

## PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA TAMAN PURBAKALA KERAJAAN SRIWIJAYA OLEH DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA DAERAH PROPINSI SUMATERA SELATAN

**Hermansyah<sup>1</sup>, Siti Waliah<sup>2</sup>, Yuliana<sup>3</sup>**

<sup>1)</sup>Dosen Program Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti

<sup>2),3)</sup>Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjakhyakirti Palembang

Email: hermansyahmahadhy@gmail.com<sup>1</sup>, siti\_waliah@unisti.ac.id<sup>2</sup>, yuliana\_fia@unisti.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*Tourism is one of government choice for South Sumatera Province in specify outhonomy region. Since the tourist resort can increase the real region income for South Sumatra province, especially for Palembang city which is famous as Sriwijaya Kingdom. For successful this programme should be done good preparation to tourist resort destination. The Archeological Park “ Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya “ is the important place about Sriwijaya Kingdom. This place need good service where the leaderships can increase the service quality to the visitors. This research is use for knowing the influence of leaderships to the visitors’ quality of the tourist destination and The Archeological Park “ Taman Kerajaan Sriwijaya “ by Tourism Board of South Sumatra Province. From the result of hypothesis from 70 respondents, is  $t - test 3,893 > t table 1,671$  with the validity 95%, so the leaderships has the significance influence to visitors’ service quality. From linear regression test is concluded that the leaderships has positive contribution 0,638% if there is an increasing in unity of the service quality to the visitors of The Archeological Park. The result of  $F - test$  is  $28,869 > F - table$  is 3,14. So, it concludes  $H_0$  is rejected  $H_1$  is accepted*

**Keywords :** *Tourism, Leaderships And Service Quality*

### ABSTRAK

Kepariwisata merupakan salah satu urusan pilihan pemerintah Sumatera Selatan dalam Pelaksanaan Otonomi daerah. Dimana Kepariwisata diharapkan dapat menambah pendapatan asli daerah Sumatera Selatan, khususnya kota Palembang, yang dikenal dengan julukan Tanah Sriwijaya. Untuk mensukseskan program tersebut perlu ditunjang dengan kesiapan objek-objek wisata. Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya, merupakan salah satu objek wisata yang penting mengenai Kerajaan Sriwijaya. Keberadaannya membutuhkan Pengelola yang baik dimana pemimpinnya harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung. Untuk itu perlu dilakukan penelitian guna melihat seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pengunjung, objek wisata budaya dan sejarah Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Sumatera Selatan. Dari hasil uji hipotesis dari responden berjumlah 70 orang, adalah  $t$  hitung sebesar  $3,893 > t$  tabel  $1,671$ , dengan tingkat kepercayaan 95%, dengan demikian bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan/nyata terhadap kualitas pelayanan pengunjung objek wisata budaya dan sejarah Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya. Dari uji persamaan regresi linier di simpulkan bahwa kepemimpinan membawa kontribusi positif sebesar 0,638% apabila terjadi peningkatan pada satu satuan unit kualitas pelayanan pengunjung objek wisata budaya dan sejarah Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya. Untuk hasil pengujian analisis  $F$  dimana  $F$  hitung sebesar  $28,869 > F$  tabel sebesar  $3,14$ . maka disimpulkan  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

**Kata kunci :** *Kepariwisata, Kepemimpinan Dan Kualitas Pelayanan*

## A. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor kelima unggulan dari lima sektor lainnya, antara lain minyak bumi, gas alam, kayu tekstil. Pariwisata diarahkan untuk dapat menggalakkan sektor ekonomi dan sektor-sektor lainnya yang terkait, sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat, khususnya masyarakat disekitar objek wisata tersebut, daerah dan negara. Sektor ini juga diharapkan dapat mengurangi pengangguran, memperluas dan meratakan pembangunan.

Untuk urusan objek wisata, pengelolaannya dilaksanakan oleh pemerintah, swasta dan badan pengelola yang mewakili masyarakat. Musanef (1995:75), menyatakan bahwa “Objek wisata harus dikelola dengan baik dan tetap dapat membudayaka, melestarikan dan meningkatkan mutu objek dan daya tarik wisata”.

Adapun urusan yang berkenaan dengan objek wisata diatur dalam UU No. 9 Tahun 1990 dalam pasal 4, dalam Musanef (1995:175), menyatakan, bahwa

1. Objek dan daya tarik wisata terdiri atas:
  - a. Objek dan daya tarik ciptan Tuhan Yaang maha Esa, yang berwujud keadaan alam , serta flora dan fauna.

- b. Objek dan daya tarik wisata hasil karya manusia yang berwujud museum, peninggalan sejarah, seni budaya, wisata agro, wisata tirta, wisata baru, wisata petualangan alam, taman rekreasi dan tempat hiburan.

2. Pemerintah menetapkan objek dan daya tarik wisata selain butir 1 b”

Sumatera Selatan sendiri telah menjadi daerah tujuan pariwisata ke 11 di Indonesia dikutif dari kantor berita RMOL SUMSEL (Kamis, 31 maret 2016) menurut data berdasarkan. Sebagai salah satu kawasan terbesar dipulau sumatera dibagian selatan, dimana Sumatera selatan memiliki luas 9159243 km. Dengan panorama yang begitu indah, dan dihuni lebih kurang 8,49 juta jiwa (pada bulan juni 2021). dan menempatkannya sebagai provinsi ke 6 terbesar penduduknya di Indonesia. Sumatera selatan wilayahnya dibagi atas empat kota dan tiga belas kabupaten, yang tentunya memiliki daya tarik yang luar biasa untuk kegiatan kepariwisataan.

Kota Palembang sebagai ibu kota provinsi Sumatera Selatan, dengan slogannya Palembang Emas, menjadikan wajah Palembang sangat dikenal oleh wisatawan domestik dan manca negara. Palembang Sebagai salah satu kota metropolitan, dimana semua aspek

kehidupan berjalan sebagai kebanggaan masyarakat Sumatera Selatan dan Indonesia pada umumnya, bagaimana ini tidak menjadi kebanggaan, dimana dikota Palembang sukses menjadi tuan rumah dari berbagai event nasional maupun internasional dan tentunya hal ini membawa nama harum Indonesia seperti Kota Palembang ditunjuk sebagai tuan rumah untuk beberapa event nasional dan internasional seperti perhelatan *SEA Games* tahun 2011, *Islamic Solidarity* tahun 2013, *ASIAN Games* pada tahun 2018, dan beberapa event lainnya. Event-event ini yang akan menambah jumlah wisatawan baik domestik maupun wisatawan manca negara untuk berkunjung ke kota Palembang, banyak berasal dari Malaysia sebanyak 6.744 jiwa, Singapura sebanyak 1.047 jiwa dan Amerika Serikat 190 jiwa dan Cina sebanyak 161 jiwa per 2019 (<http://palembangKota.BPS.go.id>)

Adapun jumlah wisatan asing yang melancong/ berkunjung ke Kota Palembang hanya sekitar 388 yang berdiam sementara. Dari data tersebut terbanyak adalah orang Asia. Sementara itu jumlah wisatawan diawal tahun 2022, yang berkunjung ke Kota Palembang, sebanyak lebih kurang 2.374.00 jiwa orang/ wisatawan nusantara dan 15.646 wisatawan mancanegara, dimana terjadi

peningkatan jumlah wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Palembang. Dimana keadaan ini terjadi sebelum adanya wabah covid 19 melanda Indonesia, 2 maret 2020, yang sangat berdampak tentunya terhadap semua sektor kehidupan tanpa terkecuali sektor pariwisata (jurnal tata kelola pariwisata global di kota Palembang, 2021)

Untuk lebih meningkatkan angka kunjungan wisatawan maka Dinas Kebudayaan dan pariwisata Provinsi Sumatera Selatan serta Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Palembang dalam hal ini terus melakukan kerjasama dengan berbagai Dinas terkait, BUMN, BUMD, pihak swasta dan masyarakat tentunya, untuk mensukseskan event-event yang telah direncanakan serta dalam usahanya meningkatkan dan mengembangkan berbagai urusan kepariwisataan tersebut. Diharapkan dengan peningkatan jumlah wisatawan akan berdampak positif dalam meningkatkan pendapatan asli daerah, mendorong tumbuhnya ekonomi kreatif dan akhirnya bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kota Palembang sendiri sedang mengembnagkan 73 destinasi wisata, terdiri baik terdiri dari destinasi populer,

diantaranya Sungai Musi, Pulau Kemarau, Kampung Al Munawar, Benteng Kuta Besak, Jembatan Ampera, Gudang Baba Buncit, Pedestrian Sudirman, Bukit Siguntang, Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya, Kampung Kapiten dan lain-lain, dan yang belum terkenal Menurut Isnaini Madani (Jum'at 23 Agustus 2019). Pengembangan 73 destinasi wisata tersebut, dimana untuk destinasi yang populer akan terus dipelihara dan ditambah fasilitas pendukungnya, sedangkan yang belum banyak dikunjungi wisatawan akan dilakukan penataan dan dipromosikan.

Objek wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya (TPKS), merupakan salah satu objek wisata populer yang banyak dikunjungi wisatawan. Di bangun sejak tahun 1994, sebagai salah satu objek wisata sejarah dan belajar mengenai kerajaan Sriwijaya, yang merupakan kebanggaan warga Sumatera Selatan. Pemerintah dalam hal ini terus meningkatkan fasilitas pendukung, pemeliharaan, pelayanan, meningkatkan promosi dan melakukan pengelolaan yang baik. dengan menghadirkan seorang pemimpin yang baik yang dapat mengarahkan pegawainya untuk dapat memberikan pelayanan publik yang

berkualitas kepada pengunjung destinasi wisata tersebut. serta adanya dukungan dari masyarakat, diharapkan pengembangan destinasi wisata bisa dilakukan maksimal dalam mendukung peningkatan jumlah wisatawan untuk itu perlunya penelitian untuk mengukur seberapa besar pengaruh Kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pengunjung objek wisata budaya dan sejarah Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya ?.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

Istilah pariwisata, berasal dari bahasa sangsekerta, yang terdiri atas kata "pari" (berulang-ulang) dan "wisata" (perjalanan). menurut Musanef (Sapta & Landra, 2018), bahwa:

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau bagian tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek wisata dan daya tarik wisata
2. Wisatawan adalah pelaku utama dalam sistem kepariwisataan
3. Objek wisata dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata
4. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk didalamnya pengusaha objek dan daya tarik wisata, serta

usaha-usaha yang berhubungan dengan bidang tersebut.

5. Kepariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata

Pemerintah terus meningkatkan pembangunan usaha kepariwisataan, karena seperti yang telah dikemukakan di awal, diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pariwisata, mendorong tumbuhnya ekonomi kreatif, dan akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Isnani, 23 Agustus 2019).

Pemerintah dalam hal ini sebagai pengelola kepariwisataan harus dapat menahan wisatawan untuk tinggal lebih lama di daerah tujuan wisata, tentunya dengan pelayanan yang berkualitas dan mengusahakan agar wisatawan membelanjakan uangnya sebanyak-banyaknya selama melakukan perjalanan. Untuk itu perlu dikenali dan ditemukan sistem yang terjadi dalam penyelenggaraan kepariwisataan yang memperlihatkan pergerakan wisatawan dari daerah asalnya menuju suatu objek wisata tersebut. Sistem kepariwisataan ini salah satunya membutuhkan integrasi dari semua aspek, untuk itu dibutuhkan pihak pengelola/ pemimpin yang dapat mengatur mengarahkan pegawainya

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung objek wisata.

### **Kepemimpinan**

Pada era society 5.0., dimana kehadiran seorang pemimpin yang memiliki nilai-nilai, prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk perilaku serta keputusan yang diambil, dan memiliki rasa peduli terhadap nasib orang lain (berkeadilan), ditengah-tengah tuntutan masyarakat yang majemuk. Oleh karena itu dibutuhkan seorang pemimpin yang memiliki kemampuan IQ, miliki EQ, memiliki SQ dan memiliki AQ. Pada Era Society 5.0 ini adalah sebuah masa dimana masyarakat berpusat pada sistem yang telah terintegrasi secara online dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan diberbagai bidang serta menyeimbangkan pertumbuhan ekonomi. Untuk itu perlunya seorang pemimpin adaptif terhadap perubahan yang cepat dan penuh ketidak pastian serta dibutuhkan juga seorang pemimpin yang memiliki kecakapan dalam berkomunikasi. (Siti Waliah, Bab 9, 129: 2022).

Apabila kita membahas definisi Pemimpin itu sendiri dalam artian luas adalah seseorang yang memimpin dengan

memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisasi, mengontrol usaha. Sedangkan pemimpin dalam arti sempit adalah seseorang yang membimbing, memimpin dengan membantu berbagai persuasifnya dan penerimaannya secara sukarela oleh pengikutnya (Suwatno, 2019:4). Untuk konsep kepemimpinan salah satunya diungkapkan oleh Mahmuddin (dalam Firdaus, 2018 :151), diartikan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang lain atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Oleh karena itu pemimpin yang baik adalah pemimpin yang berkualitas. kualitas berdasarkan pengakuan dari bawahan atau masarakat. Adapun Karakteristik Kualitas pemimpin, berdasarkan harapan bawahan, menurut Sudarwan Danim (2004:65-66), yaitu :

1. Bawahan menginginkan agar pemimpinnya memiliki tujuan yang jelas dan konsisten
2. Bawahan menginginkan agar pemimpinnya memiliki rencana yang baik dan dapat dijangkau
3. Bawahan menginginkan agar pemimpinnya terus menerus menginformasikan kemajuan perusahaan atau organisasi kepadanya

4. Bawahan menginginkan agar pemimpinnya memberlakukan mereka seperti manusia bukan seperti robot
5. Bawahan menuntut agar pimpinan yang mampu membawa kemajuan organisasi secara arif dan bijaksana

Hal ini senada dengan hasil penelitian Keith Davis (dalam Sudarwan Danim, 2004:66), bahwa keberhasilan atau kegagalan tergantung pada dirinya sendiri, karakteristik bawaan, karakteristik situasi, lingkungan organisasi. Teknik adalah cara atau strategi yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuannya. Pemimpin pemerintah harus mempunyai berbagai teknik dalam mempengaruhi bawahannya atau masyarakatnya agar tujuan tujuan segera tercapai, sesuai dengan kemampuan pemimpin pemerintah itu sendiri.

Adapun teknik dalam kepemimpinan pemerintahan menurut Inu Kencana Syafi'I (2003:41), yaitu:

1. Teknik Persuasif yaitu melalui bujukan lemah lembut
2. Teknik komunikatif yaitu strategi untuk melancarkan pekerjaannya mencapai tujuan melakukan hubungan sesuai kaidah-kaidah komunikasi

3. Teknik fasilitas, yaitu strategi pimpinan dengan memberi fasilitas (baik materi dan non materi/ rohani), kepada bawahan dan masyarakat tersebut terikat oleh pemberian tersebut.
4. Teknik motivasi, yaitu strategi untuk mendorong bawasanya dan masyarakat bekerja serta membangun lebih rajin
5. Teknik teladan, yaitu strategi dengan memberi contoh yang baik kepada bawahan dan masyarakatnya.

Dan Gaya merupakan kesanggupan, kekuatan, cara, irama, ragam, bentuk dan metode. Adapun menurut Inu Kencana (2003:27-31), yaitu:

1. Gaya Demokratis, adalah cara dan irama pemimpin menghadapi bawahan dan masyarakat dengan menggunakan metode-metode pembagian tugas dengan bawahan secara adil dan merata, kemudian memilih pekerjaan secara terbuka, antara bawahan dianjurkan berdiskusi membahas tugas, bawahan dapat memberi saran.
2. Gaya Birokratis adalah irama seorang pemimpin menghadapi bawahannya dengan memakai metode tanpa bulu, artinya setiap bawahan diberlakukan sama sehingga bawahan menjadi kaku

3. Gaya Kebebasan Cara pemimpin menghadapi bawahannya dengan metode pemberi keleluasaan
4. Gaya Otokrasi adalah cara pemimpin menghadapi bawahannya dengan metode paksaan.

Jadi kepemimpinan merupakan faktor manusiawi yang mengikat suatu kelompok bersama dan memberinya motivasi menuju tujuan-tujuan tertentu, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

### **Pelayanan Publik Objek Wisata Budaya dan Sejarah**

Para wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata membutuhkan pelayanan yang baik, agar dapat meningkatkan citra dari produknya. Adapun pengertian pelayanan, Musanef (1995:182), menyatakan “pelayanan adalah bagian yang bertugas melayani pengunjung/wisatawan”.

#### **a. Informasi atau promosi yang berkaitan dengan objek wisata dan tarik wisata**

Promosi sangat penting dalam usaha meningkatkan citra suatu produk . Adapun mengenai pentingnya mengenai promosi ini, Forum Komunikasi Manajer Indonesia (1994:182), menyatakan “Mengingat betapa pentingnya citra suatu

produk yang baik dan bermutu dimata konsumen, maka kegiatan promosi menjadi suatu kegiatan yang tidak dapat ditawar menawar lagi”.

Promosi menurut Winardi (1992:125), yang dikutip dari pendapat Stanton, menyangkut : a.Pengiklanan (Advertising), b.Penjualan Tatap Muka, c.Alat-alat yang dipakai untuk menjual. Dalam hal alat promosi yang dapat digunakan. Yoeti (1990:142-127) menyatakan ada beberapa alat promosi (promotion instrument), yaitu :

#### 1. Advertising

Advertising merupakan suatu cara yang tepat untuk memberitakan suatu hasilproduk kepada konsumen yang belum mereka kenal, melalui mass media, seperti: surat kabar, radio, tv dan bioskop

#### 2. Sales Support

Sales support ialah kegiatan yang mengadakan kontak-kontak pribadi secara langsung kepada konsumen, menggunakan alat-alat:

##### a. Brosur

Merupakan publikasi cetakan dengan menggunakan kertas yang relative dengan memasukkan segala potensi yang hendak dipromosikan

##### b. Prospectus

Merupakan selebaran yang kadang-kadang juga dilipat dua, didisain supaya menarik dan didalamnya dicantumkan nama-nama hotel, alamat, fasilitas dan makanan yang disediakan. Begitu pula dengan macam-macam taksi dan lain-lain.

##### c. Dereco-mail material

Merupakan surat penawaran yang dikirimkan pada potensial turis dengan brosur, prospectus, folder, leaflet dan lain-lain

##### d. Folder

Suatu promotion material yang dapat dilipat-lipat, tiap halaman dalam lipatan dicantumkan, misalnya bangunan hotel, tipe kamar, fasilitas yang dimiliki dan lain-lain

##### e. Leaflets

Leaflet berbeda dengan folder, maka leaflet berbentuk selebaran (leaflet)dimana dicantumkan berbagai informasi serba ringkas mengenai objek yang objek yang dipromosikan.

##### f. Booklets

Booklet hampir menyerupai guide-book lebih lengkap dari alat-alat lainnya,pembuatannya tidak dilakukan secara perorangan melainkan bersama-sama dengan beberapa sponsor

##### g. Guide-book

Guide-book lebih luas sifatnya dibandingkan dengan yang lain, disamping informasi mengenai unit-unit kepariwisataan juga menceritakan secara singkat mengenai tourist destination, ungkapan-ungkapan bahasa setempat yang dapat mempermudah berkomunikasi

### 3. Public relations

Public relation dikenal dengan hubungan masyarakat, yaitu suatu bagian atau seksi dalam suatu perusahaan atau organisasi yang tujuannya sebagai juru bicara bagi perusahaan dengan pihak lain yang memerlukan keterangan tentang segala sesuatu mengenai perusahaan. Dapat dikatakan bahwa hubungan masyarakat ini merupakan proses yang berkelanjutan dalam usaha untuk memperoleh “goodwill” dan pengertian dari pelanggannya dan masyarakat pada umumnya.

Objek dan atraksi wisata merupakan titik sentral pariwisata, menurut Yoeti (1997:3), objek dan atraksi wisata baru dapat dijual apabila memenuhi 3 syarat yaitu: 1) Apa yang dapat dilihat (something to see), 2) Apa yang dapat dilakukan (something to do), 3) Apa yang dapat dibeli (something to buy)

#### **b. Pelayanan Umum**

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (public service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ndraha (2000:58) menjelaskan bahwa : ” pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum”.

Pendapat lainnya juga diungkapkan oleh Agung kurniawan, dalam Harbani Pasolong (2014:128), dimana pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani), keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ini adalah layanan sebagai pengunjung objek wisata.

#### **c. Dimensi Kualitas Layanan Publik**

Kualitas layanan publik yang dimaksudkan dalam tulisan ini merupakan standarisasi produk suatu layanan. Dengan demikian layanan publik yang berkualitas, selain dapat memberi kepuasan bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat

pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas pelayanan, organisasi publik dituntut dapat menterjemahkan kebutuhan dan tuntutan publik, sehingga produk layanan kepada masyarakat bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Adapun standar kualitas pelayanan Menurut Zeithaml-Parasuraman Bery dalam Harbani Pasolong (2014:135), ada 5 (lima) dimensi pelayanan publik yang dapat digunakan sebagai standar kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tragibles*, adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik
2. *Reliability* adalah kemampuan dan kendala untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai didalam menyakinkan kepercayaan konsumen

5. *Emphaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

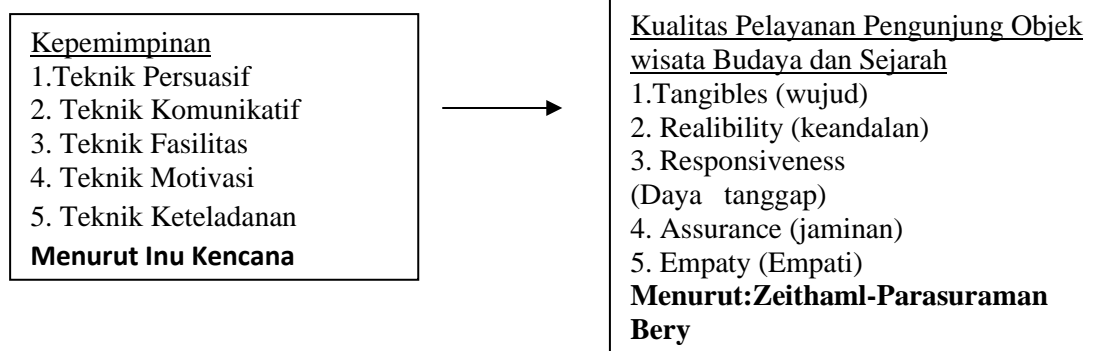
Kriteria lainnya yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN nomor 81 tahun 1993, dalam Harbani Pasolog (2014: 135-137) sebagai berikut :

1. Kriteria Kualitatif, yaitu kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, keadilan.

Kriteria Kuantitatif, yaitu Jumlah warga yang meminta pelayanan (perhari, perbulan atau pertahun) menunjukkan kenaikan atau penurunan. Lamanya waktu pemberian layanan, Rasio antara petugas yang memberikan pelayanan dengan masyarakat yang meminta layanan. Penggunaan perangkat modern untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Jumlah keluhan masyarakat mengenai kinerja pelayanan. Penilaian fisik lainnya.

## KERANGKA PEMIKIRAN

### Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pengunjung Objek Wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya



## HIPOTESIS

Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka pemikiran penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap kualitas Pelayanan Pengunjung Objek Wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya
2. Bahwa besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Objek Wisata Purbakala Kerajaan Sriwijaya ditentukan oleh dimensi-dimensi kepemimpinan

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penulis ini dengan menggunakan metode

“Eksplanatif- Survey” sebagai populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Dinas kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Sumatera Selatan yang diperbantukan pada objek wisata budaya dan sejarah, yaitu Bukit Siguntang, Sampel dipilih dengan menggunakan teknik Random (Sugiono, 2005:58),

## Definisi Konsep

1. Kepemimpinan adalah kemampuan, teknik-teknik / ketrampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja
2. Kualitas Pelayanan Publik Objek adalah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini pengunjung

## Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No butir
Kepemimpinan	1. Teknik Persuasif	1.membimbing dan mengarahkan pegawai 2. adanya	1,2,3,4
	2. Teknik komunikatif	1.berkomunikasi dengan bahasa yang baik	5,6,7,8,
	3. Teknik Fasilitas	1.tersedianya fasilitas (teknologi) 2. Adanya batas	9,10,11, 12
	4.Teknik motivasi	1.pegawai diperlakukan secara sama antara satu dengan yang lainnya	13,14,15,16
	5. Teknik keteladanan	1.Jika pegawai saya melakukan kesalahan maka saya akan memberikan sanksi 2.disiplin dalam	17,18,19,20

Kualitas Pelayanan Objek Wisata Taman Purba	1.Tangibles	1. peralatan (teknologi) yang canggih 2. Pegawai yang bertugas berpakaian bersih, rapi serta berpenampilan menarik 4. tersedianya informasi seperti brosur, pamflet, leaflet yang	1,2 3 4
	2. Reliability	1. Kesiapan pengelola untuk menyelesaikan masalah pengunjung 2. Pegawai mampu memberi pelayanan yang baik 3. Pelayanan tepat waktu	5,6, 7, 8, 9
	3.Responsiveness	1. Pegawai mampu memberikan informasi 2. Pegawai dapat memberi layanan dengan cepat/segera 3. Pegawai memberikan bantuan kepada pengunjung 4. Pegawai tidak akan	10, 11, 12, 13
	4. Assurance	1. Perilaku Pegawai meyakinkan 2. Keamanan 3. Pegawai bersikap ramah 4. Pegawai memiliki	14, 15, 16, 17
	5. Emphaty	1.Pengelolaan memberi perhatian secara individual kepada para pengunjung 2.Pengelola memiliki jadwal waktu berkunjung yang disukai pengunjung 3. Pengelola memiliki para pegawai yang bertugas pada objek wisata budaya dan sejarah yang memberi perhatian pribadi terhadap para pengunjung 4. Pengelola objek wisata budaya dan sejarah sangat mengutamakan kepentingan	18 19 20 21 22

Varia bel	Dimensi	Indikator	No butir
-----------	---------	-----------	----------

## Populasi dan Sampel Penelitian

Hermansyah, et.al

Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 85 orang, dengan sample 70 orang (*berdasarkan table for Determining Needed Size of randomly chose sample a given finite population dengan tingkat kesalahan 5%*) dan 48 orang pengunjung secara sampling Aksidental

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah: a) Teknik Kuisisioner / Angket, b) Observasi, c) Teknik Dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

Mengingat pengumpulan data melalui kuisisioner, maka factor kesungguhan responden menjawab pertanyaan merupakan suatu hal yang sangat penting. Untuk itu diperlukan tes (uji) validitas dan tes realibilitas. Adapun Syaratnya:

1. Sampel yang digunakan Random
2. Uji Normalitas Data

$$X^c = \frac{\Sigma(f_o - fh)^2}{fh}$$

### **Rancangan pengujian hipotesis :**

1. Langkah Penentuan Hipotesis Statistik.

$$H_o = 0$$

$$H_a \neq 0$$

2. Kreteria Pengujian

Jika nilai r hitung  $\geq$  r tabel : Hipotesis diterima

Jika nilai r hitung  $\leq$  r tabel : Hipotesis di tolak

### **3. Hubungan Pengujian**

- a. Hubungan antar variabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{\sqrt{[n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

- a. Besarnya pengaruh dengan menggunakan koefisien determinasi, dengan rumus  $(R^2) \times 100\%$
4. Penarikan Kesimpulan, untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis secara empirik berdasarkan kreteria dan perhitungan diatas

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik dalam hal ini pelayanan pengunjung objek Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya, tidak bisa terlepas dari peranan Pemimpin yang baik Berdasarkan hasil pencapaian rata-rata pada variabel kepemimpinan dengan lima dimensi ukurnya dari 70 orang responden yang terjaring, didapat pencapaian hasil nilai rata-rata sebagai berikut:

**Tabel 2. Tabel Nilai Rata-rata Pencapaian Variabel Kepemimpinan**

No	Dimensi	Nilai Rata-rata Pencapaian (%)
1	Teknik Persuasif	80,2
2	Teknik Komunikatif	78,2
3	Teknik Fasilitasi	74,3
4	Teknik Motivasi	79
5	Teknik Keteladanan	80

Dari data diatas dimana teknik persuasif memiliki nilai pencapaian rata-rata tertinggi sebesar 80,2%, Hal ini memberi indikasi bahwa pimpinan dalam hal ini kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Sumatera Selatan, dalam membimbing dan mengarahkan pegawainya lebih dominan menggunakan teknik persuasif atau melalui bujukan lemah lembut.

Berdasarkan hasil pencapaian rata-rata dari ke lima dimensi dari variabel kepemimpinan, tidak ada satupun nilai rata-rata pencapaian di bawah standar, ini juga memberi indikasi bahwa Teknik perpusif, teknik komunikatif, teknik fasilitasi, teknik motivasi dan teknik keteladanan, telah dilaksanakan dengan baik dan dapat meningkatkan variabel kepemimpinan.

Sedangkan untuk hasil pencapaian rata-rata pada variabel kualitas pelayanan

pengunjung objek wisata budaya dan sejarah Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya dengan lima dimensi ukurnya dari 70 orang responden yang terjaring, sebagai berikut:

**Tabel 3. Tabel Nilai Rata-rata Pencapaian Variabel Kualitas Pelayanan Pengunjung**

No	Dimensi	Nilai Rata-rata Pencapaian (%)
1	Tangibles	74
2	Realibilities	68
3	Responsivesness	77,1
4	Assurence	73,8
5	Emphaty	68,6

Dari data diatas dimana Resposivesness memiliki nilai pencapaian rata-rata tertinggi, sebesar 77,1%. Hal ini memberi indikasi bahwa para pegawai yang melaksanakan pelayanan objek wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya telah mampu atau sanggup untuk memberikan bantuan dan menyediakan pelayanan cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengujung dan dari hasil pencapaian rata-rata dari kelima dimensi kualitas pelayanan diatas, dimana tidak ada satupun yang dibawah standar, maka dapat dikatakan kegiatan pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Sumatera Selatan.

Merujuk pada kedua hasil diatas, maka untuk analisis regresi berganda kita

dapat membuktikan adanya indikasi pengaruh yang nyata/signifikan antara kedua variabel tersebut. Melalui hasil analisis uji-t dalam regresi didapatkan nilai  $t$  hitung variabel kepemimpinan sebesar 3,893 ( $t_{hitung} > t_{table} 1,671$ ) pada taraf kepercayaan 95% dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $\rho < 0,05$ ). Hal ini membuktikan hipotesa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, artinya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan/nyata terhadap kualitas pelayanan pengunjung objek wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Sumatera Selatan. Kepemimpinan mampu memberi kontribusi positif, dalam artian kualitas pelayanan pengunjung akan meningkat sebesar 0,638 bila terjadi peningkatan sebesar satu satuan unit pada kepemimpinan.

Hasil ini membuktikan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan/nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengunjung. Semakin baik kepemimpinan yang ada maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang di berikan oleh pegawai objek wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya, begitu pula sebaliknya.

Mengingat pentingnya kepemimpinan dalam penyelenggaraan suatu organisasi Pemerintah, maka

peningkatan kualitas kepemimpinan sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan input dan output bagi organisasi dimasa yang akan datang.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan/nyata terhadap kualitas pelayanan dan mampu memberi kontribusi positif, dalam artian kualitas pelayanan pengunjung objek wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Sumatera Selatan akan meningkat sebesar 0,638 bila terjadi peningkatan pada satu satuan Kepemimpinan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kepemimpinan yang dijalankan maka kualitas pelayanan pengunjung juga akan semakin baik, begitu pula sebaliknya. Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan. Hal ini membuktikan semakin baik kepemimpinan yang dilaksanakan maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang ada, demikian pula sebaliknya.

**Saran**

Pemerintah dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Sumatera Selatan, harus terus meningkatkan fasilitas umum di objek wisata Taman purbakala Kerajaan Sriwijaya, meningkatkan promosi, berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait dalam mengembangkan objek wisata Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: Rineka Cipta
- Djaenuri, M. Aries, 1997, Manajemen Pelayanan umum. IIP. Jakarta
- Firdaus. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia teori dan praktek*. Palembang: NoerFikri
- Kartono, Kartini. 2005. Pemimpin dan Kepemimpinan . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Marpaung, Happy. 2002. Pengetahuan Kepariwisata. Bandung. Alfabeta
- Moenir, H.A.S. 1998, Manajemen Pelayanan Publik Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- usanef, 1995. Manajemen Usaha Kepariwisata di Indonesia, Jakarta: PT. Gunung Agung
- Ndraha, Taiziduhu. 2000, Ilmu Pemerintahan, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung
- Singarimbun. Masri 1984. Metode penelitian Survey, Jakarta : LP3S.
- Sugiyono. 1994. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta
- Sugiono, 2005. Statistik untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta
- Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia, Jakarta: PT. Refika Aditama
- Waliah, Siti. 2022, Buku Chapter Good Governence dalam Pelayanan Publik. Bandung: CV. Median Sains Indonesia.
- Waliah, Siti. 2022, Buku Chapter Manajemen SDM Era Society 5.0, Bandung: CV. Media Sains Indonesia
- Yoeti, Oka A. 1990. Pemasaran Pariwisata. Bandung: Absana