

**EFEKTIVITAS ORGANISASI DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA (TDUP) DINAS  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SEMARANG**

Oleh: Dipta Kharisma, Tri Yuniningsih

**Departemen 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)

***ABSTRACT***

Effectivity is essential as a form of accomplishment for what have been done by the stakeholders such as organization effectivity of Tourism Support Division in Tourism Business Registry services in Semarang. This study is conducted to describe and analyze whether the organization effectivity of Tourism Support Division in Tourism Business Registry service of Semarang has been effective, and to identify the hampering factors of Tourism Business Registry services in Semarang. The study is descriptive in which using qualitative approach. The data are collected by observation, interview, documentary studies, and library research. The result shows that the organization effectivity of Tourism Support Division in Tourism Business Registry services of Semarang has not been effective, as seen from the distant goal that is to provide a source of information about the regulation of Tourism Business for stakeholders. It is proved in amount of the number of stakeholders who do not own Tourism Business Registry. It is caused by several obstacles such as lack of human resources, inadequate facilities and infrastructure, minimum technology utilization, low awareness of entrepreneurs, and poor coordination in getting information. The suggestions given are holding regular and wide socialization to the businessmen about the importance of Tourism Business Registry, increasing the number of Human Resources (HR), and maximizing internet usage as an online based Tourism Business Registry.

*Keyword: Organization Effectivity, Tourism Business Registry Services*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan suatu batasan yang relatif jelas, yang berfungsi secara relatif teratur dalam rangka mencapai suatu atau serangkaian tujuan (Robins dalam Keban, 2008:127). Koordinasi yang baik sangat membantu pencapaian efektivitas organisasi yang bersangkutan.

Organisasi pemerintah yang akan diteliti adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) ditangani oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, Dinas mendelegasikan wewenangnya pada Bidang Pembinaan Industri Pariwisata yang kemudian pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dipegang langsung oleh 3 seksi yaitu seksi Sarana Pariwisata, seksi Jasa Pariwisata dan seksi Rekreasi dan Hiburan. Masing-masing seksi menangani jenis usaha yang berbeda. Terdapat 44 Subjenis usaha pariwisata yang dilayani Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang terkait dengan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

Kota Bidang Pembinaan Industri Pariwisata mempunyai tugas membina usaha pariwisata, mulai dari daya tarik wisata (objek wisata) sampai fasilitas-fasilitas pariwisata untuk kenyamanan wisatawan. Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi; Hotel, Rumah Makan, Restaurant, Cafe, Panti Pijat, Catering, Jasa Boga, Bar, Karaoke, Biro Perjalanan, Spa dan lain-lain. Untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata, setiap pengusaha wajib mendaftarkan usahanya terlebih dahulu kepada Pemerintah atau Pemerintah Daerah yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan pada Pasal 15.

Tujuan pendaftaran usaha pariwisata adalah untuk menjamin kepastian hukum bagi pengusaha pariwisata. Selain itu tujuan lainnya adalah untuk mempermudah

investor dalam berinvestasi sektor pariwisata sebagai pendukung berkembangnya pariwisata, menyediakan sumber informasi bagi semua pihak yang berkepentingan mengenai hal-hal yang tercantum dalam Daftar Usaha Pariwisata.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2013, yang dimaksud dengan Tanda Daftar Usaha Pariwisata adalah dokumen resmi yang membuktikan usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha pariwisata telah tercantum didalam daftar usaha pariwisata. Daftar Usaha Pariwisata adalah daftar usaha yang berisi hal-hal yang menurut Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata wajib didaftarkan oleh setiap pengusaha.

Dasar Hukum yang mengatur Tanda Daftar Usaha Pariwisata adalah :

1. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan
2. Permen Kebudayaan dan Pariwisata tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Pariwisata No. PM. 85-97 / HK.501 / MKP / 2010
3. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2010 tentang Kepariwisataan

Dalam menjalankan roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasinya, yakni dalam rangka pencapaian Visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yaitu "Semarang Sebagai Kota Tujuan Wisata yang Berdaya Saing". "Yang berdaya saing" artinya sarana dan prasarana pariwisata yang dimiliki seperti hotel, restoran maupun rumah makan bersaing dengan kota metropolitan lain sehingga Kota Semarang menjadi setara. Jadi, Visi tersebut mengandung pengertian bahwa lima tahun ke depan Kota Semarang diharapkan menjadi Kota Tujuan Wisata yang berdaya saing, dapat melayani wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Dengan hal tersebut penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) merupakan salah satu pelaksanaan untuk mewujudkan

visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yaitu dengan memberikan pembinaan kepada pelaku usaha pariwisata, pembinaan tersebut dilakukan bertujuan untuk meningkatkan daya saing bagi pengusaha. Peningkatan daya saing pengusaha untuk meningkatkan daya saing destinasi (wisata) Kota Semarang.

Namun pada saat dilapangan masih banyak pengusaha yang belum mendaftarkan usahanya. Fenomena ini dapat dilihat bahwa banyaknya usaha atau kegiatan pariwisata yang belum memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Berikut presentase usaha atau kegiatan pariwisata yang memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Kota Semarang:

**Tabel 1.1**  
**Capaian penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Kota Semarang Tahun 2015**

No	Nama Usaha	Jumlah Usaha di Kota Semarang	Usaha yang ber TDUP	Presentase	Harapan
1	Restoran	139	87	62%	100%
2	Rumah Makan	160	70	43%	100%
3	Hotel Berbintang	52	42	80%	100%
4	Hotel non Bintang	67	41	61%	100%
5	Café	70	67	95%	100%
6	Bar	68	50	73%	100%

Sumber: Seksi Sarana pariwisata Disbudpar Kota Semarang

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa banyak usaha pariwisata yang belum mencapai tujuannya yaitu belum tercapainya target yang ditentukan 100% pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), yang artinya banyak usaha pariwisata yang belum memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam pencapaian efektivitas organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pada seksi Sarana Pariwisata terdapat permasalahan yang dilihat dari faktor efektivitas organisasi seperti:

a. Pencapaian Tujuan

Capaian penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang belum mencapai target pada tahun 2015. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, pada pasal 15 mewajibkan setiap pengusaha pariwisata mendaftarkan usahanya, namun pada kenyataannya banyak pengusaha pariwisata yang belum mendaftarkan usahanya.

b. Adaptasi

Keterbatasan sumber daya manusia secara kuantitas dalam Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang menyebabkan terbatasnya jumlah pegawai yang terjun lapangan dalam rangka pengecekan usaha pariwisata yang sudah mendaftar di Kota Semarang. Dari segi kualitas tingkat pemahaman pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang terhadap pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) ini kurang optimal, yang disebabkan oleh rendahnya kemampuan dari Sumber Daya Manusia dalam penyesuaian penggunaan alat-alat teknologi yang berfungsi untuk mempermudah dalam hal pekerjaan. Selain pada teknologi, penyesuaian wewenang yang dimiliki masih kurang karena masih banyak Sumber Daya Manusia yang dituntut harus multi-tasking , padahal banyak

pegawai yang menjalani kesulitan untuk beberapa tugas dan tanggung jawab.

c. Integrasi

Integrasi belum dilakukan secara maksimal hal ini disebabkan koordinasi dalam penyampaian informasi masih kurang. Kurangnya sosialisasi terhadap pengusaha menyebabkan pengusaha tidak mengetahui informasi tentang Daftar Usaha Pariwisata.

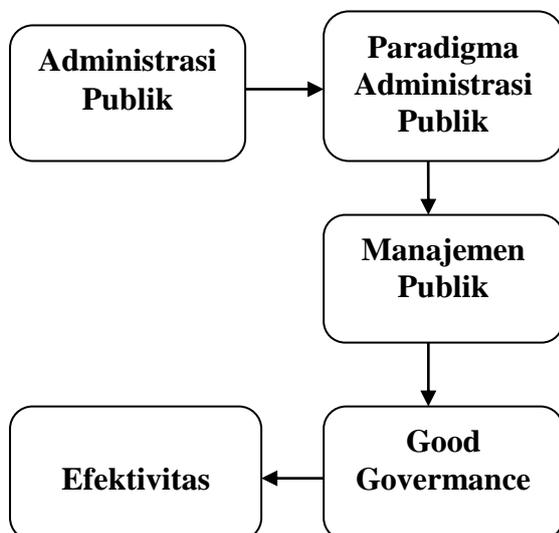
Berdasarkan permasalahan yang ada maka dilakukan penelitian dengan judul “Efektifitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Tdup) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang”

## B. TUJUAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Efektivitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor penghambat Efektivitas Organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

## C. TEORI



## C.1 EFEKTIVITAS

Efektifitas berasal dari kata “efek” yang artinya hubungan sebab akibat, efektifitas dapat di pandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektifitas berarti bahwa, tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain, sasaran tercapai karena adanya proses Menurut James L Gibson dkk (Pasolong, 2013: 4) efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukan derajat efektifitas. dapat disimpulkan bahwa *efektifitas adalah pencapaian tujuan.*

Menurut Gibson (1985: 27-30), Gibson memandang konsep keefektifan organisasi dari tiga prepektif, yaitu keefektifan individu, keefektifan kelompok dan keefektifan organisasi.

a. Efektivitas Individu.

Pada prespektif ini menekankan pada pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab individu sebagai pekerja dari suatu organisasi. Keberhasilan prestasi individu sangat berkaitan dengan kerja dalam kelompok karena individu bekerja dalam suatu organisasi pasti berhubungan langsung dengan kelompok.

b. Efektivitas Kelompok.

Prespektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja. Dalam konteks ini, individu juga sebagai “team work” dimana ada suatu tugas yang harus dilakukan secara kelompok bukan perorangan.

c. Efektivitas Organisasi.

Efektivitas organisasi pada dasarnya merupakan hasil efektifitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektifitas individu dan kelompok artinya organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang

lebih tinggi daripada jumlah prestasi masing-masing.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian dalam efektivitas organisasi. Hal ini karena Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang termasuk dalam lingkup organisasi, sehingga cocok dengan teori efektivitas organisasi.

## C.2 EFEKTIVITAS ORGANISASI

Daft (2010:13) menjelaskan Efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Ada beberapa pendekatan yang paling sering digunakan dalam pengukuran efektivitas organisasi salah satunya melalui pendekatan sasaran (*goal approach*). Yang dimaksud dengan sasaran (*goal*) organisasi adalah suatu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Sasaran dapat diartikan sebagai tujuan organisasi, baik tujuan jangka panjang ataupun jangka pendek, juga mencakup sasaran dari keseluruhan ataupun suatu bagian tertentu dari suatu organisasi. Pendekatan sasaran mengemukakan bahwa efektivitas organisasi diukur atau dinilai berdasarkan pencapaian atau hasil akhir.

Robbins (2008:29) mendefinisikan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat pencapaian organisasi yang dipengaruhi oleh perorangan, kelompok dan struktur dalam organisasi.

Duncan (dalam Steers, 1985:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Adaptasi
3. Integrasi

Gibson (1985:33-35) mengemukakan ada lima aspek kriteria efektivitas yaitu:

1. Produksi
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Adaptasi
5. Pengembangan Organisasi

Emitai Etziomi (Indrawijawa, 2010 :187) mengemukakan pengukuran efektivitas organisasi mencakup 4 kriteria:

1. Adaptasi
2. Integrasi
3. Motivasi
4. Produksi

Didalam penelitian ini pengukuran efektivitas organisasi menggunakan faktor;

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Richard M. Steers (1985: 9-11) menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi
2. Karakteristik Lingkungan
3. Karakteristik Pekerja
4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

## D. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif atau disebut dengan deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik

*purposive sampling*, teknik wawancara dengan beberapa sumber yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu informan dari pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yaitu: Kepala Subbagian Perencanaan dan Evaluasi, Kepala Bidang Pemasaran, Kepala Bidang Pembinaan Industri Pariwisata, Kepala Seksi Sarana Pariwisata, Staff Sarana Pariwisata dan pengusaha pariwisata yang menjadi sasaran pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

Jenis data yang digunakan adalah berupa kata-kata atau tindakan diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada para informan dan pengamatan langsung di lapangan. Sumber data yang didapatkan, data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara maupun observasi (pengamatan), data sekunder yang diperoleh dari perpustakaan yaitu buku-buku, literature, karya ilmiah dari berbagai media, skripsi/ penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan, serta arsip-arsip resmi yang dimiliki oleh seksi Sarana Pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

Adapun teknik pengumpulan data melalui interview (wawancara), observasi, dan studi dokumentasi. Data yang sudah diperoleh, kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui reduksi data yang diperoleh, kemudian data dipilah, dan disajikan yang pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diperoleh dari informan.

Validasi atau keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dengan cara mengecek data dan membandingkan data yang diperoleh dengan mencari informan terkait permasalahan yang diteliti.

## **E. PEMBAHASAN**

Efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Kota Semarang masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari fenomena:

### **a. Pencapaian Tujuan**

Tujuan dari daftar usaha pariwisata yaitu: menjamin kepastian hukum dalam menjalankan usaha pariwisata bagi pengusaha dan menyediakan sumber informasi bagi semua pihak yang berkepentingan mengenai hal-hal yang tercantum dalam Daftar Usaha Pariwisata. Dalam pelaksanaan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang memiliki beberapa kendala dalam pencapaiannya. Salah satu yang masih menjadi kendala yaitu masih belum sepenuhnya usaha pariwisata yang ada di Kota Semarang memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) atau tidak terdaftar usahanya pada Daftar Usaha Pariwisata. Dari data yang diperoleh pada tahun 2015 menunjukkan bahwa masih cukup banyak usaha pariwisata yang belum memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

### **b. Adaptasi**

Berkaitan dengan adaptasi Sumber Daya Manusia (SDM), minimnya sarana yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, hanya memfasilitasi satu komputer dalam satu bidang. Secara kuantitas terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang menyebabkan terbatasnya jumlah pegawai yang terjun lapangan dalam rangka pengecekan usaha pariwisata yang sudah mendaftar. Dari segi kualitas pemahaman pegawai belum maksimal, rendahnya kemampuan dari Sumber Daya Manusia dalam penyesuaian penggunaan alat-alat teknologi yang berfungsi untuk mempermudah dalam hal pekerjaan. Selain pada teknologi, penyesuaian wewenang yang dimiliki masih kurang karena masih banyak Sumber Daya Manusia yang dituntut harus multi-tasking, padahal banyak pegawai yang menjalani kesulitan untuk beberapa tugas dan tanggung jawab.

Hal tersebut dikarenakan bahwa sebagian besar latarbelakang pegawai bukan berasal dari bidang pariwisata dan tidak adanya pengembangan kemampuan pegawai yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dan Sumber Daya Manusia yang terbatas. Sehingga pegawai perlu melakukan adaptasi atau penyesuaian diri pada lingkungan, lingkungan internal maupun eksternal.

### c. Integrasi

Untuk mewujudkan visi, misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang setiap bidang saling berintegrasi antara Bidang Kesenian, Bidang Kebudayaan, Bidang Industri Pariwisata dan Bidang Pemasaran. Meskipun setiap bidang menjalankan tupoksinya masing-masing yang sudah menjadi tanggung jawab, namun secara tidak langsung setiap bidang mendukung berjalanya suatu kegiatan yang dimiliki bidang tertentu. Salah satunya yaitu penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), yang dibentuk untuk mencapai tujuan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Pada Bidang Pemasaran berkontribusi dalam mempromosikan aset wisata termasuk usaha pariwisata yang ada di Kota Semarang. Dalam hal ini Bidang Pemasaran sangat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Namun, disisi lain tidak adanya proses itegrasi kesepakatan antara beberapa bidang, Bidang Industri Pariwisata, Bidang Pemasaran, Bidang Kebudayaan dan Bidang Kesenian terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Selain itu, Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Semarang berintegrasi dengan pihak yang berkaitan dengan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) misalnya dengan DPKAD (Dinas Pendapatan Keuangan Aset Daerah) Kota Semarang dan BPPT (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu) Kota Semarang. Selain dengan

instansi pemerintah, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang juga melakukan integrasi dengan beberapa instansi non pemerintah yaitu dengan ASITA (Asosiasi Pariwisata). Organisasi tersebut pada prinsipnya merupakan upaya perwujudan kerjasama dalam pembinaan usaha pariwisata.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang minim menjadikan koordinasi dalam penyampaian informasi belum maksimal. Pada saat dilakukan kegiatan Bina Pelaku Usaha, para pelaku usaha pariwisata tidak datang, dikarenakan tidak mengetahui informasi bahwa adanya sosialisasi

Faktor yang menghambat Efektivitas Organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Kota Semarang:

#### a. Karakteristik Organisasi

Organisasi merupakan wadah dalam penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi itu sendiri. Pembagian kerja dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sudah diatur didalam tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan.

Namun demikian faktor yang menghambat dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yang berkaitan dengan karakteristik organisasi adalah Besarnya organisasi menjadikan ukuran organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang menjadi sangat kecil. Besarnya organisasi berkaitan dengan unit kerja, apabila ukuran organisasi menjadi kecil secara langsung unit kerja menjadi kecil. Hal tersebut disebabkan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM). Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) berdampak pada jadwal pemenuhan target sering meleset dari yang diharapkan. Pemanfaatan teknologi yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Kota Semarang belum maksimal.

b. Karakteristik Lingkungan

Komunikasi dan koordinasi antar pegawai terjadi pada saat penjadwalan untuk pengecekan lapangan pada usaha yang sudah mendaftar, terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pegawai mensiasati dengan cara *rolling* atau berganti peran.

Pada lingkungan ekstern, faktor yang menghambat efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yaitu ketidaktentuan pengusaha dalam mendaftarkan usahanya, karena ada pengusaha yang tidak membutuhkan alat legal untuk beroperasi. Kesadaran pengusaha dalam mendaftarkan usahanya sangat rendah, sudah mengerti bahwa syarat mendirikan usaha pariwisata harus mendaftarkan usahanya kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang namun masih banyak pengusaha yang belum mendaftarkan usahanya.

c. Karakteristik Pekerja

Keterikatan pegawai terlihat pada antusiasme diluar kantor dalam melaksanakan kegiatan (Bina Pelaku Usaha) guna memberikan sosialisasi dan pembinaan terhadap para pelaku usaha untuk meningkatkan daya saing destinasi (wisata) kota Semarang. Keterikatan pegawai juga terlihat pada komitmen untuk menjalankan peran yang sudah ditetapkan.

Namun kejelasan peran masih ditemukan masalah, seperti peran yang dimiliki pegawai tumpang tindih, disebabkan jumlah pegawai masih belum mencukupi dibandingkan dengan banyaknya usaha di Kota Semarang. Hal tersebut yang menjadikan faktor penghambat dalam efektivitas organisasi.

d. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen oleh Steers (1985) antara lain dikaitkan dengan kepemimpinan dalam organisasi. Efektivitas kepemimpinan menjadi faktor

penting dalam sebuah organisasi, hal ini dikarenakan maju mundurnya organisasi tergantung kemampuan pimpinan dalam mengendalikan organisasi.

Pada penetapan tujuan strategi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mempunyai kebijakan baru yaitu pelayanan yang cepat dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Tentunya kebijakan manajemen tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan TDUP itu sendiri, yang tadinya tujuh hari kerja menjadi tiga hari kerja. Namun, kebijakan tersebut belum dilaksanakan secara maksimal, dikarenakan Sumber Daya Manusia nya yang terbatas. Dalam hal ini pencarian dan pemanfaatan sumberdaya belum dilakukan oleh seksi Sarana Pariwisata.

Pemimpin juga kurang memotivasi bawahanya, ditunjukkan bahwa tidak adanya strategi untuk menjemput bola dan inovasi dalam pelayanan, misalnya pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yang berbasis *online*.

## F. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kota Semarang dilihat dari fenomena pencapaian tujuan, adaptasi dan integrasi dikatakan belum efektif dikarenakan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi yaitu masih banyak pengusaha pariwisata yang belum memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) atau para pelaku usaha belum mendaftarkan usahanya pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Hal tersebut dikarenakan belum diterapkan sanksi tegas kepada para pelaku usaha pariwisata yang belum mendaftar atau memiliki TDUP dapat menjadikan kendala dalam pencapaian tujuan.

Berkaitan dengan adaptasi Sumber Daya Manusia (SDM), pemahaman pegawai belum maksimal hal tersebut dikarenakan bahwa latarbelakang pegawai

bukan berasal dari bidang pariwisata dan tidak adanya pengembangan kemampuan pegawai yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang minim menjadikan koordinasi dalam penyampaian informasi belum maksimal. Pada saat dilakukan kegiatan Bina Pelaku Usaha, para pelaku usaha pariwisata tidak datang, dikarenakan tidak mengetahui informasi bahwa adanya sosialisasi.

Faktor-Faktor yang menghambat Efektivitas Organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Kota Semarang:

a. Karakteristik Organisasi

Secara umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang sudah memiliki karakteristik organisasi yang baik dimana struktur organisasinya sudah memiliki tupoksi yang jelas. Meskipun demikian organisasi belum memiliki pemanfaatan teknologi yang memadai. Pada karakteristik organisasi yang menghambat efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Kota Semarang yaitu besarnya organisasi menjadikan ukuran organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menjadi sangat kecil. Besarnya organisasi berkaitan dengan unit kerja, apabila ukuran organisasi menjadi kecil secara langsung unit kerja menjadi kecil pula, dikarenakan bahwa kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada setiap bidang. Spesialisasi pekerjaan belum dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, yaitu belum dibuatnya alur kerja yang berkesinambungan. Pada Proses pengawasan atau rentang kendali Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang merasa kesulitan karena bersifat kompleks. Pada teknologi, dalam pengoperasian komputer atau IT yang sudah dibuat, sebagian pegawai belum mahir atau belum paham. Hal

tersebut disebabkan karena tidak adanya pelatihan atau pengembangan pegawai.

b. Karakteristik Lingkungan

Pada karakteristik lingkungan yang menghambat efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) terlihat dari ketidakpastian pengusaha dalam mendaftarkan usahanya, karena ada pengusaha yang tidak membutuhkan alat legal untuk beroperasi. Kesadaran pengusaha dalam mendaftarkan usahanya sangat rendah. Hambatan selanjutnya yaitu faktor kekompleksan, persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengusaha begitu kompleks, hal tersebut menjadikan pengusaha merasa kesulitan untuk melengkapi berkas.

c. Karakteristik Pekerja

Kemampuan yang dimiliki pegawai masih minim dan tidak adanya pendidikan dan pelatihan untuk pegawai yang diberikan oleh Dinas. Komitmen kerja belum dilakukan dengan sungguh-sungguh dikarenakan adanya oknum di bidang tertentu. Tidak hanya itu, walaupun sudah mempunyai tugas pokok dan fungsi yang mengaturnya, namun kejelasan peran masih ditemukan masalah, seperti peran yang dimiliki pegawai Bidang Industri Pariwisata tumpang tindih, disebabkan jumlah pegawai masih belum mencukupi dibandingkan dengan banyaknya usaha di Kota Semarang. Hal tersebut yang menjadikan faktor penghambat dalam efektivitas organisasi.

d. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Pada penetapan tujuan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mempunyai kebijakan baru yaitu pelayanan yang cepat dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Tentunya kebijakan manajemen tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan TDUP itu sendiri, yang tadinya tujuh hari kerja menjadi tiga hari kerja. Namun, kebijakan tersebut belum dilaksanakan secara maksimal, dikarenakan Sumber Daya Manusia nya

yang terbatas. Dalam hal ini pencarian dan pemanfaatan sumberdaya belum dilakukan oleh seksi Sarana Pariwisata.

Pemimpin juga kurang memotivasi bawahannya, ditunjukkan bahwa tidak adanya strategi untuk menjemput bola dan inovasi dalam pelayanan, misalnya pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yang berbasis *online*.

## **REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Masih banyaknya usaha pariwisata yang belum memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) menjadikan perlunya strategi dari Dinas untuk menjemput bola dengan cara mendatangi pelaku usaha pariwisata secara rutin dan menekankan untuk memiliki Tanda daftar Usaha Pariwisata (TDUP).
2. Meningkatkan partisipasi para pelaku usaha pariwisata dengan cara mengundang para pelaku usaha dalam acara sosialisasi secara rutin dimana acara tersebut memberikan pengertian bahwa Tanda Daftar Usaha Pariwisata sangat bermanfaat untuk meningkatkan daya saing bagi pengusaha dan terpeliharanya objek serta daya tarik wisatawan.
3. Masing-masing bidang memiliki parsial didalam melakukan tugasnya, hanya sesuai tupoksi, tidak ada kepedulian dengan lingkungan sekitar. Padahal apabila diintegrasikan antara kepengurusan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dengan pemasaran dalam penyetakan promosi maka akan lebih baik.
4. Untuk meningkatkan pemahaman pegawai yang masih kurang, karena mayoritas berasal dari latar belakang yang bukan dari bidang pariwisata, maka perlu diberikan pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan kemampuan kepada pegawai di bidang pariwisata.

5. Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang melayani pendaftaran usaha pariwisata hanya tujuh orang yang melayani semua usaha pariwisata di Kota Semarang, hal ini dirasa kurang. Maka perlu dilakukan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM).
6. Bahwa teknologi informasi yang selama ini belum maksimal perlu di tingkatkan dengan cara memanfaatkan *website* sebagai sarana pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang berbasis *online* agar pelayanan menjadi mudah dan efisien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Daft, L. Richard. 2010. Summary Theory and Design. Ebook
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1985. *Organisasi*, Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

## **Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Permen Kebudayaan dan Pariwisata  
Tentang Tata Cara Pendaftaran USAHA  
PARIWISATA. NO. PM. 85-97 / HK.501  
/ MKP / 2010

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3  
Tahun 2010 tentang Kepariwisatawan

#### **Dokumen Pemerintah:**

Renstra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata  
Kota Semarang Tahun 2010-2015

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008  
tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas  
Daerah Kota Semarang

#### **Referensi Lain:**

Swee C. Goh. 2012. *Making Performance  
Measurement Systems More  
Effective In Public Sector  
Organizations. University of  
Ottawa, Ottawa, Canada*

John Delery and Nina Gupta. 2016.  
*Human Resource Management  
Practices And Organizational  
Effectiveness: Internal Fit  
Matters. University of  
Arkansas, Fayetteville,  
Arkansas, USA.*

Andri Joko Purnomo. 2006. Analisis  
Efektivitas Organisasi Dinas  
Perikanan Dan Kelautan  
Kabupaten Batang. Tesis,  
Magister Ilmu Administrasi  
Program Pascasarjana  
Universitas Diponegoro  
Semarang.

Erfan Yusuf Sadewa. 2015. Efektivitas  
Peran Komite Sekolah Di Sd  
Negeri 1 Kebumen Kecamatan  
Sukreji Kabupaten Kendal.  
Skripsi. Universitas Diponegoro.

Aprillia Maharani. 2016. Efektivitas Dinas  
Sosial Pemuda Dan Olahraga  
Dalam Penanganan Anak  
Jalanan Di Kota Semarang.  
Skripsi. Universitas  
Diponegoro.