

**PENGARUH EFEKTIVITAS STRATEGI PELAYANAN DINAS
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PARIAMAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI GANDORIAH**

Mesa Widya Maharani

Jurusan Ilmu administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email : mesawidya@gmail.com

Aldri Frinaldi

Jurusan Ilmu administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email : alfrinaldi@gmail.com

Adil Mubarak

Jurusan Ilmu administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email : adilmubarak08@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of the effectiveness of the Pariaman City Culture and Tourism Service strategy on visitor satisfaction at Gandoriah Beach. The background of this research is due to the finding of problems on the effectiveness of service strategies that are not good for visitor satisfaction at Gandoriah Beach. This type of research is quantitative research. The population of this study were visitors who traveled to Gandoriah Beach. Sampling is by using the Slovin formula and the sampling technique in this study is Simple Random Sampling. The sample in this study totaled 255 people. Data collection in this study uses a questionnaire with a Likert scale measurement scale. Furthermore, the classical assumption test consists of normality test, linearity test, heteroscedasticity test, multicollinearity test and autocorrelation test. After that, a simple linear regression test, a research hypothesis test. The results showed that there was a significant influence on the effectiveness of the Pariaman City Tourism and Tourism Office strategy on visitor satisfaction at Gandoriah Beach. Strategic effectiveness variables contribute to visitor satisfaction by 14% while the remaining 86% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Strategy Effectiveness, Visitor Satisfaction, Tourism*

Pendahuluan

Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang

terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai

wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha (UU No.10 tahun 2009). Sumatera Barat memiliki daratan seluas 42.296,30 km². Sumatera Barat kaya akan sumber keanekaragaman hayati dan keindahan alamnya mulai dari alam bebas, satwa liar, pulau, hutan hujan tropis, hingga pantainya. Kota Pariaman sebagai salah satu destinasi wisata di Indonesia yang terletak dipantai Barat Pulau Sumatera, mempunyai potensi yang cukup besar terutama di bidang kepariwisataan dan kelautan.

Pariaman merupakan salah satu dari 19 kota dan kabupaten di Provinsi Sumatera Barat Indonesia. Kota Pariaman menawarkan pilihan wisata bahari yang banyak, kita bisa menyusuri pantai berpasir putih dengan pohon pinus dan angin laut dari Samudera Hindia yang nyaman. Sesuai yang tertuang dalam visi Renstra (Rencana Strategis) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Pariaman tahun 2013-2018 "Dengan Semangat Sabiduk Sadayuang Kita Wujudkan Kota Pariaman Menjadi Daerah Tujuan Wisata Pantai dan Bahari Dengan Mempertahankan Nilai-Nilai Agama dan Budaya" yang mana misinya yaitu meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana pariwisata, meningkatkan kualitas SDM pariwisata, meningkatkan dan mengembangkan intensifikasi

dan ekstensifikasi promosi produk wisata dan juga revitalisasi nilai-nilai agama dan budaya.

Efektivitas strategi yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dari cara-cara atau suatu pola kegiatan terencana secara menyeluruh dalam jangka waktu tertentu. Menurut Sondang P Siagian dalam Pradikta (2014) indikator efektivitas yaitu, 1) tersedianya sarana dan prasarana, 2) sistim pengawasan dan pengendalian yang bersifatmendidik, 3) pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien. Dari tiga indikator efektivitas strategi yang digunakan oleh pengunjung Pantai Gandoriah dalam memberikan penilaian efektivitas strategi tersebut maka akan membentuk rasa puas atau rasa tidak puas pengunjung terhadap strategi yang telah ditetapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah satu pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman Bidang Destinasi Pengembangan SDM, Kerjasama dan, Investasi Wisata mengatakan bahwa tempat sampah dikawasan sekitar pantai Gandoriah sudah banyak dalam keadaan yang rusak karena terbuat dari bahan plastik dan belum ada penanganan langsung terkait pengadaan tempat sampah baru oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bersangkutan. Salah satu pulau yang paling banyak diminati oleh wisatawan yaitu pulau Angso Duo. Pulau ini dapat dicapai dalam

waktu 15 menit, dengan menggunakan perahu atau *speedboat*. Namun pada kenyataannya masih kurangnya standar keamanan dan kenyamanan bagi pengunjung yang ingin menggunakan jasa kapal penyeberangan ke pulau termasuk standar kelayakan kapal, pelabuhan, dan lain-lain. Pengunjung atau wisatawan yang hendak berwisata ke pulau namun tidak menggunakan rompi saat berada di atas kapal penyeberangan. Hal ini terjadi karena kurang tersedianya rompi apung, pelampung donat dan standar keamanan lainnya.

Masalah lain terkait kurangnya pengawasan pelaksanaan dari strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman dalam hal ini yaitu masih adanya petugas parkir yang belum memberikan tiket karcis kepada para pengendara dan masih banyak ditemui petugas parkir yang menetapkan biaya parkir melebihi standar yang telah ditetapkan. Masih banyak kapal penyeberangan tidak resmi yang dioperasikan oleh masyarakat sekitar yang mana kapal yang dioperasikan oleh masyarakat masih belum memiliki standar keamanan dan kelayakan kapal. Juga masih adanya para Anak Buah Kapal (ABK) yang menaikkan penumpang di Pantai Gandoriah yang seharusnya dilakukan di dermaga. Pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien penulis melihat bahwa kurang efektif dan efisienya terhadap

tiket karcis karena Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman telah menetapkan standar penggunaan tiket karcis tetapi petugas parkir masih lalai dalam memberikan tiket kepada pengunjung seperti pengunjung telah membayar parkir tetapi tiket karcis tidak diberikan atau harga tiket karcis yang harganya tidak sesuai seperti yang semestinya. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis Pengaruh Efektivitas Strategi Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gandoriah.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis telah melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Efektivitas Strategi Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gandoriah. Rumusan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh efektivitas strategi pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Gandoriah?

Tinjauan Pustaka

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective*, artinya berhasil, atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Robbins (dalam Pabundu Tika, 2010) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang.

Mesa Widya Maharani, Aldri Frinaldi, Adil Mubarak | 170

Menurut Kurniawan (2005) efektivitas berarti kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Untuk menilai tingkat efektivitas dapat dinilai dengan melihat kesesuaian antara rencana awal dengan hasil kenyataan yang ada. Semakin efektif apabila hasil yang ada sesuai dengan rencana awal. Begitu pula sebaliknya apabila hasil yang tidak sesuai dengan rencana awal, maka dapat dikatakan bahwa tingkat efektifnya rendah. Kemudian menurut Steers (dalam Sutrisno 2010), efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba yang cenderung mengabaikan aspek penting dari seluruh prosesnya yaitu sumber daya manusia.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tujuan dari suatu organisasi yang dapat diartikan saat jika organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mencapai efektivitas. Efektivitas menunjukkan sejauh mana target/rencana dapat terwujud. Semakin banyak rencana yang dicapai maka semakin efektiflah kegiatan tersebut.

Strategi

Strategi menurut Chandler (dalam Solihin, 2012) merupakan “*The determination of long term goals of an enterprise and the adoption*

of courses of action and the allocation of resources necessary for carrying out these goals” (Penentuan tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan dan penerapan tindakan-tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tujuan-tujuan ini). Pengertian strategi menurut Hamel dan Prahalad (dalam Umar 2003) mendefinisikan strategi merupakan suatu tindakan yang bersifat terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa akan datang. Kemudian menurut Warsito (2006) menyatakan bahwa strategi ialah suatu pendekatan, atau pola kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan yang difokuskan pada *a few key or critical areas* atau secara sederhana dapat dikatakan bahwa strategi merupakan suatu pilihan tindakan yang betul-betul mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Dari berbagai pengertian strategi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan suatu cara-cara atau metode yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Dalam proses pengaplikasiannya, strategi membutuhkan peran banyak orang, membutuhkan kerja sama tim, dan juga memerlukan taktik, sehingga setiap tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan

lebih cepat dan mudah. Tanpa kombinasi beberapa macam hal di atas, sebaik dan secepat apapun strategi yang dibuat, strategi tidak akan bisa berjalan dengan optimal sehingga hasilnya pun tidak akan optimal.

Efektivitas Strategi

Pengertian efektivitas adalah tujuan dari suatu organisasi yang dapat diartikan saat jika organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mencapai efektivitas. Sedangkan strategi merupakan suatu pola kegiatan yang terencana secara menyeluruh untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas strategi yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dari cara-cara atau suatu pola kegiatan terencana secara menyeluruh dalam jangka waktu tertentu. Sondang P. Siagian dalam Pradikta (2014) menjelaskan suatu program/kebijakan dapat dikatakan efektif dengan unsur-unsur sebagai berikut, yaitu :

1. Tersedianya sarana dan prasarana, salah satu indikator efektivitas organisasi yaitu kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
2. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

3. Pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien, Baiknya suatu program jika tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang ataupun jasa kegiatan yang dijalankan. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga indikator efektivitas strategi pelayanan yang dirumuskan oleh Sondang P Siagian, dengan indikator tersebut maka akan terlihat nantinya seberapa banyak sasaran yang dapat tercapai, yang mana semakin banyak nya rencana yang tercapai maka semakin efektiflah strategi pelayanan tersebut.

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan dalam bahasa Inggris disebut *satisfaction*. Kata *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" dan "*facio*". *Satis* berarti memadai, sedangkan *facio* berarti membuat. Jadi, kepuasan dapat diartikan bahwa membuat sesuatu memadai atau usaha memenuhi sesuatu menjadi memadai. Selain itu juga

didefinisikan sebagai perasaan yang baik dimiliki seseorang ketika mendapatkan sesuatu atau yang diinginkan terjadi maka terjadilah kepuasan (Dasman Lanin dan Adil Mubarak 2010). Pengertian kepuasan menurut Gibson, dkk (dalam Harbani Pasolong 2010) menyatakan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan factor kebutuhan seseorang (pelanggan), jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Aldri Frinaldi dan Muhamad Ali Embi (2012) mengemukakan berkaitan dengan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atau klien dapat diukur dengan tanggapan positif atau negative mereka tentang layanan yang mereka terima, sehingga menciptakan tanggapan kepuasan atau ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan di kalangan masyarakat/public dapat pula dinilai /dilihat dari perasaan yang digambarkan seperti kesenangan, kebahagiaan, dan kasih sayang ketika puas, di sisi lain mereka akan terlihat kesal, cemberut atau cenderung memperlihatkan gelagat tertentu yang menunjukkan ketidakpuasan ketika mereka merasa tidakpuas. Indikator kepuasan pengunjung menurut Aldri dan Afriva (2017) yang terdiri dari :

1) Senang, dapat diartikan sebagai suatu perasaan puas/kepuasan seseorang setelah berwisata dimana semua beban dalam

fikiran seseorang dapat hilang/teratasi ketika berwisata dan menikmati keindahan objek wisata tersebut.

- 2) Bahagia, merupakan suatu perasaan atau keadaan pikiran yang ditandai dengan ketentraman seseorang ketika menikmati kawasan objek wisata tersebut.
- 3) Fasilitas yang ditemukan sesuai dengan harapan, ketersediaan sarana dan prasarana dan juga fasilitas pendukung dikawasan objek wisata yang lengkap dan memadai sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung.
- 4) Ketersediaan informasi yang canggih dan modern, ini berarti informasi mengenai objek wisata yang disediakan telah dipromosikan dan melalui media cetak dan elektronik dan juga dapat diakses melalui website maupun media social.
- 5) Kinerja pelayanan, merupakan aparatur dan masyarakat pariwisata telah menyediakan pelayanan yang berkualitas, murah dan terjangkau bagi masyarakat juga merespon pertanyaan dan juga komplain yang diajukan mengenai objek wisata tersebut.
- 6) Harapan konsumen, yaitu perasaan puas dan tertarik untuk berkunjung kembali ke objek wisata tersebut karena aparatur dan masyarakat pariwisata telah menyediakan pelayanan pariwisata yang sesuai dengan yang diharapkan pengunjung wisata.

Pengaruh efektivitas strategi terhadap kepuasan pengunjung

Menurut Handoko (dalam Amir Syarifudin,dkk 2015) Efektivitas adalah hasil yang dicapai pekerja dibandingkan jumlah hasil produksi lain dengan jangka waktu tertentu. efektivitas adalah tujuan dari suatu organisasi yang dapat diartikan saat jika organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mencapai efektivitas. Menurut Moenir (dalam Irwansyah (2013) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Keterkaitan efektivitas strategi pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini didasari pada pemikiran Hui, Kandampully dan Juwaheer beserta pemikiran Lai, Griffin dan Babin (dalam Selvy,dkk 2013) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Sebuah organisasi diciptakan untuk mencapai satu tujuan atau lebih yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas strategi pelayanan merupakan

langkah atau tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang pengunjung dapatkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik. lokasi penelitian ini akan dilaksanakan penulis di Pantai Gandoriah Kota Pariaman. Waktu penelitian ini bisa memakan waktu kurang lebih 1 bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/wisatawan yang sedang atau pernah berkunjung di Pantai Gandoriah Kota Pariaman. Sampel dalam penelitian ini diseleksi menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan menghasilkan sebanyak 255 orang responden pengunjung di pantai Gandoriah. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling.

Pengumpulan data menggunakan angket yang diberikan kepada masyarakat yang berkunjung di pantai Gandoriah. Variabel dalam penelitian ini adalah (a) efektivitas strategi sebagai variabel independent (X) ; dan (b) variabel kepuasan pengunjung sebagai variabel terikat. Pengukuran data menggunakan skala likert. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan pertama untuk melihat efektif atau tidaknya strategi Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata kota Pariaman terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung di Pantai Gandoriah dengan menggunakan standar sesuai dengan acuan Litbang Depdagri yaitu (a) Dibawah 40 berarti Sangat tidak efektif (b) 40-59,99 berarti Tidak efektif (c) 60-79,99 berarti Cukup efektif dan (d) Diatas 80 berarti Sangat efektif. Lalu yang kedua menggunakan teknik regresi linier sederhana yang digunakan untuk menganalisis pengaruh efektivitas strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung di Pantai Gandoriah.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Temuan Penelitian

Tabel 1. Efektivitas Strategi Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman Dalam Mencapai Keberhasilan Wisata Pantai Gandoriah.

No	Indikator Variabel	TCR	N	Kategori Efektivitas
1	Penggunaan Sarana dan Prasarana	75.38	255	Cukup Efektif
2	Pengawasan	72.75	255	Cukup Efektif
3	Pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien	66.87	255	Cukup Efektif
Rata-rata efektivitas strategi		71.67	255	Cukup Efektif

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai efektivitas untuk indikator sarana dan prasarana adalah 75.38 yang mana menurut Litbang Depdagri dalam Ni Luh Ayu Kartika

Deskripsi Efektivitas Strategi Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman Dalam Mencapai Keberhasilan Wisata di Pantai Gandoriah

Gambaran efektivitas strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Gandoriah melalui angket yang telah dibagikan kepada masyarakat yang menjadi responden pada penelitian ini. Dari angket tersebut diperoleh jawaban atas 7 item pernyataan mengenai efektivitas strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman dalam mencapai keberhasilan wisata di Pantai Gandoriah, yang akan dijabarkan berikut ini:

Yuniastari (2015) berada pada rentang nilai 60-79,99 dikategorikan cukup efektif. Nilai efektivitas untuk indikator pengawasan adalah 72.75 yang mana menurut Litbang Depdagri

dalam Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari (2015) berada pada rentang nilai 60-79,99 dikategorikan cukup efektif. Dan nilai efektivitas untuk indikator pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien yaitu 66.87 yang mana menurut Litbang Depdagri dalam Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari (2015) berada pada rentang nilai 60-79,99 dikategorikan cukup efektif.

Deskripsi Rata-rata Variabel Efektivitas Strategi Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota PARIAMAN

Hasil rata-rata skor variabel efektivitas strategi dan mean pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Deskripsi Mean Variabel Efektivitas Strategi Pelayanan

No.	Item Pernyataan	Mean
1.	Penggunaan Sarana dan prasarana (X1.1)	3.02
2.	Pengawasan (X1.2)	2.91
3.	Pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien (X1.3)	2.66
Rata-rata variabel efektifitas strategi		2.86

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa nilai mean variabel efektivitas strategi dapat dikategorikan sedang dan nilai meannya adalah 2,86 sebanyak 112 responden atau 43,9% dari 255 responden. Jadi, dapat dikatakan bahwa sebagian responden menilai aspek efektivitas strategi dalam kategori sedang, karena nilai mean dan jawaban responden yang berada pada rentang 41%-60%

termasuk ke dalam kategori sedang.

Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung

Hasil rata-rata skor variabel kepuasan masyarakat dan mean pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung

No.	Item Pernyataan	Mean
1.	kepuasan menikmati keindahan objek wisata	3.26
2.	beban dalam fikiran hilang ketika menikmati kawasan objek wisata	3.25
3.	Bahagia setelah menikmati kawasan objek wisata ini	3.25
4.	Ketentraman menikmati kawasan objek Wisata	3.16
5.	Fasilitas yang ditemukan sesuai dengan harapan	2.97

6.	Fasilitas pendukung yang disediakan seperti mushola, toilet, lahan parkir, dan kantin tersedia dengan lengkap dan memadai	3.06
7.	Informasi mengenai objek wisata ini telah dapat diakses melalui website ataupun media sosial	3.10
8.	Informasi objek wisata yang disediakan sesuai dengan keadaan sebenarnya	3.00
9.	Pengelola objek wisata telah menyediakan pelayanan wisata yang berkualitas	2.91
10.	Aparatur dan masyarakat pariwisata telah menyediakan pelayanan wisata yang murah dan terjangkau bagi masyarakat	3.09
11.	Petugas objek wisata telah merespon pertanyaan dan complain yang saya ajukan mengenai objek wisata ini	2.85
12.	Aparatur dan masyarakat pariwisata telah menyediakan pelayanan pariwisata yang sesuai dengan harapan saya	2.91
13.	Kepuasan dan tertarik berkunjung kembali ke kawasan objek wisata ini	3.20
Rata-rata indikator kepuasan Pengunjung		3.07

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa nilai mean indikator kepuasan dapat dikategorikan cukup tinggi dan nilai meannya adalah 3,07 karena mean yang berada diatas 3,07 sebanyak 143 responden atau 56,1% dari 255 responden. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa responden merasa puas setelah berwisata dan menikmati keindahan kawasan objek wisata di Pantai Gandoriah ini. Kepuasan pengunjung juga terindikasi dari ketersediaan sarana dan prasarana di objek wisata ini seperti arena bermain lengkap sesuai dengan yang pengunjung harapkan. Fasilitas pendukung yang disediakan seperti mushola, toilet, lahan parkir, dan kantin yang tersedia dengan lengkap dan memadai juga ikut menunjang kepuasan pengunjung. Begitu juga informasi mengenai objek wisata

ini dapat diakses melalui website ataupun media sosial. Informasi objek wisata yang disediakan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Disamping itu aparatur dan masyarakat pariwisata juga ikut menyediakan pelayanan wisata yang murah dan terjangkau bagi masyarakat. petugas objek wisata telah merespon pertanyaan dan complain yang pengunjung ajukan mengenai objek wisata ini. Selain menyedikan pelayanan wisata yang terjangkau aparatur dan masyarakat pariwisata juga telah menyediakan pelayanan pariwisata yang sesuai dengan harapan pengunjung yang mana pengunjung tertarik untuk berkunjung kembali karena kinerja pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian responden menilai bahwa aspek kepuasan berada dalam kategori cukup tinggi.

Regresi linear sederhana atau analisis regresi sederhana digunakan apabila variabel dependen dipengaruhi hanya oleh satu variabel independen, untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel X (efektivitas

strategi) terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung) dapat dilihat dari hasil pengolahan data statistik melalui teknik analisis regresi sederhana seperti di bawah ini:

Tabel 4. Pengaruh Efektivitas Strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di Pantai Gandorih

tersebut menunjukkan bahwa nilai

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.379 _a	.143	.140	.28253	1.596

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Strategi

b. Dependent Variable: kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel 4 diatas menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,140. Hasil berarti kontribusi variable efektivitas strategi terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 14%, sedangkan sisanya 86% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal tersebut berarti efektivitas strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berkunjung di Pantai Gandorih sebesar 14%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dari pembahasan yang telah dijabarkan maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman dalam keberhasilan wisata di Pantai Gandorih

mean efektivitas strategi berada dalam kategori sedang dengan nilai meannya sebesar 2,86 yaitu sebanyak 112 responden yang memiliki nilai tinggi atau 43,9% dari dari 255 responden. Selanjutnya hasil dari uji koefisien pengaruh efektivitas strategi terhadap kepuasan pengunjung menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,140. Hasil ini berarti kontribusi variable efektivitas strategi terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 14%, sedangkan sisanya 86% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya nilai *Adjusted R Square* 0,143 atau sebesar 14% yang berarti kekuatan pengaruh efektivitas strategi mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Mean indikator paling tinggi dari variabel efektivitas strategi yaitu indikator sarana dan

prasarana dengan mean 3,02 yaitu sebanyak 90 responden atau 35,3% dari 255 responden. Kaho dalam Samsudin (2014) menyatakan bahwa faktor sarana dan prasarana adalah penting dalam penyelenggaraan aktivitas pemerintah. Sarana digunakan untuk memperlancar dan mempermudah gerak pemerintah dalam menjalankan suatu strategi/program yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu dalam pelaksanaan suatu strategi/program harus didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini berarti sarana dan prasarana yang tersedia di Pantai Gandorih sudah cukup baik dan memadai. Sedangkan mean indikator terdendah dari efektivitas strategi yaitu indikator pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien dengan mean 2,66 yaitu sebanyak 116 responden atau 45,5% dari 255 responden. Menurut Sondang P. Siagian dalam Pradikta (2014) mengatakan bahwa baiknya suatu strategi/program jika tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Hal ini berarti berarti pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien berada dalam kategori rendah baik dalam hal pemberian karcis parkir saat berwisata ke pantai Gandorih dan juga petugas pengawas pantai yang melakukan tugas nya dengan baik dan benar.

Selanjutnya dari analisis data yang telah dilakukan kepuasan pengunjung di Pantai Gandorih

berada dalam kategori sedang/cukup mean kepuasan pengunjung sebesar 3,07 yaitu 143 responden yang memiliki nilai tinggi atau 56,1% dari 255 responden. Angka tersebut menunjukkan bahwa responden yang merasa puas setelah berwisata dan menikmati keindahan kawasan objek wisata di Pantai Gandorih ini, ketersediaan sarana dan prasarana di objek wisata ini seperti arena bermain lengkap sesuai dengan yang pengunjung harapkan, fasilitas pendukung yang disediakan seperti mushola, toilet, lahan parkir, dan kantin tersedia dengan lengkap dan memadai, informasi mengenai objek wisata ini telah dapat diakses melalui website ataupun media sosial, informasi objek wisata yang disediakan sesuai dengan keadaan sebenarnya, aparat dan masyarakat pariwisata telah menyediakan pelayanan wisata yang murah dan terjangkau bagi masyarakat, petugas objek wisata telah merespon pertanyaan dan complain yang pengunjung ajukan mengenai objek wisata ini, aparat dan masyarakat pariwisata telah menyediakan pelayanan pariwisata yang sesuai dengan harapan pengunjung dan pengunjung tertarik untuk berkunjung kembali karena kinerja pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang pengunjung harapkan.

Mean indikator paling tinggi dari variabel kepuasan pengunjung yaitu indikator senang pada item pernyataan “puas setelah berwisata dan menikmati keindahan objek wisata ini” dengan mean 3,26 yaitu sebanyak 244 responden atau

95,7% dari 255 responden. Menurut Aldri dan Afriva (2017) Senang dapat diartikan sebagai suatu perasaan puas/kepuasan seseorang setelah berwisata dimana semua beban dalam pikiran seseorang dapat hilang/ teratasi ketika berwisata dan menikmati keindahan objek wisata tersebut. Hal ini berarti pemandangan di wisata pantai Gandorih sudah bagus yang membuat pengunjung pantai Gandorih merasa puas setelah berwisata ke objek wisata ini. Sedangkan mean indikator tersendah dari kepuasan pengunjung yaitu indikator kinerja pelayanan pada item pernyataan” Petugas objek wisata telah merespon pertanyaan dan complain yang saya ajukan mengenai objek wisata ini” dengan mean 2,85 yaitu sebanyak 196 responden atau 76,9% dari 255 responden. Menurut Aldri dan Afriva (2017) Kinerja pelayanan merupakan aparatur dan masyarakat pariwisata telah menyediakan pelayanan yang berkualitas, murah dan terjangkau bagi masyarakat juga merespon pertanyaan dan juga komplain yang diajukan mengenai objek wisata tersebut. Hal ini berarti kinerja pelayanan dalam hal mengajukan pertanyaan dan juga complain mengenai objek wisata ini cukup rendah karena masih banyak nya pengunjung yang tidak tahu dimana tempat yang harus didatangi jika ingin mengajukan komplain. Dengan demikian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa aspek kepuasan pengunjung dengan rata-rata seluruh indikator

kepuasan pengunjung berada dalam kategori cukup tinggi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penghitungan efektivitas strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Gandorih dan secara umum didapat hasil bahwa pelayanan yang dilakukan cukup efektif. Tingkat efektivitas strategi senilai 71.67 yang berada pada rentang nilai 60-79,99 dan dinyatakan cukup efektif. Hal ini berarti sarana dan prasarana, pengawasan, dan pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis data dari pembahasan yang telah dijabarkan maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman dapat dikategorikan sedang dan nilai meannya adalah 2,86 sebanyak 112 responden atau 43,9% dari 255 responden. Jadi, dapat dikatakan bahwa sebagian responden menilai aspek efektivitas strategi dalam kategori sedang, karena nilai mean dan jawaban responden yang berada pada rentang 41%-60% termasuk ke dalam kategori sedang. Sementara kepuasan pengunjung di pantai Gandorih dapat dikategorikan cukup tinggi dan nilai meannya adalah 3,07 karena mean yang berada diatas 3,07 sebanyak 143 responden atau 56,1% dari 255 responden menyatakan bahwa efektivitas strategi sedang.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat

disimpulkan bahwa efektivitas strategi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel efektivitas strategi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung karena signifikansi 0,000. Efektivitas strategi berkontribusi terhadap kepuasan sebesar 14% sedangkan sisanya 86% berkontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan semakin besar kekuatan efektivitas strategi maka semakin besar juga kepuasan pengunjung di Pantai Gandoriah. Sementara kepuasan pengunjung yang ada baru berkategori cukup/sedang sebanyak 56,1% saja.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aldri Frinaldi dan Afriva Khaidir. (2017). *Membangun Model Kebijakan Budaya Kerja Sadar Wisata di Kalangan Aparatur dan Masyarakat Pariwisata dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Berkunjung ke Lokasi Wisata di Sumatera Barat*. Laporan Hasil Penelitian Tahun pertama. Skim Penelitian Tim Pascasarjana. LP2M Universitas Negeri Padang.
- Aldri Frinaldi dan Muhamad Ali Embi. 2012. *The Impact of Emict Work Culture on Civil Servant Work Culture (a Case Study of Work Culture Punctuality and Tranparency of Public Service in Pasaman Barat)*. Aldri Frinaldi dan Muhamad Ali Embi. *Proceedings Public Service & Utilities*. ASPA Indonesia International Seminar and IAPA annual Conference 2012. ISBN 978-602-203-452-0. Universitas Brawijaya Press
- Amir Syarifudin Kiwang, David D. W. Pandie, dan Frans Gana, (2015) Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi, *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik JKAP* Vol 19 No 1 - Mei 2015 hal 71-84
- Badrudin. (2015). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Dasman Lanin dan Adil Mubarak. 2010. *“Kepuasan Diskonfirmasi Warga pada Sektor Publik: Kasus Pelayanan Kebutuhan Dasar Pemerintahan Kota Padang Panjang”*. *Jurnal Demokrasi*. Vol 9, No2
- Harbani Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Irwansyah. 2013. *Efektifitas Pelayanan Public pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*. Volume I No. 3. Universitas Mulawarman
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Grafindo Persada
- Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari S, Ratna Kartika Wiyati. 2015. *Pengukuran Tingkat Efektivitas dan Efesiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali*. Dalam *ejournal Konferensi Nasional Sistem & Informatika*. Denpasar: STIKOM Bali.
- Pradikta, Eggyawang Setia (2014) *Efektivitas Program E-*

- Performance Sebagai Upaya Untuk Mewujudkan Peningkatan Kinerja Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Surabaya*, Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, vol.2 no.1
- Renstra (Rencana Strategi) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Pariaman tahun 2013-2018
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 6 no 2 Desember 2013.
- Solihin, Ismail. (2012). *Manajemen Strategik*. Bandung : Erlangga
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana
- Tika, Pabundu. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatang Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Umar, Husein. (2003). *Strategic Management in Action*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Warsito, Utomo. (2006). *Administrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar