

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PEKANBARU

Oleh : Muhammad Hendrico
Email : mhendrico75@gmail.com
Pembimbing : Dra. Hj. Syofia Achnes, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293– Telp/Fax.
0761-63277

Abstract

The purpose of this research is to know how the factors that influence performance of Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru employees and what is the most dominant factor that influence performance of Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru employees.

This research used descriptive qualitative method to analyze the problem. The sample of this research are consist of 40 respondents. Then, the data collected by observation, interview and questionnaire. By using likert scale as the counting appliance to decided the length of intervals.

Based on the result of the research, there are three factors that influence performance of Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru employees, they are internal factor employee, a factor internal organization and external factors organization. Factor that most dominant was internal factors organization from the indicator working climate, and internal factor employee from the indicator competences and external factors organization with indicators culture and religion. According to the response respondents indicators knowledge (education), political life, and social life less influence their performance.

Keywords : *human resources, performance, factors that influence the employees performance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Melihat perkembangan dunia Pariwisata dewasa ini tidak lagi bisa dipandang sebelah mata, kini pariwisata seolah menjadi primadona bagi negara-negara di dunia untuk mendatangkan devisa yang berlimpah. Termasuk di Indonesia dimana pada tahun 2012 Badan Pusat

Statistik (BPS) mencatat penerimaan devisa dari sektor pariwisata mencapai 8,554 miliar dolar AS sepanjang 2012 atau menempati urutan kelima dari komoditas yang memberikan kontribusi terbesar bagi pendapatan negara. Nilai kontribusi yang besar itu menempatkan pariwisata dalam ranking kelima di bawah migas, batu bara, minyak kelapa sawit, dan karet olahan.

Menurut Suwanto (1997:1) dalam bukunya Dasar-dasar Pariwisata Pariwisata itu sendiri adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya, dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar.

Besarnya potensi di dunia pariwisata membuat setiap Negara merasa perlu untuk membentuk lembaga yang mengatur jalannya sektor tersebut. Di Indonesia sendiri, ada Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di tingkat nasional dan untuk tingkat daerah, fungsi kebijakan dan pengawasan pariwisata berada dibawah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata atau di beberapa tingkat kabupaten masih berada dibawah Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga.

Di Kota Pekanbaru, pelaksanaan otonomi daerah di bidang pariwisata dipegang oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru yang bertanggung jawab langsung kepada Walikota Pekanbaru. Sesungguhnya lembaga ini memiliki andil yang sama bahkan cukup besar bila dibandingkan dengan para pelaku pariwisata lainnya seperti hotel, maskapai, maupun biro perjalanan karena mereka bertanggung jawab untuk memajukan sektor pariwisata di daerahnya.

Menurut Wardiyanto (2011:21), keberhasilan pengembangan sektor pariwisata selain tergantung pada ketersediaan daya tarik wisata, juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia yang mengelolanya. Sumber daya manusia dapat berperan sebagai pelaku

pariwisata maupun sebagai pengelola usaha-usaha pariwisata, misalnya sebagai wisatawan, maupun sebagai pengembang dan pengelola industri pariwisata serta pemerintah sebagai penetap dan pengawas kebijakan. Besarnya tanggung jawab Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru menuntutnya memiliki kualitas sumber daya manusia yang mumpuni.

Salah satu persoalan krusial dalam pengelolaan SDM adalah tentang kinerja pegawai (Nuraini,2013:149). Kinerja secara sederhana diartikan oleh Ilgen dan Schneider dalam Nuraini (2013:150) "*Performance is what the person or system do*" yang artinya kinerja adalah apa yang orang atau sistem lakukan. Kemudian menurut Wirawan (2009:5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Masih menurut Wirawan (2009:6-8) ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yang pertama adalah faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan bawaan lahir serta diperoleh ketika dia berkembang. Dapat diasumsikan makin tinggi faktor-faktor internal tersebut maka makin tinggi pula kinerja pegawai dan berlaku sebaliknya, yang kedua merupakan faktor lingkungan internal organisasi, dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja, dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Instansi atau manajemen haruslah menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai. Dan yang ketiga adalah faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan yang terjadi di lingkungan eksternal (luar)

organisasi misalnya, krisis ekonomi, budaya serta sosial dan politik.

Salah satu usaha dalam mencapai kinerja yang baik dari tiap-tiap pegawai, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota berusaha memberikan pemahaman mengenai tujuan dasar yang ingin dicapai oleh instansi. Hal ini terlihat dengan ditampilkannya butir-butir visi dan misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru di beberapa sudut kantor. Berikut visi dan misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru .

Tabel I.1 Visi dan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru

o	Keterangan	Isi
	Visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru	Terwujudnya kota Pekanbaru menjadi pusat kebudayaan melayu dan kota wisata yang bernuansa melayu berlandaskan iman dan taqwa

	Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru	1. Melestarikan, membina dan mengembangkan budaya Melayu ditengah-tengah masyarakat 2. Menjadikan tempat-tempat wisata dan hiburan bebas dari perjudian, miras dan narkoba 3. Menggali, melestarikan dan mengembangkan potensi objek-objek wisata 4. Meningkatkan peran serta masyarakat dan pihak pengusaha dalam mewujudkan sadar wisata 5. Meningkatkan sumber daya aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.
--	--	--

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru,2014.

Demi mewujudkan visi dan misi tersebut, serta terciptanya kelancaran kegiatan organisasi dan kinerja yang baik, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru membagi pegawainya menjadi beberapa bidang dengan fungsi, tugas, serta strata yang terdeskripsikan dengan jelas.

Tabel I.2 Rekapitulasi Jumlah pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru berdasarkan bidangnya tahun 2014

o	Bidang	Jumlah Staf
	Kepala Dinas	1
	Sekretariat	14
	Bidang Pembinaan Seni dan Budaya	9
	Bidang Pengembangan Pemasaran	8
	UPTD	1
	Bidang Pembinaan dan Pengembangan Industri Pariwisata	7
	Jumlah	40

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, 2014

Semua bidang di atas diharapkan dapat saling bahu membahu dan memberikan kinerja terbaiknya demi tercapainya visi dan misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, hal ini senada dengan apa yang disampaikan Kasubag Penyusunan Program, Dra. Ermida “..kita tentu saja berharap semua pegawai dapat bekerja secara maksimal, dan dapat melaksanakan tugas serta kewajibannya agar visi dan misi dapat tercapai..” hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru ingin agar SDM yang ada dapat memberikan kinerja terbaiknya.

Selain itu, demi menjaga kondisi fisik para pegawai agar dapat bekerja dengan kondisi yang bugar dan prima maka setiap hari Kamis diadakan juga kegiatan aerobik atau senam kesehatan jasmani.

Sejauh ini, pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru sudah memiliki kinerja yang cukup baik, ditandai dengan banyaknya agenda yang

diadakan seperti kegiatan Pemilihan Bujang Dara Kota Pekanbaru, Kegiatan Sapta Pesona, Malam Anugrah Pariwisata Kota Pekanbaru dan Lomba Lari 10 K yang mampu menarik minat peserta dari berbagai Negara rutin diadakan dari tahun ke tahun semuanya merupakan produk-produk yang dihasilkan dari buah pemikiran para pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru. Masih menurut Dra. Ermida, beliau menyatakan “ *kinerja pegawai memang belum bisa dikatakan sempurna, namun sudah menuju ke arah yang jauh lebih baik, terbukti dari setiap event yang kita adakan selalu mendapat respon positif, bahkan lomba lari 10 K yang diadakan setiap tahun mampu menarik minat peserta dari berbagai negara setiap tahunnya..*”

Semakin vitalnya peran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru terhadap kemajuan sektor pariwisata Kota Pekanbaru tentu tidak lepas dari kinerja masing-masing pegawai dari tiap bidang yang memiliki tanggung jawab dan tugas berbeda. Namun yang menjadikan penelitian semakin menarik adalah berdasarkan data Daftar Urut Kepegawaian (DUK) yang peneliti peroleh, sebagian pegawai memegang jabatan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimilikinya, selain itu bila dilihat dari pengalaman kerja yang dimiliki, sebagian pegawai pun ada yang tidak pernah terlibat dalam dunia kepariwisataan.

Melihat berbagai fenomena diatas, membuat penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul : **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PEKANBARU”**

TINJAUAN TEORI

Kata kinerja berasal dari kata kerja yang menerjemahkan bahasa asing "*job performance*" atau prestasi kerja. Banyak ahli yang mengemukakan teori mengenai makna dari kinerja tersebut, secara sederhana Ilgen dan Scheneider dalam Nuraini (2013:150) menyebutkan "*performance is what the person or system does*" yang artinya kinerja adalah apa yang orang atau sistem lakukan. Kemudian Bernardin dan Russel dalam Nuraini (2013:150) menyatakan kinerja cenderung dilihat sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Sementara itu Sunyoto dalam bukunya Teori, Kuesioner dan Teknik Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian) (2013:18) melihat kinerja sebagai penilaian terhadap kerja seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Meskipun memiliki para ahli memiliki pandangan yang berbeda mengenai pengertian dari kinerja, namun semuanya memiliki benang merah dan dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja berarti suatu proses bagaimana sesuatu dilakukan yang kemudian dinilai untuk melihat baik atau tidaknya seorang pegawai dalam melaksanakan aktivitas tertentu untuk mendapat hasil yang diinginkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja :

Menurut Armstrong dalam Nuraini (2013:151), kinerja tidak terjadi dengan sendirinya, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Adapun faktor tersebut adalah

- a. Faktor individu
Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen dan sebagainya.
- b. Faktor kepemimpinan

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan.

- c. Faktor rekan kerja
Faktor rekan kerja berkaitan dengan kualitas dan dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
- d. Faktor sistem
Faktor sistem berkaitan dengan sistem atau metode kerja dan fasilitas yang ada
- e. Faktor situasi
Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Sementara itu faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2002:67) adalah faktor kemampuan (*ability*) dan Motivasi (*motivation*) :

- a. Faktor kemampuan
Secara psikologis kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata – rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b. Faktor motivasi
Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Henry Simamora (2004 : 338) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Faktor individual, yang terdiri dari kemampuan, keahlian, latar belakang, tingkat pendidikan serta demografi.

- b. Faktor psikologis, yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
- c. Faktor organisasi, yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job designe*.

Dan menurut Wirawan (2009:6-8) menyatakan kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor, faktor tersebut adalah faktor internal pegawai, faktor lingkungan internal organisasi, dan faktor lingkungan eksternal organisasi.

- a. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri pegawai itu sendiri dan terbagi atas kompetensi, pengetahuan (pendidikan), bakat, pengalaman kerja, keadaan fisik dan psikologis, motivasi kerja, semangat kerja, dan kepuasan kerja. Setelah dipengaruhi oleh lingkungan internal dan lingkungan eksternal, faktor internal ini menentukan kinerja pegawai. Jadi, dapat diasumsikan bahwa makin tinggi faktor-faktor internal tersebut, maka makin tinggi pula kinerja pegawai. sebaliknya, makin rendah faktor-faktor tersebut maka makin rendah pula kinerjanya.
- b. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi, dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut memengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai, misalnya penggunaan teknologi, sebaliknya jika kompensasi dan iklim kerja organisasi buruk, kinerja pegawai akan menurun. Faktor lingkungan internal organisasi lainnya misalnya sistem manajemen, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, kepemimpinan, teman sekerja dan pelatihan. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan

lingkungan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai.

Faktor lingkungan lingkungan eksternal organisasi, faktor lingkungan lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan yang terjadi di lingkungan eksternal atau luar organisasi yang memengaruhi kinerja pegawai, misalnya krisis ekonomi (contoh : krisis ekonomi dan keuangan yang terjadi di Indonesia tahun 1997) dan budaya masyarakat (contoh : budaya "*alon-alon asal kelakon*") juga merupakan faktor eksternal yang memengaruhi kinerja pegawai di Indonesia.

METODELOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, menurut Noor (2012:33) pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada metode ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden.

Sedangkan tipe dari penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengelompokkan data yang di susun sedemikian rupa, kemudian menghubungkannya dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang di hadapi oleh organisasi atau perusahaan sehingga dapat di ambil suatu kesimpulan dalam Rakhmat (1999:24).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Arifin Ahmad No. 39A Kota Pekanbaru. Waktu penelitian

diperkirakan dari bulan Maret 2014 – Juli 2014.

3. Populasi dan Sampel

- Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru yang berjumlah 40 orang.
- Sampel, yaitu sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Menurut pendapat Arikunto (1996:105) jika populasi kurang dari 100 sebaiknya dipilih semua yang biasa disebut dengan metode sensus. Jadi berdasarkan jumlah populasi maka pada penelitian ini ditetapkan jumlah sampel sebanyak 40 orang. Dan selanjutnya sampel disebut sebagai unit analisis. Yaitu sebagai subyek penelitian.

4. Operasional Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Indikator
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	Faktor Internal Pegawai	Kompetensi
		Pengetahuan (Pendidikan)
		Bakat
		Pengalaman Kerja
		Kedaaan Fisik dan Psikologi
		Motivasi
		Semangat Kerja
		Kepuasan Kerja
		Penggunaan Teknologi
	Faktor Lingkungan Internal Organisasi	Sistem Manajemen
		Kompensasi
		Kepemimpinan
		Iklim Kerja
		Sumber Daya Pendukung
		Teman Sekerja
		Pelatihan

Faktor	Kehidupan Ekonomi
Lingkungan	Kehidupan Politik
Eksternal	Kehidupan Sosial
Organisasi	Budaya dan Agama Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden :

- Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 40 responden di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, 60% berjenis kelamin laki-laki dan 40% berjenis kelamin perempuan.

- Berdasarkan Usia

Dari 40 responden di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, 20% berusia 25-34, 32.5% berusia 35-44, dan 47.5% berusia >45.

- Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Dari 40 responden di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, 25.5% adalah lulusan SMA/SMK, 10 % adalah Sarjana Muda, 50 % adalah Sarjana dan 17.5 % adalah Pasca Sarjana.

- Berdasarkan Masa Kerja

Dari 40 responden di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, 5 % telah bekerja selama 1-5 tahun, 15 % selama 6-10 tahun, 12.5 % selama 11-15 tahun dan 42.5 % selama lebih dari 20 tahun.

2. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru.

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

- Faktor Internal Pegawai

Dari sub variabel faktor internal pegawai terdapat delapan indikator yaitu, kompetensi dengan skor 174, pengetahuan (pendidikan) dengan skor 134, bakat dengan skor 158, pengalaman kerja dengan skor 145, keadaan fisik dan psikologi dengan skor 173, motivasi dengan skor 160, semangat kerja dengan skor 162, kepuasan kerja dengan skor 149 dan total skor dari sub variabel faktor internal pegawai yaitu 1255, terletak pada rentang 1088-1343 dengan kriteria tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor internal pegawai memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru.

b. Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Dari sub variabel faktor lingkungan internal organisasi terdapat delapan indikator yaitu, penggunaan teknologi dengan skor 168, sistem manajemen dengan skor 176, kompensasi dengan skor 162, kepemimpinan dengan skor 171, iklim kerja dengan skor 179, sumber daya pendukung dengan skor 158, teman sekerja dengan skor 167, pelatihan dengan skor 163 dan total skor dari sub variabel faktor lingkungan internal organisasi yaitu 1344 yang terletak pada rentang 1344-1600 dengan kriteria sangat tinggi. Maka dapat disimpulkan faktor lingkungan internal organisasi memberikan pengaruh yang sangat tinggi terhadap kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru.

c. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Dari sub variabel faktor lingkungan eksternal organisasi terdapat empat indikator yaitu, kehidupan ekonomi dengan skor 144, kehidupan politik dengan skor 99, kehidupan sosial dengan skor 154, budaya dan agama dengan skor 154 dan total skor dari sub variabel faktor lingkungan eksternal organisasi yaitu 519, terletak pada rentang

416-543 dengan kriteria cukup. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor lingkungan eksternal organisasi cukup mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil rekapitulasi penelitian, secara keseluruhan faktor internal pegawai dengan skor 1255, faktor lingkungan internal organisasi dengan skor 1344, dan faktor lingkungan eksternal organisasi dengan skor 519, maka diketahui bahwa mayoritas responden setuju bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi kinerja mereka di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru. Hal ini juga terbukti melalui total skor keseluruhan yaitu 3118, yang berada pada rentang skor 2720-3359 dengan kriteria nilai tinggi.

Dari ketiga faktor tersebut, faktor lingkungan internal organisasi dianggap sebagai faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai, terlihat dari skor yang diperoleh sebesar 1344 yang berada pada rentang skor 1344-1600 dengan kriteria nilai sangat tinggi.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ada tiga faktor, yang pertama adalah faktor internal pegawai yang terdiri dari beberapa indikator yakni, kompetensi, bakat, pengalaman kerja, keadaan fisik dan psikologi, motivasi, semangat kerja dan kepuasan kerja, sedangkan indikator pengetahuan (pendidikan) dianggap hanya memberikan pengaruh yang

rendah atau kurang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor yang kedua adalah faktor lingkungan internal organisasi yang terdiri dari penggunaan teknologi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, iklim kerja, sumber daya pendukung, teman sekerja dan pelatihan. Dan yang ketiga adalah faktor lingkungan eksternal organisasi yang terdiri dari kehidupan ekonomi serta budaya dan agama masyarakat, sedangkan kehidupan politik dan kehidupan sosial dianggap kurang mempengaruhi kinerja pegawai.

- b. Dari keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai bila dilihat dari faktor internal pegawai adalah indikator kompetensi dengan total nilai 174 yang berada pada kriteria nilai sangat tinggi . Kemudian faktor lingkungan internal organisasi yang menjadi indikator paling dominan adalah indikator iklim kerja dengan total nilai 179 yang berada pada rentang nilai sangat tinggi. Dan faktor lingkungan eksternal organisasi yang menjadi indikator paling dominan adalah indikator budaya dan agama dengan total nilai 154 yang berada pada rentang nilai tinggi.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru :

- a. Dari sisi faktor internal pegawai terkait masalah latar belakang pendidikan para pegawai, sebaiknya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru harus

lebih berkoordinasi dengan pihak pemerintah daerah pada saat seleksi penerimaan pegawai baru, karena dengan latar belakang yang sesuai tentunya akan lebih mempermudah proses adaptasi pegawai dalam pekerjaan barunya.

- b. Dari sisi faktor lingkungan internal organisasi, masalah sumber daya pendukung terkait fasilitas kerja yang ada harus kembali dibenahi seperti menyediakan mesin fotocopy dan fax yang dapat digunakan secara leluasa oleh para pegawai serta membenahi jaringan wi fi agar email yang berhubungan dengan pekerjaan kantor dapat dikirim dengan cepat dan pengelolaan website kantor pun dapat lebih baik.
- c. Berdasarkan penelitian diatas dapat dilihat bahwa indikator iklim kerja menjadi indikator yang paling dominan mempengaruhi kinerja para pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, oleh karena itu para pegawai haruslah selalu berusaha menjaga iklim atau suasana kerja tersebut agar selalu berada dalam kondisi kondusif sehingga kinerja para pegawai saat ini dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Handayaniingrat, Soewarno . 1995. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT Pradnya Paramita

- Pitana, I Gde. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Purhantara, Wahyu, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untum dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sangadji, Etta Mamang . 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabetha: Bandung.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga
- Sunyoto. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta: CAPS
- Sutarto. 2006. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sutopo, HB 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Wardianto. 2011. *Perencanaan Pengembangan Pariwisata*. Bandung: CV. Lubuk Agung
- West, Michael. 1998. *Effective Teamwork (Kerja Sama Kelompok yang Efektif)*. Yogyakarta: Kanisius
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers
- Winardi. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu