***THE PERFORMANCE OF YOUTH, SPORT, AND TOURISM SERVICE (DISPORA) IN DEVELOPING TOURIST POTENCY IN WONOGIRI REGENCY***

***(A Case Study on Tourism Division of Youth, Sport, and Tourism Service of Wonogiri Regency)***

By : Ida Rahayu Ningsih1, Winarti2, Joko Suranto3

Ilmu Administrasi Negara

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

***ABSTRACT***

*This research aimed to analyze the organizational performance of Youth, Sport, and Tourism Service (Dispora) of Wonogiri Regency, particularly in tourism division. This study was a descriptive qualitative research with case study method. Techniques of collecting data used were: (1) observation, (2) interview, and (3) documentation. To measure the performance of public organization, in this research the author employed five indicators developed by Agus Dwiyanto, et al., consisting of: (1) productivity, (2) service quality, (3) responsibility, (4) responsiveness, and (5) accountability, while the analysis model used was an interactive one developed by Mathew B, Miles, A. Michael Huberman and Johnny Saldana encompassing: (1) data collection/reflection, (2) data display, (3) data reduction, and (4) Conclusion.*

*Overall, the result of research was good, as indicated with the following results: (1) the performance of tourism division in DISPORA of Wonogiri Regency, viewed from productivity aspect, was fair (sufficiently good) and had been effective; (2) the performance of tourism division in DISPORA of Wonogiri Regency, viewed from service quality, was still low; (3) the performance of tourism division in DISPORA of Wonogiri Regency, viewed from Responsiveness, was sufficiently good (fair); (4) the performance of tourism division in DISPORA of Wonogiri Regency, viewed from Responsibility, had been good; and (5) the performance of tourism division in DISPORA of Wonogiri Regency, viewed from Accountability, had been sufficiently good (fair).*

***Keywords:*** *Performance, Organization, Tourism*

**KINERJA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA (DISPORA) DALAM PENGEMBANGAN POTENSI PARIWISATA DI KABUPATEN WONOGIRI**

**( Studi Kasus di Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Wonogiri)**

Oleh : Ida Rahayu Ningsih1, Winarti2, Joko Suranto3

Ilmu Administrasi Negara

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja organisasi Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata (DISPORA) Kabupaten Wonogiri khususnya bidang pariwisata. Jenis penelitian ini adalah diskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: (1) observasi, (2) wawancara, (3) dokumentasi. Guna mengukur kinerja organisasi publik dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator dari Agus Dwiyanto,dkk yang terdiri dari: (1) produktivitas, (2) kualitas layanan, (3) responsibilitas, (4) responsivitas, dan (5) akuntabilitas, sedangkan untuk model analisis yang peneliti gunakan adalah model interaktif yang di kembangkan oleh Mathew B, Miles,A.Michael Huberman dan Johnny Saldana yang menggunakan komponen (1) data collection/refleksi, (2) Data Display, (3) Data Condentation, (4) Conclusions.

Hasil penelitian ini secara keseluruhan di katakana baik, yang dapat di tunjukan dengan hasil berikut ini : (1) Kinerja bidang pariwisata DISPORA Kabupaten Wonogiri jika di lihat dari segi produktivitas di katakan cukup baik, dan sudah efektif; (2) Kinerja bidang pariwisata DISPORA Kabupaten Wonogiri jika di lihat dari segi kualitas layanan masih rendah; (3) Kinerja bidang pariwisata DISPORA Kabupaten Wonogiri jika di lihat dari segi Responsivitas sudah cukup baik; (4) Kinerja bidang pariwisata DISPORA Kabupaten Wonogiri jika di lihat dari segi Responsibilitas sudah baik; (5) Kinerja bidang pariwisata DISPORA Kabupaten Wonogiri jika di lihat dari segi Akuntabilitas sudah cukup baik,

**Kata kunci:** Kinerja, Organisasi, Pariwisata

**Pendahuluan**

Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki potensi pariwisata yang beragam. Melalui Kementrian Pariwisata pemerintah negara Indonesia aktif dalam mempromosikan pariwisata yang salah satunya dengan branding yaitu Wonderful Indonesia dan Pesona Indonesia. Dengan aktifnya pemerintah Indonesia dalam melakukan promosi, tentunya harus di barengi dengan persiapan daerah-daerah di Indonesia yang memiliki destinasi pariwisata untuk mengembangkan potensi pariwisatanya.

Dengan luas wilayah 182.236,02 Ha Kabupaten Wonogiri memiliki 115 potensi pariwisata yang terdiri dari berbagai jenis potensi baik alam maupun buatan. Dari sekian banyak potensi yang di miliki hanya beberpa potensi saja yang di kembangkan secara maksimal, seperti WGM dan Museum Karst yang sudah menjadi ikon pariwisata di Kabupaten Wonogiri. Dengan potensi pariwisata yang cukup banyak Kabupaten Wonogiri seolah tenggelam dengan Kabupaten tetangga yakni Gunung Kidul, DIY, dan Pacitan yang memiliki potensi yang hampir sama (Sorot Wonogiri 26 Juli 2017).

Pengembangan potensi Pariwisata secara maksimal sangat penting di lakukan, karena sektor ini merupakan salah satu penghasil PAD. Berdasarkan RPJMD Kabupaten Wonogiri Tahun 2016-2021 jumlah kunjungan wisata ke Kabupaten Wonogiri dalam periode 2011-2015 mengalami penurunan, yakni pada tahun 2011 sejumlah 438.049, 2012 sejumlah 573.643 orang, 2013 sejumlah 408.800 orang, 2014 sejumlah 358.330 orang, dan pada tahun 2015 sejumlah 358.225 orang, sehingga rata-rata penurunan dalam periode tersebut adalah 3,56 per tahun.Sehingga dalam mengembangkan potensi pariwisata yang ada di butuhkan kinerja yang baik dari DISPORA khususnya bidang pariwisata. Pengukuran kinerja menjadi suatu langkah yang perlu di lakukan dalam rangka meningkatkan serta mengetahui sejauh mana kinerja dari DISPORA bidang pariwisata.

Dengan apa yang telah peneliti uraikan di atas hal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti Kinerja Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Dan Pariwisata (Dispora) Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata Di Kabupaten Wonogiri.

Tujuan Peneliti meneliti tentang Kinerja organisasi tersebut adalah untuk menganalisis kinerja Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata, dalam mengembangkan potensi pariwisata di Kabupaten Wonogiri.

**Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan obyek penelitian yang terkhusus pada bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Wonogiri. Sumber data yang peneliti gunakan berupa sumber data primer berupa wawancara dan sekunder yang berupa dokumentasi dan observasi. Dalam menentukan informan penelitian ini peneliti menggunakan tekhnik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Untuk menguji validitas dan reliatibilas data penelitian ini peneliti menggunakan metode trianggulasi dengan teknik analisis data yang menggunakan model interaktif yang di kembangkan oleh Mathew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johny Saldana dalam Miles & Huberman (2014 : 12).

**Analisis dan Pembahasan**

Untuk menilai kinerja dari bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata peneliti menggunakan 5 indikator kinerja organisasi dari Agus Dwiyanto, yang terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Berikut hasil analisis dan pembahasan dari penelitian ini :

1. Kinerja organisasi dikaitkan dengan indikator produktivitas yang diukur dari segi efektifitas dan efisiensi program yang dilihat dari tujuan organisasi, visi dan misi, program kerja serta tugas pokok dan fungsi Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata (DISPORA) Kabupaten Wonogiri. Berkaitan dengan produktifitas untuk melihat kinerja dari DISPORA Kabupaten Wonogiri peneliti juga melihat capaian hasil dari pengimplementasian program yang ada berupa perkembangan potensi obyek daya tarik wisata yang tentunya akan turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitarnya. Hal ini dapat di buktikan dengan data sekunder yang peneliti preoleh dari DISPORA Kabupaten Wonogiri yang menerangkan perkembangan jumlah potensi parwisata yang pada tahun 2016 lalu sejumlah 115 obyek daya tarik wisata sedangkan tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi sejumlah 121 obyek daya tarik wisata yang di barengi penambahan wahana di beberapa obyek wisata yang mampu menarik pengunjung. Sehingga jumlah pengunjung di setiap tahunnya juga mengalami peningkatan yang secara otomatis dapat menambah PAD yang di dapatkan dari sektor pariwisata.
2. Kualitas Layanan, dilihat dari fasilitas fisik yang berwujud sarana dan prasarana yang disediakan, peneliti dapat menyimpulkan dari segi kualitas yang di berikan oleh bidang Pariwisata Kabupaten Wonogiri adalah kurang baik. Peneliti melihat bahwa fasilitas fisik yang di sediakan masih kurang sesuai dengan keinginan pengguna layanan, hal tersebut terliht dari masih banyaknya fasilitas fisik yang perlu di tambah serta di benahi. Dengan meningkatnya obyek yang ada harus di barengi dengan penambahan dan perbaikan fasilitas fisik yang berupa sarana dan prasarana penunjang. Hal ini merupakan bagian dari tugas Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Wonogiri khususnya bidang Pariwisata selaku penyedia layanan pada bidang pariwisata, yang harus segera membenahi permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas fisik yang tersedia, sehingga dari segi pelayanan dapat memuaskan keinginan masyarakat.
3. Responsivitas, yang dalam penelitian ini dilihat dari penanganan permasalahan serta kritik/saran dan juga kecepat tanggapan dalam merespon, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Wonogiri khususnya bidang Pariwisata dalam menyediakan media sebagai penyalur aspirasi dan dalam menangani permasalahan serta kritik/saran dan juga kecepat tanggapan dikatakan cukup baik karena organisasi ini dalam menanggapi persoalan yang ada tidak serta merta hanya di tanggap dengan kata-kata saja namun dengan tindakan untuk mengajak, dan mendampingi masayarakat untuk ikut mengembangkan potensi yang ada di Kabupaten Wonogiri. Sehingga setiap ada kritik dan masukan dari masyarakat organisasi ini selalu melakukan koordinasi. Meskipun semua kritik atau saran yang belum bisa di tangani secara maksimal karena dari Bidang Pariwisata kabupaten Wonogiri juga memiliki keterbatasan anggaran, sehingga ada sebagian kecil dari kritik yang berkaitan dengan kebersihan obyek wisata belum bisa di tanggapi secara maksimal, karena dalam menjaga kebersihan obyek wisata tidak serta merta menjadi tanggung jawab dari pihak pengelola ataupun dinas terkait namun juga harus di barengi dengan kerjasama yang baik dari masyarakat/pengunjung, agar obyek wisata ataupun potensi wisata yang ada di Kabupaten Wonogiri menjadi lebih baik.
4. Responsibilitas, dilihat dari kesesuaian pelaksanaan program dengan prinsip administrasi yang ada peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Wonogiri khususnya bidang Pariwisata dalam hal kesesuaian pelaksanaan program dengan prinsip administrasi yang berkaitan dengan memprioritaskan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi, hal ini sudah sesuai dan berjalan dengan baik, karena bidang pariwisata dalam melakukan tugasnya tetap berorientasi pada kepentingan masyarakat, selain itu pelakasanaan program yang ada dilakukan sesuai dengan spesialisasi tugas yang sudah di atur dalam tiga bidang yaitu Seksi Destinasi Pariwisata, Seksi Pemasaran Parwisata dan Seksi ekonomi kreatif yang masing-masing di pimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
5. Akuntabilitas, Akuntabilitas disini dapat dilihat dari konsistensi program-program yang di buat organisasi tersebut dengan keinginan pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat. Menurut peneliti berdasarkan indikator Akuntabilitas, Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Wonogiri bisa di katakan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Kabid dan staff bidang Pariwisata Kabupaten Wonogiri yang menjelaskan mengenai 3 program yang di dalamnya terdapat sub-sub program yang di tujukan untuk mengembangkan potensi pariwisata di Kabupaten Wonogiri serta menjelaskan bahwa segala program, tupoksi organisasi maupun aktivitasnya sesuai dengan visi, misi dan tentunya selalu berorientasi pada tujuan organisasi dan dalam pengimplementasian program yang ada merupakan pengaplikasian dari misi guna mencapai tujuan yang ada. Sedangkan dari segi pengguna layanan, berkaitan dengan tanggung jawab bidang pariwisata terhadap masalah di lapangan dinilai cukup baik, karena pertanggungjawaban tidak hanya urusan keuangan namun tanggung jawab pada keamanan dan kenyamanan pengunjung, berkaitan dengan keamanan pengunjung pihak pengelola sudah menyiapkan tempat penitipan barang bawaan di beberapa tempat wisata seperti WGM dan museum Karst . Dan jika dilihat dari hasil capaian program yang kaitannya dengan pendapatan yang di hasilkan pihak DISPORA khususnya bidang pariwisata cukup transparan dengan mempublikasikannya melalui media masa sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pihak DISPORA. Sehingga dengan demikian akuntabilitas bidang pariwisata DISPORA Kabupaten Wonogiri baru bisa di katakan cukup baik.

**Penutup**

1. **Kesimpulan**

Kinerja bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata di katakan cukup baik. Dari 5 indikator yang di gunakan hanya ada satu indikator yakni “kualitas layanan” yang masih di nilai kurang baik, untuk indikator yang lain sudah termasuk dalam kategori baik dan cukup baik.

1. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan di atas, secara keseluruhan kinerja dari DISPORA Kab.Wonogiri khususnya bidang Pariwisata bisa di katakan baik hanya saja dalam indikator kualitas layanan dan responsivitas masih kurang, sehingga peneliti memiliki rekomendasi sebagai berikut :

1. Pemerintah Kab. Wonogiri bersama dengan Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata (DISPORA) Kab. Wonogiri lebih giat dalam meninjau lokasi-lokasi obyek wisata yang merupakan bagian dari potensi pariwisata yang ada di Kab.Wonogiri, yang diharapkan dapat menjawab keinginan pengguna layanan (masyarakat).
2. Pengadaan/pembaharuan sarana prasarana pendukung terutama di obyek wisata yang baru perlu penambahan sarana dan prasarana seperti toilet dan tempat ibadah, sehingga keinginan mayarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik di obyek wisata dapat terpenuhi, selain itu perbaikan lahan parkir dan penambahan CCTV guna meningkatkan pengamanan di setiap obyek wisata juga sangat di perlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.
3. Respon yang di berikan oleh pihak pengelola maupun bidang pariwisata juga perlu peningkatan untuk menanggapi keluhan serta perlu adanya pengecekkan rutin mengenai kebersihan lingkungan obyek wisata serta lebih menggiatkan pengelola pariwisata khususnya pegawai kebersihannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Dari buku :

A.Yoeti,Oka, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa, Bandung. Edisi revisi 1996

Daft. Richard, *ManajemenSumberDayaManusia*, Erlangga, Jakarta, 2003

Dwiyanto.Agus, *ReformasiBirokrasiPublik*, Gajah MadaUnivesity Press, Yogyakarta, 2006

H.Kodhyat, *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 1998

Mahsun.Mohammad,*PengukuranKinerjaSektorPublik*, BPFE, Yogyakarta, 2006

Miles, Huberman, Johny, *Qualitative data analysis a methods sourebook*. Edisi 3, Sage Publication, Wasington, 2014

Moekijat, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta, 2008

MoleongLexy. J, *MetodePenelitianKualitatif*, PtRemajaRoesdakarya, Bandung, 2007

Silalahi.Ulber, *MetodePenelitianSosial*, PT RefikaAditama, Bandung,2009

Soekadijo,R.G, *Anatomi Pariwisata*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997

Sudarmanto, *Kinerja Dan PengembanganKompetensi SDM*, PustakaPelajar, Yogyakarta, 2009

Sugiyono, *MemahamiPenelitianKualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2010

Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif & Kualitatif R&D*, Alfabeta, Bandung, 2010

Sutarto, *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*, UGM, Yogyakarta, 2008

Tangkilisan.*HesselNogi S, ManajemenPublik*, GramediaWidiasarana Indonesia, 2005

Widodo.Joko, *Good Governance, TelaahdanDimensi: AkuntabilitasdanKontrolBirokrasi*, Insancendekia, Surabaya, 2001

Wursanto, *Dasar-DasarIlmuOrganisasi*, Andi Offset, Yogyakarta, 2003

Yeremias, T. Keban*, EnamDimensiStrategisAdministrasiPublikKonsep, Teori, Isu*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta, 2004

Undang-undang dan peraturan pemerintah :

Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 93 Tahun 2016,*tentang Tugas Pokok dan fungsi Dinas Kepemudaan dan Olah Raga dan Pariwisata kabupaten Wonogiri*

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008,*Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi*

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009,*Tentang Kepariwisataan*

RPJMD KabupatenWonogiriTahun 2016-2021

Dari Internet :

<http://wonogiri.sorot.co/berita-2386-wonogiri-jalur-wisata-wonogiri-minim-rambu-penunjuk-arah.html>( diaksespadatanggal 8 Oktober 2017 , pukul 22:15 WIB)

<http://www.wonogirikab.go.id/web/kontent/16/dinas_daerah>( diaksespadatanggal 8 Oktober 2017, pukul 22:30 WIB )

<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JTF-01-2017-0001>( diaksespadatanggal 17 Oktober 2017, pukul 23:00 WIB )

<https://core.ac.uk/download/pdf/12146955.pdf>( diaksespadatanggal 17 Oktober 2017, pukul 23:20 WIB )

<https://id.scribd.com/document/233736390/KINERJA-PEMBANGUNAN-SEKTOR-PARIWISATA>( diaksespadatanggal 17 Oktober 2017, pukul 23:25 WIB )

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/viewFile/12883/12473> (di aksespadatanggal 17 Oktober 2017, pukul 23:30 WIB )

<http://mandirigotongroyong02.blogspot.co.id/2013/03/pengertian-tugas-dan-fungsi-kerja-dalam.html> ( di aksespadatanggal 18 Oktober 2017, pukul 13:10 WIB )