata Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung**

Dalam hal ini maka peran Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya sesuai tugas dan fungsi dari Peraturan Walikota Bandung Nomor 65 Tahun 2022 yang di dalamnya menjelaskan bahwa Perangkat Daerah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung memiliki tugas pokok dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang kepariwisataan dan kebudayaan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

##### **3.1.1 Peranan Pribadi**

###### **a. Peran Sebagai Figur Atau Symbol**

Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung bertindak sebagai simbol pariwisata Kota Bandung yang memiliki tanggung jawab secara legal baik sosial maupun dalam bentuk seremonial seperti peresmian acara kepariwisataan maupun dalam pembukaan tempat wisata maka dari itu dalam hal ini secara tidak langsung hal yang berkaitan tentang kepariwisataan di Kota Bandung memiliki hubungan yang erat dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung selalu terlibat langsung dalam setiap acara maupun hal-hal seremonial baik itu acara peresmian sampai menandatangani setiap perjanjian untuk membangun sektor pariwisata Kota Bandung. Peran Pegawai Negeri Sipil Dinas Pariwisata dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata di Kota Bandung dalam peran sebagai *figure* sudah sesuai dimana pelaksanaan dalam mengoptimalkan pariwisata di Kota Bandung dikelola langsung oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang menjadi pengelola langsung (*figure*) dalam pengelolaan wisata di Kota Bandung.

###### **b. Peran Sebagai Pemimpin**

Pada dasarnya Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mempunyai peran memimpin dalam sektor pariwisata Kota Bandung dalam pelaksanaan tugas pembantuan Pemerintah Kota Bandung, oleh karena itu dalam berjalannya tugas Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tersebut memiliki tugas dalam mengatur dan memimpin monitoring terhadap kegiatan dan program pemerintah kota Bandung dalam sektor pariwisata sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam hal ini membentuk tim Kelompok untuk melaksanakan evaluasi dan monitoring terhadap tempat – tempat wisata di Kota Bandung dengan tujuan untuk melihat perkembangan sektor



pariwisata Kota Bandung sehingga hal tersebut dapat terlihat program-program untuk sektor pariwisata telah terlaksana dengan baik atau belum sehingga jika belum terlaksana dengan baik dapat kami evaluasi dengan sebaik-baiknya.

Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung menjalankan tupoksinya dalam hal ini sebagai pemantau sektor pariwisata telah berjalan dengan baik karena selain melakukan pemantauan juga melakukan pengecekan dengan monitoring berkala pada tempat wisata yang terdapat aduan masyarakat sehingga jika tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan maka Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tentunya harus melakukan pembinaan terhadap objek wisata.

### **3.1.2 Peranan Berkaitan dengan Informasi**

#### **a. Peran Sebagai Pemantau**

Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung salah satunya memiliki tugas dan fungsi sebagai pemantau pada sektor pariwisata di Kota Bandung agar sektor pariwisata dapat berjalan dengan baik selain itu juga peran Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata juga diantaranya harus melaksanakan pembinaan objek wisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sampai saat ini selalu melaksanakan pemantauan pada objek wisata yang ada di kota Bandung dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga jika ada pengaduan dari masyarakat seperti tempat hiburan yang ada di kota Bandung kita melakukan pembinaan terhadap objek wisata tersebut agar wisata di kota Bandung tetap tertib. Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung menjalankan tupoksinya dalam hal ini sebagai pemantau sektor pariwisata telah berjalan dengan baik karena selain melakukan pemantauan juga melakukan pengecekan dengan monitoring berkala pada tempat wisata yang terdapat aduan masyarakat sehingga jika menyalahi aturan yang telah ditetapkan maka Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tentunya harus melakukan pembinaan terhadap objek wisata tersebut.

#### **b. Peran Sebagai Penyebar Informasi**

Pengembangan pariwisata tentunya harus melalui berbagai media agar masyarakat mengetahui pariwisata yang menarik sehingga dalam hal ini aparatur sipil negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki tugas untuk menyebarkan informasi terkait pariwisata yang ada di Kota Bandung hal ini tentunya sesuai dengan tugas dan tupoksi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang tercantum dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 65 Tahun 2022. Trend kunjungan wisatawan pada tahun 2020 mengalami penurunan sangat tajam dikarenakan pandemic covid-19 akan tetapi pada tahun 2021 mengalami peningkatan 497.080 orang yang menandakan capaian kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung meningkat sekitar 15,32%.

### **3.1.3 Peran Keputusan**

#### **a. Peran Sebagai Penanganan Gangguan**

Dalam hal penanganan gangguan yang terjadi pada pariwisata Kota Bandung tentunya Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap permasalahan pada konflik yang terjadi didalamnya baik permasalahan administratif maupun dalam hal bentuk pengaduan masyarakat sehingga kepuasan terhadap masyarakat tentunya jadi faktor utama bagi Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam hal penanganan gangguan selalu mengedepankan kenyamanan pada masyarakat dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Indeks capaian kepuasan masyarakat kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata cenderung meningkat walaupun pada tahun 2020 mengalami penurunan akan tetapi pada tahun berikutnya meningkat

sehingga dapat dikatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Bandung selalu berfokus pada kepentingan dan kepuasan masyarakat sehingga pariwisata di Kota Bandung pun berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung dalam hal ini peran sebagai Penanganan gangguan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang dimana dalam menjalankan perannya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung mengatasi berbagai permasalahan dan ada dan sesuai yang ada dalam data indeks kepuasan masyarakat Sipil Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Bandung selalu berfokus pada kepentingan dan kepuasan masyarakat sehingga pariwisata di Kota Bandung pun berjalan dengan baik.

#### **b. Peran sebagai juru runding**

Pemerintah dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tentunya berpartisipasi dalam hal permasalahan pada sektor wisata di Kota Bandung dalam hal ini tentunya Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengambil bagian sebagai penengah maupun negosiator dengan pihak luar yang tentunya untuk memperjuangkan kepentingan sektor pariwisata Kota Bandung. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung bekerja sama dengan berbagai pihak baik dari dalam maupun luar misalnya dari pihak kepolisian, satpol pp, dpmptsp, maupun berbagai pihak luar sehingga masalah yang terjadi di lapangan dapat terselesaikan dengan baik. Peran Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai juru runding setiap permasalahan telah berjalan dengan baik dikarenakan melibatkan banyak pihak ahli sehingga peran sebagai juru runding dikatakan bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap menyelesaikan konflik dan permasalahan.

### **3.2 Faktor penghambat Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mengoptimalkan wisata Kota Bandung**

Pemerintah Kota Bandung dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tentunya harus memiliki Pegawai Negeri Sipil yang mumpuni dan ahli pada bidangnya mengingat Kota Bandung memiliki banyak sekali objek wisata dan potensi wisata yang harus di tingkatkan, oleh karena itu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung harus memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk pembangunan, pengembangan, maupun perencanaan pada sektor pariwisata. Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung khususnya untuk yang ahli atau lulusan sekolah pariwisata tentunya masih minim dan untuk jabatan disini belum sesuai dengan jabatan yang di tempati akan tetapi tentunya Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sudah efektif dalam kinerjanya baik dalam hal pembangunan, pengembangan, maupun perancangan pariwisata

### **3.3 Upaya Aparatur Sipil Negara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Menghadapi Faktor Penghambat**

Dalam kemajuan pariwisata tentunya harus membutuhkan tenaga yang handal dibidangnya oleh karena itu meningkatkan kualitas sdm sangat dibutuhkan agar dalam pelaksanaan kegiatan pariwisata di Kota Bandung baik dalam pembangunan maupun pengembangan dibutuhkan keahlian khusus agar sektor pariwisata kota Bandung dapat terealisasi dengan baik. Untuk meningkatkan kualitas sdm Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tentu nya dengan memberikan pelatihan dan pembinaan khusus pada bidang pariwisata baik diberikan pelatihan teknologi informasi untuk kepentingan pariwisata maupun pelatihan dalam hal pembangunan pariwisata. Dibutuhkan pelatihan dan pembinaan khusus bagi sdm pariwisata dan meminta formasi tambahan Aparatur Sipil Negara bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang ahli dan kompeten dalam bidang pariwisata sehingga kekurangan dan permasalahan sdm dapat menjadi solusi saat ini yang tentunya dapat



membawa pariwisata Kota Bandung semakin baik.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peran aparatur Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata di Kota Bandung perlu dilakukan sebagaimana mestinya sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan kompetensi pegawai melalui diklat sehingga pembangunan dan pengembangan pariwisata menjadi lebih maksimal.

### 3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan bahwa Belum maksimal nya pembangunan dan pengembangan pariwisata Kota Bandung dikarenakan sdm yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang kekurangan keahlian khusus sehingga kurang maksimal nya pengembangan dan pembangunan pariwisata Kota Bandung.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dibahas oleh penulis maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki kinerja yang baik berdasarkan dimensi peranan pribadi, peranan informasi, dan peran keputusan sehingga peningkatan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang datang ke Kota Bandung sehingga dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah bekerja sesuai rencana kerja walaupun dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung masih kekurangan sdm yang ahli dalam hal kepariwisataan sesuai dengan data yang telah dijelaskan pada hasil pembahasan.
2. Belum maksimal nya pembangunan dan pengembangan pariwisata Kota Bandung dikarenakan sdm yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang kekurangan keahlian khusus sehingga kurang maksimal nya pengembangan dan pembangunan pariwisata Kota Bandung.
3. Peningkatan keahlian khusus untuk Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki pengaruh besar sehingga dapat membawa pariwisata di Kota Bandung lebih baik lagi

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan peran aparatur Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata di Kota Bandung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Expert. Kurnadi. 2002. Konflik Sosial Nelayan kemiskinan dan Perebutan Sumber Daya Alam. Yogyakarta : LKIS.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.



Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Peraturan Walikota Bandung Nomor 65 Tahun 2022 tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Saputri, H. V. A. 2021. *“Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Pada Dinas Pariwisata Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu”*.

Ainia Dinda. Z, Afifuddin, Suyeno. *“Peran Pemerintah Desa Sekapuk dalam Pengembangan Objek Wisata Bukit Setigi Desa Sekapuk, Kecamatan Ujungpangkah, Kabupaten Gresik”*.

Adhan, Aidul. *“Peran Dinas Budaya dan Pariwisata Kabupaten Muaro Jambi Dalam Upaya Pengembangan Objek Wisata Candi Muaro Jambi”*.

