

ABSTRAK

Pengembangan destinasi pariwisata merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan daya tarik wisata sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan program pengembangan destinasi pariwisata tidak terlepas dari kinerja pegawai sebagai pelaksana program. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai Bidang Kepariwisata dalam mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung serta mengidentifikasi faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bidang Kepariwisata, Kepala Seksi Pengembangan Destinasi Pariwisata, staf Bidang Kepariwisata, serta stakeholder pariwisata yang terlibat dalam pengembangan destinasi wisata di Kota Bandung. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada teori kinerja John Miner yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu, dan kerja sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Bidang Kepariwisata dalam mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata secara umum telah berjalan cukup baik. Pada aspek kualitas kerja, pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta melakukan koordinasi dan evaluasi kegiatan secara berkelanjutan. Pada aspek kuantitas kerja, berbagai program dan kegiatan pengembangan destinasi wisata dapat dilaksanakan meskipun jumlah pegawai masih terbatas. Pada aspek penggunaan waktu, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan meskipun sering menghadapi beban kerja yang tinggi dan pelaksanaan kegiatan di luar jam kerja. Sementara itu, pada aspek kerja sama, koordinasi dan kolaborasi dengan berbagai stakeholder seperti Pokdarwis, akademisi, komunitas, pelaku usaha, dan masyarakat berjalan dengan baik. Faktor pendukung kinerja pegawai meliputi kompetensi pegawai, komitmen kerja, koordinasi yang baik, serta dukungan stakeholder. Adapun faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, keterbatasan anggaran, serta belum meratanya partisipasi masyarakat dalam pengembangan destinasi wisata. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sumber daya manusia, peningkatan kompetensi pegawai, optimalisasi kolaborasi stakeholder, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi guna meningkatkan efektivitas pelaksanaan program di masa mendatang.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Bidang Kepariwisata, Pengembangan Destinasi Pariwisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, John Miner.

ABSTRACT

The tourism sector plays an important role in supporting regional development and economic growth. In this context, the performance of employees within the Tourism Division is a crucial factor in ensuring the successful implementation of tourism destination development programs. This study aims to analyze the performance of employees in the Tourism Division of the Bandung City Department of Culture and Tourism in supporting the Tourism Destination Development Program, identify the supporting and inhibiting factors affecting employee performance, and examine efforts to improve employee performance in carrying out the program.

This research employed a qualitative approach with a phenomenological method. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving key informants consisting of the Head of the Tourism Division, Section Heads, Tourism Division staff, and tourism stakeholders. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, coding, categorization of themes, and conclusion drawing. The analysis of employee performance was based on the performance theory proposed by John Miner, which includes dimensions of work quality, work quantity, time utilization, and cooperation.

The findings indicate that the performance of employees in the Tourism Division has generally been carried out effectively. Employees demonstrated adequate work quality through the implementation of tourism destination development activities, stakeholder facilitation, tourism community empowerment, and tourism business development programs. The dimensions of work quantity, time utilization, and cooperation also showed positive results, reflected in the completion of work programs, routine coordination activities, and collaboration with various tourism stakeholders. However, several challenges remain, including limited human resources, high workloads, budget constraints, and varying levels of stakeholder participation in tourism development initiatives.

To address these challenges, several improvement efforts are required, including strengthening human resources, enhancing employee competencies, optimizing workload distribution, expanding collaboration with stakeholders, increasing community participation, and improving monitoring and evaluation systems. These efforts are expected to further enhance employee performance and support the sustainable development of tourism destinations in Bandung City.

Keywords: *Employee Performance, Tourism Division, Tourism Destination Development, Tourism Development Program, Bandung City Department of Culture and Tourism, John Miner.*

RINGKESAN

Séktor pariwisata miboga peran anu penting dina ngarojong pangwangunan daérah sarta ningkatkeun perekonomian masarakat. Dina ngalaksanakeun program pangembangan destinasi pariwisata, kinerja pagawé jadi salah sahiji faktor anu nangtukeun hasilna program anu dijalankeun ku pamaréntah. Ku kituna, ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis kinerja pagawé Bidang Kepariwisataan dina ngarojong Program Pangembangan Destinasi Pariwisata di Dinas Kabudayaan jeung Pariwisata Kota Bandung, ngaidentifikasi faktor-faktor anu ngarojong jeung ngahambat kinerja pagawé, sarta nalungtik upaya-upaya anu bisa dilakukeun pikeun ningkatkeun kinerja éta pagawé.

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta métode kualitatif kalayan pendekatan fenomenologi. Pangumpulan data dilaksanakeun ngaliwatan wawancara, observasi, jeung dokumentasi. Informan dina ieu panalungtikan ngawengku Kepala Bidang Kepariwisataan, Kepala Seksi, staf Bidang Kepariwisataan, sarta sababaraha pihak anu patali jeung pangembangan destinasi pariwisata. Analisis data dilaksanakeun ngaliwatan tahapan réduksi data, penyajian data, coding, kategorisasi téma, sarta nyieun kacindekan. Pikeun nganalisis kinerja pagawé, panalungtikan ieu ngagunakeun téori kinerja John Miner anu ngawengku diménsi kualitas gawé, kuantitas gawé, pamakéan waktu, jeung gawé bareng.

Hasil panalungtikan némbongkeun yén kinerja pagawé Bidang Kepariwisataan Dinas Kabudayaan jeung Pariwisata Kota Bandung sacara umum geus lumangsung kalayan cukup hadé. Kualitas gawé pagawé katingali tina kamampuh dina ngalaksanakeun program pangembangan destinasi wisata, pemberdayaan masarakat wisata, jeung pembinaan usaha jasa pariwisata. Dina aspék kuantitas gawé, pamakéan waktu, sarta gawé bareng ogé némbongkeun hasil anu positif, anu katingali tina mampuhna pagawé ngaréngsékeun rupa-rupa kagiatan sanajan beban gawé cukup luhur, ogé ayana koordinasi jeung kolaborasi anu hadé jeung rupa-rupa stakeholder pariwisata. Sanajan kitu, masih aya sababaraha hambatan anu kapanggih, di antarana kawatesna jumlah sumber daya manusa, beban gawé anu cukup luhur, kawatesna anggaran, sarta can meratana partisipasi stakeholder jeung masarakat dina ngarojong program pangembangan destinasi wisata.

Pikeun ngungkulan éta hambatan, diperlukeun sababaraha upaya saperti nguatkeun sumber daya manusa, ningkatkeun kompeténsi pagawé, ngaoptimalkeun pembagian tugas, nguatkeun kolaborasi jeung stakeholder pariwisata, ningkatkeun partisipasi masarakat, sarta ngaronjatkeun sistem monitoring jeung evaluasi program.

Kecap Konci: Kinerja Pagawé, Bidang Kepariwisataan, Pangembangan Destinasi Pariwisata, Pariwisata, Dinas Kabudayaan jeung Pariwisata Kota Bandung, John Miner.