

# **KINERJA ORGANISASI PADA DINAS PERHUBUNGAN, PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BLORA**

Oleh

Intan Suryani, Susi Sulandari \*)

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos

1269 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

This research is done to describe the performance of the organization in the Department of Transportation, Tourism, Culture, Communication and Information Blora using organizational performance measurement indicators and the factors that affect organizational performance. Blora has considerable potential to compete with other regions, but the maintenance of tourism destinations, transportation, and communication to the public has less impact on the lack of existence of Blora. This research was done to find out the reach of productivity, responsiveness, outcomes, quality of service, and the use of resource DPPKKI Blora. Researcher also describes the factors that support and obstruct the performance of the organization. This research is kind of descriptive qualitative research, that the data collection techniques through observation, interview, and literature research.

Informants were taken by the researcher is head of department, head of the DPPKKI and some Bloras' societies. In this research, researcher used indicators of organizational performance from Jerry Harbour, Dwiyanto, and the Institute of Public Administration that combined according to problems in the field. The targets are made do not fully reached. The research found that human resources be a big factor in supporting and obstruct the performance of DPPKKI. Another thing, the researcher assume that organizational culture of DPPKKI affects organizational performance is incorrect, but the results of research in the field of technology which is a factor supporting and obstructing organizational performance. Based on the results of this research concluded that the performance of the organization in the Department of Transportation, Tourism, Culture, Communication and Information Blora is needs to be increased.

Recommendations given by the researcher is to increase the amount of human resources, need for education and training in tourism and transport, infrastructure and facilities also need to do the filing procurement of renewable technologies is a data processor.

**Keywords :** *organizational performance, productivity, human resources, and technology.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini disusun untuk mendeskripsikan kinerja organisasi pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora dengan menggunakan indikator pengukuran kinerja organisasi dan faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja organisasi. Kabupaten Blora mempunyai potensi yang cukup bersaing dengan daerah lain, akan tetapi pemeliharaan destinasi pariwisata, transportasi, dan komunikasi pada masyarakat yang masih kurang berdampak pada kurangnya eksistensi Blora. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui capaian produktivitas, responsivitas, hasil, kualitas layanan, dan penggunaan sumber daya DPPKKI Kabupaten Blora. Penelitian ini juga mendiskripsikan faktor yang mendukung dan menghambat kinerja organisasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian diskriptif kualitatif, yang pada teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Informan yang diambil oleh peneliti adalah kepala dinas, kepala bidang pada DPPKKI dan sebagian masyarakat Blora.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja organisasi dari Jerry Harbour, Dwiyanto, dan Lembaga Administrasi Negara yang dikombinasikan sesuai dengan permasalahan di lapangan. Sasaran-sasaran yang dibuat tidak sepenuhnya mencapai target. Pada penelitian ditemukan bahwa sumber daya manusia menjadi faktor yang besar dalam mendukung dan menghambat kinerja DPPKKI. Hal lain, asumsi peneliti yang menyatakan budaya organisasi DPPKKI mempengaruhi kinerja organisasi ternyata salah, akan tetapi hasil penelitian di lapangan teknologi yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora perlu ditingkatkan lagi.

Rekomendasi yang diberikan oleh peneliti adalah perlunya penambahan jumlah SDM, perlunya pendidikan dan pelatihan bidang kepariwisataan dan transportasi, memperbaiki sarana dan prasarana objek wisata dan perlu melakukan pengajuan pengadaan teknologi yang terbaru yaitu aplikasi pengolah data.

Kata kunci: kinerja organisasi, produktivitas, sumber daya manusia, dan teknologi.

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Birokrasi merupakan wadah atau tempat pemenuhan kebutuhan publik yang saat ini layak untuk disoroti. Tuntutan agar birokrasi tidak hanya menjadikan warga sebagai pelanggan tetapi birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada pelayanan masyarakat sebagai warga negara (Keban, 2008: 248).

Keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dipengaruhi dari kebijakan daerah tersebut. Termuat dalam UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dijelaskan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dana mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Permasalahan birokrasi sering kali

dikaitkan dengan keberhasilan memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti kebutuhan masyarakat Blora yang berkaitan dengan masalah perhubungan, pariwisata, kebudayaan, komunikasi dan informatika.

Kabupaten Blora, adalah salah satu daerah yang perlu memperhatikan masalah yang berkaitan dengan perhubungan, pariwisata, kebudayaan, komunikasi dan informatika. Dinas yang mengemban tugas ini adalah DPPKKI (Dinas Perhubungan Pariwisata Kebudayaan Komunikasi dan Informatika). Melalui DPPKKI Kabupaten Blora harus mampu mewujudkan, sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Mengetahui ukuran kinerja suatu organisasi maka perlu diketahui indikator apa saja yang perlu diperhatikan. Banyak ahli menyebutkan indikator-indikator untuk menilai kinerja organisasi, dari beberapa indikator yang disampaikan oleh para ahli peneliti merumuskan indikator-

indikator yang digunakan sebagai bahan penelitian. Peneliti mengambil lima indikator untuk mengukur kinerja organisasi diantaranya, produktivitas; responsivitas; hasil; kualitas layanan; dan penggunaan sumber daya dimana kelima komponen tersebut penting untuk dikaitkan dengan permasalahan yang ada pada DPPKKI Kabupaten Blora.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di DPPKKI Kabupaten Blora dapat diketahui bahwa perencanaan yang dibuat pada Renstra DPPKKI implementasinya belum sepenuhnya menghasilkan barang atau jasa yang diinginkan, misalnya fasilitas seperti transportasi umum yang layak dan nyaman, akan tetapi masih ada beberapa kendaraan umum yang kelayakan armadanya masih relatif rendah. Respon DPPKKI terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat umum belum sepenuhnya teratasi, hal ini terbukti kunjungan wisatawan baik dalam maupun luar Kabupaten tidak mengalami kenaikan yang signifikan. menilai hasil DPPKKI masih perlu ditingkatkan lagi, dilihat dari target yang direncanakan bahwa jumlah pengunjung objek wisata meningkat, akan tetapi masih dalam keadaan yang stagnan. Kualitas pelayanan yang diberikan DPPKKI sudah cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat dinilai dari usaha-usaha yang dilakukan DPPKKI untuk mewujudkan tercapainya visi misi, tujuan Organisasi. Penggunaan sumber daya, masalah yang dihadapi DPPKKI adalah minimnya sumber daya yang dimiliki, baik itu anggaran atau tenaga profesional pada setiap bidang.

Menurut Wibowo (2007: 67) terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan suatu organisasi agar mempunyai kinerja yang baik, yaitu menyangkut tentang maksud dan nilai-nilai, manajemen strategis, manajemen sumber daya manusia, pengembangan organisasi, konteks organisasi, desain kinerja, fungsionalisasi, budaya dan kerja sama. Tidak hanya itu, menurut Ruky dalam

(Tangkilisan, 2005: 180), mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi langsung terhadap pencapaian kinerja organisasi yaitu, teknologi, kualitas input, kualitas lingkungan fisik, budaya organisasi, kepemimpinan, dan pengelolaan sumber daya manusia. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi, berdasarkan masalah yang ada pada DPPKKI Kabupaten Blora diduga terletak pada sumber daya manusia dan budaya organisasi.

Budaya organisasi di DPPKKI dapat dikatakan kurang baik, masalah-masalah yang telah ada sebelumnya tidak menjadikan pegawai untuk bangkit dan membenahi, akan tetapi dengan keterbatasan jumlah mereka hanya bisa berjalan sesuai arus saja.

Maka dari itu, perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja organisasi dengan berdasar pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Berdasarkan kondisi DPPKKI Kabupaten Blora, peneliti tertarik untuk menjadikannya sebagai bahan penelitian dengan judul **“Kinerja Organisasi pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora.**

#### **A. RUMUSAN MASALAH**

1. Berapa hasil yang dicapai Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kinerja Organisasi Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora?

#### **B. TUJUAN PENELITIAN**

1. Mendiskripsikan hasil capaian Kinerja Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan,

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora yang dicapai.

2. Mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora.

## C. KERANGKA TEORI

### 1. Administrasi Publik

Menurut Gerald E. Caiden dalam (Darmadi Sukidin, 2009: 10) administrasi publik meliputi setiap bidang dan aktivitas yang menjadi sasaran kebijakan pemerintah, termasuk proses formal dan kegiatan-kegiatan DPR, fungsi-fungsi yang berlaku dalam lingkungan pengadilan, dan kegiatan dari lembaga-lembaga militer. Administrasi publik sebagai salah satu cabang ilmu juga mempunyai perkembangan (paradigmanya) sendiri. Berdasarkan paradigma ke-empat menurut G. Shabbir Cheema yaitu paradigma *Governance*, suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Paradigma ini mengutamakan mekanisme dan proses dimana warga masyarakat dan kelompok dapat mengartikulasikan kepentingannya.

### 2. Organisasi

Dr. Sondang P. Siagian menjelaskan organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam rangka ikatan nama terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dwight Waldo, organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dalam

hubungan antara orang-orang pada suatu sistem administrasi. Menurut Luther Gulick, Organisasi adalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuannya kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha, dalam Inu Kencana Syafii (2006: 52).

Dalam suatu organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Anggota organisasi atau yang biasanya dikatakan sebagai bawahan dan atasan memiliki tugas untuk dapat mencapai tujuan organisasi di dalamnya. Sehingga, dibutuhkan adanya kinerja di dalam organisasi untuk mendorong terciptanya kemampuan organisasi. Begitupun Dinas Pariwisata, sebagai suatu organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Blora mempunyai visi memperkenalkan wisata baik di dalam dan luar Kabupaten.

### 3. Kinerja

Pengertian kinerja yang pertama disampaikan Masana Sembiring (2012: 81) dalam bukunya "Budaya dan Kinerja Organisasi" menurut (Mahsum, 2009: 25):

"kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning*."

Seperti halnya masalah yang dihadapi DPPKKI, akan bisa terselesaikan apabila di dalam organisasi ditumbuhkan prinsip-prinsip kinerja yang baik, misalnya menumbuhkan prinsip kejujuran, bertanggung jawab, dan kerjasama dalam menjalankan tugas.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil satu pokok pembahasan,

yakni kinerja organisasi. Peneliti akan mengukur bagaimana kinerja organisasi dari DPPKKI Kabupaten Blora. Menilai suatu kinerja dapat didasarkan pada kriteria atau indikator paradigma yang dianut. Apakah itu paradigma klasik atau modern akan menghasilkan kinerja yang berbeda.

#### 4. Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi selalu menjadi isu aktual di dalam suatu organisasi, hal ini dikarenakan kinerja merupakan kunci apakah organisasi tersebut efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan konsep kinerja, Swanson dan Holton III, 1999: 73 dalam buku (Keban, 2008: 211) menyatakan Kinerja organisasi, mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik dan budaya yang ada, apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan, apakah memiliki kepemimpinan, modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya, apakah kebijakan, budaya dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan, dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumberdayanya.

#### 5. Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Sebagai organisasi publik, Informatika mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Melakukan penilaian terhadap kinerja merupakan upaya

untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Dari beberapa pengukuran kinerja organisasi yang telah dijelaskan sebelumnya menurut beberapa ahli, peneliti merumuskan beberapa hal penting dalam menilai kinerja organisasi khususnya dalam rangka penelitian di DPPKKI Kabupaten Blora, yaitu :

- a) Produktivitas, bagaimana suatu organisasi melakukan perencanaan sampai akhirnya menghasilkan sesuatu yaitu barang atau jasa.
- b) Responsivitas, dalam kinerja organisasi berarti sejauh mana organisasi tersebut merumuskan dan menjalankan misi serta tujuannya sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Responsivitas dianggap penting oleh penulis karena dalam kinerja organisasi tidak hanya melihat keberhasilan internal organisasi saja dalam menjalankan tujuannya, namun juga harus melihat sejauh mana organisasi dapat mengenali kebutuhan dan memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat yang seharusnya dirumuskan dalam misi organisasi dan menjadi tujuan yang ingin dicapai organisasi itu sendiri.
- c) Hasil (*outcome*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran pada jangka menengah berupa efek langsung dari *output* (LAN, 2004: 129). *Outcome* menilai hingga sejauh mana kualitas dari *output* yang dihasilkan. *Outcome* dianggap penting oleh penulis karena dalam kinerja sebuah organisasi tidak hanya melihat bagaimana organisasi tersebut menghasilkan *output* saja, namun juga menilai sejauh mana hasil tersebut dapat memiliki efek secara langsung

terhadap target yang ditentukan yaitu masyarakat.

- d) Kualitas layanan. Bagaimana suatu organisasi melayani pelanggan, apakah itu baik dan sesuai dengan visi misi organisasi. Bagaimana suatu organisasi berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dengan layanan yang diberikan.
- e) Penggunaan sumber daya. Bagaimana kebutuhan organisasi akan sumber daya sangat penting. Organisasi tidak akan berjalan, apabila tidak ada sumber daya. Sumber daya dalam hal ini yang dimaksud adalah, manusia; material; anggaran; dan lainnya yang mampu mendukung terselenggaranya visi organisasi.

#### **6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi**

Menurut Wibowo (2007: 67) terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, yaitu

- a. Pernyataan tentang Maksud dan Nilai-nilai
- b. Manajemen Strategis
- c. Manajemen Sumber Daya Manusia
- d. Pengembangan Organisasi
- e. Konteks Organisasi
- f. Desain Kerja
- g. Fungsionalisasi

Tiga masalah fungsional yang dapat mempengaruhi kinerja :

- 1. Di dalam hal organisasi dapat beroperasi secara global, dapat dilakukan secara sentralisasi dengan cara mengontrol hasil yang ingin dicapai, termasuk manajemen kinerja.
- 2. Organisasi dalam suatu negara dapat memindahkan kewenangan ke tingkat yang lebih besar atau lebih kecil.
- 3. Struktur organisasi
- h. Budaya
- i. Kerja Sama

Ruky dalam Tangkilisan (2005: 180), mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi langsung terhadap pencapaian kinerja organisasi, yaitu:

- 1. Teknologi,
- 2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
  - a. Kualitas lingkungan fisik
  - b. Budaya organisasi
  - c. Kepemimpinan
  - d. Pengelolaan sumber daya manusia

Sedangkan Atmosoeparto (2001: 11-19) dalam Tangkilisan (2005: 181), kinerja suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal yang terdiri dari :

- 1. Faktor eksternal
  - a. Faktor politik
  - b. Faktor ekonomi
  - c. Faktor sosial
- 2. Faktor internal
  - a. Tujuan organisasi
  - b. Struktur organisasi
  - c. Sumber daya manusia
  - d. Budaya organisasi

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut beberapa ahli, untuk DPPKKI Kabupaten Blora peneliti mengambil dua faktor penting yang perlu diteliti agar kinerja DPPKKI dapat lebih baik. Dua faktor tersebut adalah sumber daya manusia dan budaya organisasi pada DPPKKI Kabupaten Blora.

#### **D. Metoda Penelitian**

Penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan capaian kinerja DPPKKI Kabupaten Blora dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja DPPKKI. Tempat atau wilayah yang diambil dalam



penelitian ini Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora. Adapun teknik pengambilan sampel yang dipilih oleh penulis adalah teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dan *snow ball* teknik. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kepala DPPKKI, enam Kabid, dua masyarakat Blora.

Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan studi dokumen. Dalam penelitian ini, untuk menganalisis data dilakukan dengan langkah mereduksi data, mendisplay data dan merangkum data yang sudah di display. Penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi untuk menguji kredibilitas data.

## PEMBAHASAN

### A. Hasil penelitian

#### 1) Kinerja Organisasi DPPKKI Kabupaten Blora

Pada penelitian penulis melakukan penilaian kinerja organisasi menggunakan lima indikator kinerja organisasi, yaitu produktivitas, responsivitas, hasil, kualitas layanan, dan penggunaan sumber daya.

##### 1. Produktivitas

Produktivitas yang dihasilkan masih perlu mencapai efektif dan efisiennya. Hal ini dapat dibuktikan bahwa setiap bidang sudah menjalankan tupoksi dan program kerja yang sudah ditentukan akan tetapi tidak semua program yang direncanakan tercapai targetnya. Seperti yang terjadi pada bidang transportasi, jika sasaran bisa menekan angka kecelakaan di jalan, pada kenyataannya target tidak terpenuhi. Faktor yang menjadi penyebab selain kelalain pengguna jalan adalah rambu-rambu lalu lintas

yang masih kurang baik dan jalanan yang masih banyak yang rusak.

##### 2. Responsivitas

Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora perlu ditingkatkan lagi. DPPKKI Kabupaten Blora sendiri pada indikator ini sudah menjalankan tugas dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Mengetahui kebutuhan dari masyarakat DPPKKI sudah menyediakan kotak saran, yang dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat apabila ingin menyampaikan kritik atau saran. Respon baik yang ditunjukkan oleh DPPKKI dilakukan dengan cepatnya pemrosesan setiap aduan.

Kendala yang dihadapi pada indikator ini adalah ketika yang melakukan aduan di lokasi yang jauh dari pusat informasi. Untuk itu membutuhkan waktu yang lebih untuk bisa merespon masyarakat yang mengadu. Sebaliknya, jika memang lokasi dekat dan mudah untuk eksekusi, maka petugas akan langsung terjun ke lapangan.

##### 3. Hasil

Hasil pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora dalam hal ini perlu dimaksimalkan lagi. Hasil yang sesuai dengan kehendak masyarakat adalah tujuan dari semua organisasi. Kinerja yang selama ini dilaksanakan oleh pegawai pada DPPKKI Kabupaten Blora diharapkan mempunyai efek secara langsung terhadap target yang ditentukan. Hasil-hasil yang berhasil dibuat oleh setiap bidangnya dapat menjadi parameter keberhasilan kinerja organisasi.

Kekurangan yang terjadi pada hasil yang dikeluarkan oleh bidang

transportasi dan sarana komunikasi. Angka kecelakaan masih tinggi dan belum memenuhi sasaran. Banyak faktor yang menyebabkan, seperti masih banyaknya jalan yang rusak dan rambu lalu lintas yang perlu dipelihara lagi. Jumlah instansi kabupaten yang masih belum mempunyai website sendiri, hal ini merupakan tanggung jawab DPPKKI juga. Hal ini terjadi tidak lain karena kurangnya anggaran untuk mengatasi permasalahan tersebut.

#### 4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bloro berdasarkan hasil penelitian di lapangan membutuhkan kerja keras lagi agar kepuasan masyarakat terpenuhi. Setiap bidang sudah bekerja dengan sesuai tupoksinya dan berusaha maksimal dalam memberikan layanan. Misalnya pada bidang Sarana Komunikasi dan Desiminasi yang terus melakukan inovasi dalam program-program nya. Bidang ini menyediakan *news room* yang dapat dinikmati oleh masyarakat umum. *News Room* tersebut dapat dibilang hanya sebagian saja yang mengetahui dan memanfaatkannya. Masih banyak layanan yang diberikan DPPKKI karena banyaknya bidang dan setiap bidangnya mempunyai tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan penelitian terhadap masyarakat yang memanfaatkan layanan DPPKKI mengaku sudah puas. Puas dalam hal ini karena informasi yang diinginkan bisa didapatkan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan DPPKKI Kabupaten Bloro cukup baik, setiap keluhan atau aduan dari masyarakat dapat diterima, ditanggapi, dan

direspons selama itu bisa dikerjakan oleh DPPKKI.

#### 5. Penggunaan sumber daya

Penggunaan sumber daya pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bloro perlu kehati-hatian lagi dalam penggunaannya. Hal ini terjadi karena hampir semua bidang pada DPPKKI kekurangan sumber daya manusia dan anggaran untuk menjalankan tugasnya. Beberapa pengadaan peralatan atau perlengkapan yang seharusnya terpenuhi harus tertunda karena alasan anggaran. Seperti pembelian peralatan uji kelayakan kendaraan.

Sumber daya adalah hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi agar bisa berjalan. DPPKKI Kabupaten Bloro dengan apa yang dimiliki berusaha memanfaatkan dan apa yang dikerjakan juga disesuaikan dengan kemampuan organisasi. Beberapa target tidak terrealisasi tidak lain karena faktor manusia dan anggaran.

#### 2) Faktor faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bloro

Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bloro adalah sumber daya manusia dan teknologi. Anggapan penulis di latar belakang yang menyatakan sumber daya manusia dan budaya organisasi mempengaruhi kinerja DPPKKI ternyata kurang tepat. Lebih tepatnya adalah sumber daya manusia dan teknologi yang digunakan.



Sumber daya manusia adalah faktor pendukung dan penghambat dalam kinerja organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia maka visi, misi dan tujuan organisasi tidak akan tercapai. Manusia yang membuat rencana, menyusun, memutuskan, dan menjalankannya. Faktor yang menyebabkan sumber daya manusia pada DPPKKI kurang mendukung karena kuantitasnya yang masih kurang pada setiap bidangnya. Padahal jangkauan yang harus dicakup sangat luas yaitu 16 Kecamatan dan lokasi yang cukup berjauhan. Selain kuantitasnya, kualitas SDM nya juga masih kurang, terlebih lagi untuk SDM yang mempunyai spesifikasi pendidikan sesuai bidang pada DPPKKI, seperti teknik mesin, kepariwisataan, dan yang berkaitan dengan lalu lintas.

Faktor lain adalah teknologi yang digunakan. Koordinasi antar wilayah atau mitra kerja sering mengalami hambatan karena teknologi. Baik itu karena jaringan atau sarana yang tidak ada. Jumlah komputerisasi yang terbaru juga kurang sehingga menghambat dalam bekerjanya pegawai. Alat komunikasi yang lebih canggih juga diperlukan ketika harus berhubungan atau berkoordinasi di lapangan. Wilayah Blora yang banyak terpisah oleh hutan mengakibatkan sering gangguan jaringan, untuk itu perlu teknologi lain yang mendukung.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### **1) Kinerja DPPKKI Kabupaten Blora**

##### **1. Produktivitas**

Produktivitas yang dihasilkan masih perlu mencapai efektif dan efisiennya. Hal ini dapat dibuktikan bahwa setiap bidang sudah menjalankan tupoksi dan program kerja yang sudah ditentukan akan

tetapi tidak semua program yang direncanakan tercapai targetnya. Seperti yang terjadi pada bidang transportasi, jika sasaran bisa menekan angka kecelakaan di jalan, pada kenyataannya target tidak terpenuhi.

##### **2. Responsivitas**

Responsivitas pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora perlu ditingkatkan lagi. DPPKKI Kabupaten Blora sendiri pada indikator ini sudah menjalankan tugas dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

##### **3. Hasil**

Hasil pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora dalam hal ini perlu dimaksimalkan lagi. Hasil yang sesuai dengan kehendak masyarakat adalah tujuan dari semua organisasi. Kinerja yang selama ini dilaksanakan oleh pegawai pada DPPKKI Kabupaten Blora diharapkan mempunyai efek secara langsung terhadap target yang ditentukan. Hasil-hasil yang berhasil dibuat oleh setiap bidangnya dapat menjadi parameter keberhasilan kinerja organisasi.

##### **4. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora berdasarkan hasil penelitian di lapangan membutuhkan kerja keras lagi agar kepuasan masyarakat terpenuhi. Setiap bidang sudah bekerja dengan sesuai tupoksinya dan berusaha maksimal dalam memberikan layanan.

## 5. Penggunaan Sumber Daya

Penggunaan sumber daya pada Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora perlu kehati-hatian lagi dalam penggunaannya. Hal ini terjadi karena hampir semua bidang pada DPPKKI kekurangan sumber daya manusia dan anggaran untuk menjalankan tugasnya.

## 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang

### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor pendukung dan penghambat dalam kinerja organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia maka visi, misi dan tujuan organisasi tidak akan tercapai. Manusia yang membuat rencana, menyusun, memutuskan, dan menjalankannya. Faktor yang menyebabkan sumber daya manusia pada DPPKKI kurang mendukung karena kuantitasnya yang masih kurang pada setiap bidangnya. Padahal jangkauan yang harus dicakup sangat luas yaitu 16 Kecamatan dan lokasi yang cukup berjauhan. Selain kuantitasnya, kualitas SDM nya juga masih kurang, terlebih lagi untuk SDM yang mempunyai spesifikasi pendidikan sesuai bidang pada DPPKKI, seperti teknik mesin, kepariwisataan, dan yang berkaitan dengan lalu lintas.

### 2. Teknologi

Faktor lain adalah teknologi yang digunakan. Koordinasi antar wilayah atau mitra kerja sering mengalami hambatan karena teknologi. Baik itu karena jaringan atau sarana yang tidak ada. Jumlah komputerisasi yang terbaru juga kurang sehingga menghambat dalam bekerjanya

pegawai. Alat komunikasi yang lebih canggih juga diperlukan ketika harus berhubungan atau berkoordinasi di lapangan. Wilayah Blora yang banyak terpisah oleh hutan mengakibatkan sering gangguan jaringan, untuk itu perlu teknologi lain yang mendukung.

## B. Saran

### 1. Produktivitas

Untuk meningkatkan produktivitas Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora agar kinerjanya semakin baik adalah anggaran yang besar sulit didapatkan dari daerah, sebaiknya DPPKKI merencanakan program tahunan dengan cara menyusun skala prioritas.

### 2. Responsivitas

Saran yang diberikan adalah untuk mensosialisasikan lagi kepada publik terkait layanan apa saja yang diberikan oleh DPPKKI Kabupaten Blora, bisa melalui radio atau pameran. DPPKKI bisa menerapkan sistem informasi manajemen yang lebih baik, bisa belajar dari beberapa daerah lain yang sudah menggunakan SIM.

### 3. Hasil

Untuk memaksimalkan hasil pada DPPKKI Kabupaten Blora adalah program yang sudah ditetapkan agar dilaksanakan sesuai dengan bidang masing-masing. Melihat ke lapangan program yang direncanakan sudah tepat sasaran dan sudah dimanfaatkan oleh masyarakat atau publik.

### 4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diberikan DPPKKI sudah cukup baik, saran yang diberikan penulis adalah memaksimalkan sumber daya yang

sudah dimiliki oleh DPPKKI, misalnya, *news room* dan jumlah karyawan.

### 5. Penggunaan Sumber Daya

Penggunaan sumber daya DPPKKI agar tidak boros dalam pemanfaatan efisiensi penggunaan anggaran dengan melihat skala prioritas. Mengajukan pada daerah untuk penambahan formasi pegawai dan peralatan sesuai kebutuhan. Melakukan pengajuan mulai dari Kepala Dinas kemudian dimasukkan dalam rencana strategis organisasi dan nantinya bisa diajukan ke daerah.

### 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang

#### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang mempunyai kuantitas dan kualitas masih kurang agar mengajukan penambahan personil pada daerah. Pada rekrutmen pegawai mengutamakan yang mempunyai kompetensi sesuai bidang pada DPPKKI Kabupaten Blora.

#### 2. Teknologi

Teknologi yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja DPPKKI disarankan agar mengikuti perkembangan jaman. Aplikasi *software* pada komputer agar di perbaharui seperti penyimpanan database. Menggunakan Sistem Informasi yang sudah terkini sehingga pekerjaan lebih efektif dan efisien, seperti yang ada di website DPPKKI, pengaksesan agar lebih mudah dalam mencari informasi. Didirikannya tower pemancar sinyal khusus daerah pedalaman, seperti di Kecamatan Bogorejo, Randublatung, Todanan, Jiken, Japah, dan Bogorejo

dikarenakan letak geografisnya yang jauh dari pusat kabupaten.

### DAFTAR PUSTAKA

Darmadi, Damai dan Sudikin. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

Dwiyanto dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.

Kencana, Inu. 2006. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara..

Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Teknik Penyusunan Organisasi Berkinerja Tinggi*. Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara.

Sembiring, Masana. 2012. *Budaya & Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.

Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Siagian. 2002. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.T. Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

---

#### Internet

<http://dppkki.blorakab.go.id/>, diakses pada 20 November 2014 pukul 10.33 WIB.

---

**Dokumen**

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Blora 2010-2015.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2014 Dinas Perhubungan, Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora.