

**ANALISIS KINERJA ORGANISASI DINAS PARIWISATA KABUPATEN
SEMARANG DALAM PENGEMBANGAN DAN PENGELOLAAN PARIWISATA
KABUPATEN SEMARANG**

Anggi Samuel, Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7475407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstrak

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Salah satu daerah yang memiliki potensi pariwisata adalah Kabupaten Semarang. Namun di Kabupaten Semarang masih terdapat program dari kinerja sektor pariwisata yang belum sesuai. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata berdasarkan aspek produktivitas, kualitas pelayanan dan responsivitas beserta faktor yang mendorong dan menghambat proses kinerja organisasi di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Metode penelitian yang digunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus dari penelitian ini adalah Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata, lokus Kabupaten Semarang. Data yang dipakai: data primer dan data sekunder, menggunakan teknik pengumpulan data: Wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah teknik analisis dominan melalui: reduksi data, pengujian data, dan menarik kesimpulan verifikasi. Kinerja organisasi yang dilaksanakan Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dinilai masih kurang baik dilihat dari beberapa aspek produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Terdapat kendala seperti dalam pengelolaan objek wisata, pemasaran pariwisata, kompetensi dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan, dan juga dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Terdapat faktor penghambat kinerja organisasi yaitu sumber daya manusia, sistem, tim, partisipasi masyarakat dan teknologi. Saran yang diberikan antara lain dengan pelatihan jabatan atau diklat, pemeliharaan dengan pengawasan rutin terhadap fasilitas sektor pariwisata, pengkajian kembali kebijakan pembatasan pembangunan hotel, membangun partisipasi masyarakat dengan metode persuasif, dan memaksimalkan kerjasama dengan pihak lain.

Kata kunci : Analisis, Kinerja, Organisasi

Abstract

Tourism is one of the country's biggest sources of income. One region that has a potential tourism is Semarang Regency. But in Semarang Regency still has a program of tourism performance that is not yet suitable. This research will analyze Semarang Regency Tourism Office organizational performance in Development and Management of Semarang Regency Tourism based on aspects of productivity, service quality and responsiveness and the factors that support and hinder it. This research use descriptive qualitative research that focus on Semarang Regency Tourism Office organizational performance in Development and Management, locus in Semarang Regency. This research used: primary data and secondary data, with data collection techniques: Interview, observation, documentation, and literature. Analysis Techniques that used is dominant analysis through: data reduction, testing data, and drawing verification conclusions. Overall, Organizational performance carried out by the Semarang Regency Tourism Office is still considered to be poor in terms of several aspects of productivity, service quality, and responsiveness. There are still obstacles such as in the management of attractions, tourism marketing, competence and knowledge in providing services, and in responding to community needs. There are factors that hinder organizational performance including

human resources, systems, teams, community participation and technology. It can be said that the performance of the Semarang Regency Tourism Office is still not good. Suggestions were given: human resource training, maintenance with routine supervision of tourism sector facilities, review of hotel development restriction policies, building community participation with persuasive methods and maximize cooperation with other stakeholders.

Keywords: Analyze, Performance, Organization.

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu elemen yang penting bagi pertumbuhan dan perkembangan dari suatu daerah. Pengelolaan yang baik akan menimbulkan dampak dan keuntungan tersendiri bagi daerah tersebut. Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang menghasilkan devisa negara terbesar. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi wisata yang besar adalah Kabupaten Semarang. Kabupaten Semarang memiliki banyak tujuan pariwisata yang terdiri dari berbagai macam jenis – jenis pariwisata, seperti wisata alam, wisata keluarga, wisata sejarah, wisata religi, wisata pemandian, wisata pemancingan, dan desa wisata. Untuk itu diperlukan pengelolaan dan pengembangan yang baik serta berkelanjutan dalam pelaksanaannya. Pihak yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola sektor pariwisata di Kabupaten Semarang adalah Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Salah satu tugas Dinas Pariwisata adalah untuk meningkatkan kunjungan wisata di Kabupaten Semarang.

Namun masih terdapat permasalahan dalam penerapan hal meningkatkan kunjungan wisata di Kabupaten Semarang. Satu dari beberapa objek wisata yang menjadi fokus pengelolaan Dinas Pariwisata adalah Candi Gedongsongo yang merupakan objek wisata terpopuler di Kabupaten Semarang. Diperlukan pengelolaan objek wisata yang baik di Candi Gedongsongo untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di Candi Gedongsongo maupun di Kabupaten Semarang. Tetapi dalam kenyataannya masih terlihat penurunan secara drastis dari wisatawan di Candi Gedongsongo pada tahun 2017. Selain itu dalam peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara juga masih meningkat secara fluktuatif.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan
Mancanegara Kabupaten Semarang

No		Tahun		
		2015	2016	2017
1	Jumlah	3,533	23,924	9,867

Sumber: BPS Kab. Semarang 2015 - 2017

Tahun 2016 terjadi kenaikan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 23,924

orang. Hal ini disebabkan karena pada tahun 2016 tersebut sektor wisata di Kabupaten Semarang sedang banyak melakukan pembangunan objek wisata buatan baru seperti Eling Bening, Kampoeng Kopi Banaran dan wisata baru lain yang cukup mampu mendongkrak wisatawan mancanegara yang ada di Kabupaten Semarang. Namun pada tahun 2017 terjadi penurunan drastis dalam hal wisatawan mancanegara di Kabupaten Semarang yang turun menjadi 9,867 wisatawan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pembaharuan atraksi dan kegiatan pariwisata yang dilakukan pihak pengelola sektor pariwisata, sehingga kurang menarik minat wisatawan mancanegara untuk mengunjungi kembali objek wisata yang ada di Kabupaten Semarang. Pengelolaan fasilitas serta sarana yang ada di objek wisata, yang dalam hal ini peneliti melihat dari objek wisata yang menjadi fokus dari pariwisata di Kabupaten Semarang yaitu Candi Gedongsongo juga masih belum tertata dan terkelola dengan baik. Masih banyak fasilitas objek wisata yang belum memadai dan tidak terawat, yang membuat pengunjung menjadi sedikit terganggu dalam hal kenyamanan melakukan kegiatan pariwisata. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menggali informasi mengenai kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam

pengembangan dan pengelolaan pariwisata beserta faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang.

B. KAJIAN TEORI

1. Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah publik dan mengalami pergeseran paradigma. Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:4) adalah proses sumberdaya dan personel publik yang diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan didalam kebijakan publik. Administrasi publik dapat disimpulkan sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

2. Manajemen

James AF Stoner dalam buku T. Hani Handoko (2012) Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dari pengertian

manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien dengan menggunakan orang-orang melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dengan memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang tersedia.

3. Kinerja Organisasi

Bastian dalam buku Tangkilisan (2005) mendefinisikan kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Selain itu kinerja organisasi tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil atau tujuan, tetapi juga menekankan pada proses pelaksanaan dan sumber daya guna mencapai tujuannya.

4. Pengukuran Kinerja

Menurut Agus Dwiyanto (2008: 50), ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, antara lain:

1) Produktivitas, diukur dari tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pada umumnya produktivitas digunakan sebagai rasio antara input dan output; 2) Kualitas Layanan, diukur dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan; 3) Responsivitas, diukur dari kemampuan

birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat; 4) Responsibilitas, menjelaskan mengenai kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan birokrasi; 5) Akuntabilitas, merupakan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Akuntabilitas publik digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik konsisten dan sesuai dengan kehendak publik. Berdasarkan permasalahan dan kondisi yang ditemukan peneliti memilih untuk menggunakan tiga indikator saja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan dan responsivitas. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator – indikator ini dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik dari luar dan dalam organisasi. Selain itu ketiga indikator tersebut juga sesuai dan relevan dengan apa yang terjadi di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Produktivitas adalah ukuran seberapa besar pelayanan publik itu menghasilkan yang diharapkan, dari segi efisien dan efektivitas. Selain itu juga menyangkut capaian kinerja dalam hal ini dalam hal kinerja pariwisata dari Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang, apakah sudah terlaksana sesuai targetnya. Karena

sebuah pencapaian sebuah target menyangkut dengan pemenuhan tujuan dan visi misi dari instansi tersebut. Untuk mengukur kualitas layanan maka perlu diketahui dimensi dari mutu pelayanan. Garvin yang dikutip Nurcahyo (2013, 21), ada sepuluh dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Communication (komunikasi)
2. Credibility (kredibilitas)
3. Security (keamanan)
4. Knowing the costumer (pengetahuan petugas)
5. Tangibles (nyata)
6. Reliability (reabilitas)
7. Competence (kompetensi)
8. Access (akses)
9. Courtesy (kesopanan).

Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep responsivitas ini menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan tujuannya. Terutama untuk memenuhi dan menanggapi kebutuhan masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, observasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian adalah Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang, pelaku jasa usaha pariwisata, masyarakat lokal desa wisata, dan wisatawan. Pengujian data menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

D. PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata

1. Produktivitas

Aspek pertama dalam produktivitas yaitu jika dilihat dari aspek pelestarian dan pengelolaan sarana serta fasilitas objek wisata yang dilakukan, dalam penerapannya belum dilakukan dengan maksimal. Terdapat beberapa sarana atau fasilitas yang belum terkelola dengan baik dan rusak. Terutama untuk masalah fasilitas kebersihan di Candi Gedongsongo yang harus diperbaiki oleh pihak pemerintah Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Aspek kedua yaitu kinerja pemasaran sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja tersebut.

Seperti dalam hal sumber daya manusia yang kurang dalam hal kualitas serta belum dimaksimalkannya fasilitas pemasaran melalui *website*. Kinerja pemasaran tersebut tentunya berpengaruh terhadap peningkatan kunjungan wisata Kabupaten Semarang, dalam beberapa tahun terakhir wisatawan yang mengunjungi Kabupaten Semarang mengalami kenaikan. Tetapi terdapat kendala dalam hal peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara yang mengalami fluktuatif. Selanjutnya dari aspek peningkatan pelaku usaha. Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang memiliki sistem dan kebijakan yaitu untuk beberapa tahun kedepan akan membatasi pembangunan hotel baru di Kabupaten Semarang. Sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap peningkatan pelaku usaha. Dalam hal pendapatan dari sektor pariwisata Kabupaten Semarang meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut berdampak dari meningkatnya kunjungan wisata di Kabupaten Semarang setiap tahunnya. Visi dan misi juga sudah berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dalam hal menerapkan misi untuk berdaya saing dan pariwisata yang berwawasan lingkungan.

2. Kualitas Pelayanan

Dari indikator kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik berdasarkan beberapa aspek penilaian

kualitas pelayanan. Proses komunikasi dalam melakukan pelayanan dinilai sudah baik dan dapat memberikan informasi pelayanan dengan sangat jelas serta mudah dipahami oleh penerima pelayanan. Namun masih kurang memaksimalkan peran dari sarana prasarana yang dapat menunjang aspek komunikasi. Dalam memberikan pelayanan sudah mengutamakan aspek kredibilitas. Hal tersebut juga ditambah dengan sudah tersediannya sarana dan prasarana yang menunjang serta seperti sistem tiket yang sudah melalui komputerasi. Aspek keamanan juga sudah diutamakan dalam memberikan pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Selain itu sudah tersediannya sarana keamanan seperti kamera cctv baik di kantor dinas maupun di objek wisata. Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang sudah cukup baik dalam mengetahui kebutuhan masyarakat. Namun untuk penyelenggaraannya masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan di Kabupaten Semarang. Selanjutnya dari Ketampakan fisik sudah dapat dilaksanakan dengan baik. Namun untuk sosialisasi prosedur pelayanan masih dilakukan dengan cara lisan. Selain itu penyediaan dan pengelolaan sarana juga masih kurang maksimal. Dalam aspek ini Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang sudah cukup memuaskan dalam memberikan

solusi kepada para masyarakat, namun yang masih menjadi kendala yaitu dalam memberikan solusi kepada para wisatawan. Kompetensi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan pun masih dinilai kurang memuaskan. Selain itu keahlian khusus dalam bidang kepariwisataan juga masih kurang dikembangkan. Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang sudah semaksimal mungkin memberikan kualitas pelayanan dalam hal Sistem Informasi Manajemen (SIM) ke dalam pariwisata Kabupaten Semarang. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat kekurangan dalam hal menyajikan informasi-informasi tersebut. Selanjutnya dari segi keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan juga sudah sangat baik dan memuaskan.

3. Responsivitas

Indikator selanjutnya adalah responsivitas yang masih belum sesuai dengan kebutuhan para penggerak sektor pariwisata. Kinerja responsivitas Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam menanggapi kebutuhan para pelaku usaha jasa pariwisata dinilai sudah cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan para pelaku usaha jasa pariwisata. Kinerja responsivitas Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam menanggapi kebutuhan para masyarakat lokal sudah cukup baik, dapat dilihat dari sudah banyaknya kebutuhan para pelaku

usaha dan masyarakat lokal yang dapat ditanggapi melalui berbagai kegiatan dan program dalam bidang kepariwisataan. Tetapi masih terdapat kekurangan dalam penerapan kinerja ini seperti dalam pembinaan pokdarwis desa wisata dan penyediaan informasi desa wisata. Dalam menanggapi kebutuhan para wisatawan juga belum dapat dilaksanakan dengan baik. Dapat dilihat dari belum tersedia dan memadainya fasilitas serta sarana untuk wisatawan. Dalam hal sistem pengaduan, dinilai masih kurang memperhatikan pentingnya aspirasi, saran atau keluhan masyarakat dalam hal pariwisata di Kabupaten Semarang.

Faktor yang mendorong dan menghambat kinerja organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang

a) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang memberikan dampak yang besar untuk pelaksanaan kinerja organisasi di Dinas Pariwisata. Namun dampak yang diberikan oleh sumber daya manusianya adalah menghambat proses kinerja di Dinas Pariwisata. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya pegawai yang kurang terampil dalam bidang kepariwisataan serta masih kurangnya pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan dalam bidang

kepariwisataan. Hal tersebut sangat menghambat proses kinerja organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam menerapkan aspek produktivitas, kualitas pelayanan dan responsivitas. Selain itu dalam hal jumlah pegawai juga masih kurang, dimana sektor pariwisata merupakan sektor yang bergerak dalam industri kreatif. Sangat dibutuhkan jumlah pegawai yang cukup untuk melaksanakan kinerja dalam sektor pariwisata.

b) Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan sangat mendorong kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Hal tersebut terlihat dari pemimpin sudah memberikan motivasi kepada bawahannya atau pegawai untuk dapat bekerja dengan baik serta memberikan arahan dalam pelaksanaan tugas sehingga masing-masing pegawai paham dan mengerti mengenai tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukan. Pemimpin melibatkan bawahan atau pegawainya dalam proses pengambilan keputusan seperti menerima masukan berupa kritik maupun saran yang berkaitan dengan pengelolaan pariwisata.

c) Tim

Dalam kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang tim menjadi salah satu hal yang mendorong keberhasilan kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Faktor

tim menjadi faktor yang menunjang kinerja Dinas Pariwisata dalam menerapkan produktivitas, kualitas pelayanan dan responsivitas. Hal tersebut disebabkan karena sangat baiknya koordinasi yang dilakukan oleh seluruh pegawai Dinas Pariwisata dalam melakukan tugasnya. Selain itu koordinasi yang baik juga sudah dilakukan antara Dinas Pariwisata dengan berbagai pihak penggerak sektor pariwisata seperti dengan para pelaku usaha pariwisata dan masyarakat lokal Kabupaten Semarang. Faktor tim juga terlihat dari kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dengan instansi atau organisasi publik lainnya dalam mencapai tujuan bersama dalam pengelolaan sektor pariwisata.

d) Sistem

Untuk pengaruh terhadap kinerja produktivitas, faktor sistem menjadi kendala dari Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam melakukan tugas melestarikan dan mengelola pariwisata di Kabupaten Semarang, dimana di objek wisata candi gedongsongo sendiri untuk sistem pengelolaan kebersihan dan perawatan fasilitas objek wisata masih dirasa kurang maksimal dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Selain itu faktor sistem juga masih menjadi penghambat untuk peningkatan para pelaku usaha jasa pariwisata di Kabupaten

Semarang, dimana untuk pengusaha hotel sendiri mengalami penurunan dalam hal jumlah hotel maupun kunjungan tamu yang disebabkan oleh kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang untuk sementara melarang pembangunan hotel atau penginapan baru di Kabupaten Semarang dan lebih fokus untuk meningkatkan kualitas dari usaha hotel dan penginapan tersebut.

e) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi dari masyarakat dapat dirasakan berpengaruh dalam hal pengelolaan pariwisata dan pemasaran pariwisata. Dimana pada aspek kinerja tersebut berkaitan dengan kemampuan organisasi Dinas Pariwisata dalam mengelola dan memasarkan produk wisata yang ada di Kabupaten Semarang. Wisatawan dapat ikut andil untuk memasarkan produk wisata yang ada di Kabupaten Semarang kedalam sosial media dan internet membuat Dinas Pariwisata menjadi terbantu karena hal tersebut. Namun dalam hal menjaga kebersihan maupun perawatan fasilitas yang ada di objek wisata kesadaran dari wisatawan dan masyarakat masih dinilai kurang dan masih rendah.

f) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang memiliki peran penting

terhadap kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Karena sarana dan prasarana memiliki sifat sebagai penunjang keberhasilan kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Salah satu kunci keberhasilan dari pengembangan dan pengelolaan pariwisata, salah satunya adalah jika sarana dan prasarana dapat tersedia dan digunakan dengan baik dan tepat. Sehingga akan memberi pengaruh yang positif dalam setiap kegiatan pariwisata di Kabupaten Semarang. Namun untuk ketersediaan sarana dan prasarana tersebut belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh Dinas Pariwisata, dengan kata lain dari segi sarana dan prasarana belum dapat dimaksimalkan dengan baik oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang

g) Teknologi

Seperti pada sarana dan prasarana kehadiran teknologi juga memberi pengaruh yang cukup besar terhadap kemajuan sektor pariwisata di Kabupaten Semarang. Aspek yang paling diberikan dampak dari teknologi adalah dalam melakukan kinerja pemasaran, dimana untuk memasarkan produk wisata yang ada di Kabupaten Semarang tidak hanya berasal dari produk wisata yang dimiliki Dinas Pariwisata.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam pengelolaan Pengembangan dan Pengelolaan sektor pariwisata masih belum maksimal. Hal tersebut dilihat dari indikator produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas, sebagai berikut:

1.) Produktivitas di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata masih belum maksimal karena masih terdapat kendala seperti dalam hal pelestarian dan pengelolaan objek wisata yang masih belum memadai dan juga kurang maksimalnya dalam hal memasarkan pariwisata.

2.) Kualitas layanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata di Kabupaten Semarang masih kurang maksimal karena masih terkendala dalam hal pengetahuan dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penggerak sektor pariwisata.

3.) Responsivitas di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata

di Kabupaten Semarang belum maksimal karena masih terdapat kendala dalam pemenuhan kebutuhan para wisatawan serta belum terlaksananya sistem pengaduan untuk para masyarakat dalam memberikan saran dan kritik kepada Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang.

a. Faktor Pendorong

1.) Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan menjadi faktor yang mendorong kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Hal tersebut dapat dilihat dari peran pemimpin yang dapat mempengaruhi para pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang untuk dapat bekerja sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Selain itu sifat pemimpin yang dapat mengayomi juga berpengaruh besar terhadap kinerja para pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang.

2.) Tim

Tim mendorong kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Hal tersebut dapat dilihat dari sudah baiknya koordinasi didalam internal Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang maupun koordinasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dengan organisasi atau instansi publik lain.

3.) Teknologi

Teknologi mendorong kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Hal tersebut dapat dilihat dari peran teknologi yang cukup besar untuk Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang memasarkan produk pariwisata kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

1.) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia masih menghambat proses kinerja yang ada di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya kualitas serta kuantitas pegawai dalam menyelenggarakan kegiatan pariwisata di Kabupaten Semarang.

2.) Sistem

Sistem menghambat kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dikarenakan masih adanya kebijakan atau peraturan yang kurang efektif untuk diterapkan di sektor pariwisata Kabupaten Semarang.

3.) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat Kabupaten Semarang untuk bersama – sama mengelola dan mengembangkan sektor pariwisata di Kabupaten Semarang masih kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari masih rendahnya kesadaran masyarakat atau pengunjung

untuk menjaga dan melestarikan kebersihan objek wisata di Kabupaten Semarang.

4.) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang belum memadai dan tidak terkelola dengan baik menjadi tugas dan urusan yang harus diperbaiki oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang kedepannya, karena hal tersebut menjadi penghambat Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang untuk melaksanakan kerjanya.

Saran

Berdasarkan pemaparan terkait kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata di Kabupaten Semarang, masih ditemukan beberapa kekurangan. Maka dari itu, berikut beberapa saran yang dapat dilakukan.

1. Pengembangan SDM dan profesionalisme Bidang Pariwisata melalui diklat untuk para pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang.
2. Mengkaji kembali keputusan Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang untuk membatasi pembangunan hotel atau penginapan di Kabupaten Semarang karena dinilai belum efektif.
3. Mengelola dan memaksimalkan fasilitas dan sarana prasarana sektor pariwisata Kabupaten Semarang

agar lebih memadai, yang disertai dengan pengawasan secara rutin.

4. Membangun kesadaran masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat dengan metode persuasif.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Angelica, Diana. 2008. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Bastian, Indra. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dharma, Surya. 2012. Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: BPPE Yogyakarta.
- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta : Gavamedia.
- Khaerul, Umam. 2010. Perilaku Organisasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YPKN.
- Mahsun, Muhammad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: FE UGM.
- Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nafarin, Muhammad. 2007. Penganggaran Perusahaan. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurchayyo. 2013. TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri. Jakarta: Indeks.
- Panggabean, Mutiara S. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1995. Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susiawan dan Abdul Muhid. 2015. Kepemimpinan Transformasional,

Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Surabaya: Persona, Jurnal Psikologi Indonesia

Sutrisno, Edi. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Syafiie, Inu Kencana. 2010. Ilmu Administrasi Publik Edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. Manajemen Publik. Gramedia Widia. Jakarta.

West, Michael A. Effective Teamwork: Practical Lessons From Organizational Research, 3rd Edition. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd, 2012

Wursanto. 2002. Dasar-dasar Ilmu Organisasi, Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo. Prof, Dr, SE, M.Phil. 2010. Manajemen Kinerja, Edisi Pertama. Jakarta: PT.Grafindo Persada

Yuri dan Rahmat. 2013. Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri. Jakarta: PT Indeks.

Jurnal

Abadi, Agahari. 2016. Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.

Azwar, Annisa. 2015 Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang (Studi Kasus Di Uptd Kampoeng Wisata Taman Lele).

Bhudianto. 2015. Kepemimpinan dalam mengambil keputusan, Vol. 1 (No.27)

Indah, Permatasari. 2013. Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang

Melisa, Glory. 2013. Kinerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di Provinsi Sulawesi Utara (Suatu Studi Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara).

Pidekso, YS dan TH. Agung M. Harsiwi. 2001. Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Karakteristik Personal Pemimpin. Jurnal Kinerja, Vol.5, No.1 hal. 70-81.

Prihartanta, W. 2015. Teori-Teori Motivasi. Jurnal Adabiya, Vol. 1. (No.83)

Rizky, Sella. 2018. Analisis Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara Dalam Upaya Pengembangan Objek Wisata Karimun Jawa.

Vini, Mayang. 2017. "Strategi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang Dalam Upaya Mengembangkan Pariwisata Kota Semarang"

Yonathan, Moses. 2012."Peranan Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kota Batu Dalam Kegiatan Promosi Pariwisata Kota Batu."

Sumber lain

<https://semarangkab.go.id/landing/>

<https://kabsemarangtourism.com/>

<http://katadata.co.id/>

<https://semarangkab.bps.go.id>

