

KINERJA ORGANISASI PUBLIK
STUDI PADA BADAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA

TESIS



Oleh

BARINGIN PURBA
NPM. 041801065

PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2006

**KINERJA ORGANISASI PUBLIK
STUDI PADA BADAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP) Pada Program
Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area



Oleh

BARINGIN PURBA

NPM. 041801065

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2006**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kinerja Organisasi Publik Studi Pada Badan Informasi
Dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara

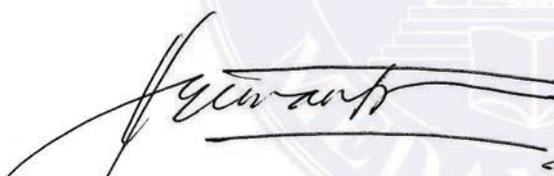
N a m a : Baringin Purba

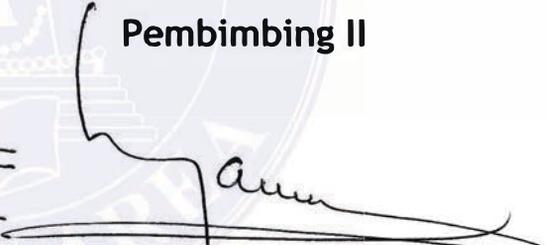
N I M : 041801065

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Heri Kusmanto, MA


Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur


Drs. Kariono, MA


Drs. Heri Kusmanto, MA

A B S T R A K

KINERJA ORGANISASI PUBLIK

STUDI PADA BADAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA UTARA

N a m a : Baringin Purba
N I M : 041801065
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Drs. Usman Tarigan, MS
Pembimbing II : Drs., Kariono, MA

Badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara, sebagai salah satu Lembaga teknis yang berada pada Pemerintah Propinsi Sumatera Utara mempunyai peranan strategis dalam rangka pencapaian tujuan pada Pemerintah Propinsi Sumatera Utara. Keberhasilan Badan Informasi dan Komunikasi akan sangat menentukan keberhasilan Pemerintah Propinsi Sumatera Utara. Dalam rangka mencapai keberhasilan tersebut, maka sangat dituntut kinerja yang optimal dari Badan Informasi dan Komunikasi tersebut. Kenyataan menunjukkan bahwa kinerja Badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara, belum sepenuhnya dapat memuaskan seluruh stakeholders yang ada. Untuk itu diperlukan suatu kajian atau penelitian lapangan bagaimana sebenarnya kinerja Badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara sebagai unit kerja dari Pemerintah Propinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Organisasi Badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sampel diambil secara *stratified sampling*, sebanyak 96 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif guna mengetahui bagaimana Kinerja Organisasi badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan dilihat dari indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas, Kinerja Organisasi Badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara belum berjalan dengan baik, terutama menyangkut masalah kualitas pelayanan dan responsivitas. Hambatan utama dalam meningkatkan Kinerja Organisasi Badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara, adalah faktor sumberdaya manusia, sumberdana dan teknologi) yang masih kurang. Faktor yang berpengaruh adalah kepemimpinan dan budaya organisasi. Untuk lebih meningkatkan Kinerja Organisasi badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara, perlu Meningkatkan responsivitas perilaku aparatur terhadap tuntutan pengguna jasa publik atau masyarakat. Peningkatan pemahaman aparatur tentang budaya organisasi yang berorientasi pada kepentingan dan tuntutan masyarakat atau pengguna jasa publik. Pembuatan standar pelayanan minimal untuk semua unit pelayanan yang ada pada Badan Informasi dan Komunikasi Propinsi Sumatera Utara.

Key words : *Kinerja organisasi, produktivitas, responsivitas, akuntabilitas.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah “Kinerja Organisasi Badan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Propinsi Sumatera Utara”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr. H. M. Yakub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. Heri Kumanto, MA, Direktur PPs Magister Administrasi Publik,
3. Bapak Drs.Usman Tarigan, MS, Pembantu Direktur II, sekaligus sebagai Pembimbing II
4. Bapak Drs. Kariono, MA, Ketua Program Studi MAP, sekaligus sebagai Pembimbing II
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.

Terimakasih pula kepada kedua orang tua, Istri Tercinta dan keluarga, senantiasa memberi dorongan dengan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Medan, Agustus 2006

Penulis

Baringin Purba



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Kinerja.....	10
2.2. Pengukuran Kinerja	11
2.3. Indikator Kinerja.....	15
2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	19
2.5. Kepemimpinan	25
2.6. Budaya Organisasi.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Lokasi Penelitian.....	38
3.3. Teknik Pengumpulan Data	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	39
3.5. Variabel Penelitian	40
3.6. Teknik Analisis Data	41
BAB IV : GAMBARAN UMUM OPERASI PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Wilayah Propinsi Sumatera Utara	42
4.2. Badan Informasi dan Komunikasi.....	48
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi	48
4.2.2 Visi dan Misi	49

4.2.3 Struktur Organisasi Badan Informasi dan Komunikasi	49
4.2.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Informasi dan Komunikasi Propinsi Sumatera Utara	50
4.3. Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Perangkat Daerah Propinsi.....	49
4.4. Situasi Kepegawaian di Pemerintah Propinsi Sumatera Utara	51

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	63
5.1.1. Karakteristi responden	63
5.2. Kinerja Organisasi	66
5.2.1. Tingkat Produktivitas	67
5.2.2. Kualitas Pelayanan.....	71
5.2.3. Tingkat Responsivitas.....	73
5.2.4. Akuntabilitas.....	74
5.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	77
5.3.1. Kepemimpinan	77
5.3.1. Budaya Organisasi	81

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	88
6.2. Saran - Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	-----------

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang Masalah

Tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah baik pusat dan daerah serta perusahaan milik pemerintah, dan organisasi sektor publik lainnya untuk memperbaiki kinerjanya mendorong dibangunnya sistem manajemen organisasi sektor publik yang berbasis kinerja (*performance-based management*). Kemunculan manajemen berbasis kinerja merupakan bagian dari reformasi New Public Management yang dilakukan oleh negara-negara maju di Eropa dan Anglo-Amerika sejak tahun 1980-an. Fokus manajemen berbasis kinerja adalah pengukuran kinerja organisasi sektor publik yang berorientasi pada pengukuran *outcome* (hasil), bukan lagi sekedar pengukuran input atau output saja. Beberapa pihak menyebutkan manajemen publik yang berorientasi pada hasil tersebut dengan nama *results oriented management* (ROM). Osborne dan Gaebler (1992 :5) menyebutnya dengan istilah “results-oriented government” yaitu pemerintahan yang membiayai *outcome* bukan *input*.

Perubahan menuju era manajemen berbasis kinerja merupakan bagian dari gerakan *welfare reform* di negara-negara Eropa. Gerakan *welfare reform* menghendaki organisasi sektor publik, khususnya pemerintahan, memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Konsekuensi gerakan *welfare reform* adalah meningkatnya kebutuhan terhadap sistem manajemen kinerja.

Organisasi sektor publik juga dituntut untuk membuat sistem akuntabilitas berbasis kinerja (results-based accountability system) sebagai sarana untuk memberikan informasi kinerja kepada masyarakat. Grakan reformasi organisasi sektor publik tersebut juga terjadi di berbagai negara, tidak hanya di belahan Eropa dan Amerika saja (Mahmudi, 2005: 2).

Pemerintah selama beberapa dekade telah bergulat dengan pengukuran input (*means measure*) bukan outcome (*ends measure*). Pembahasan antara eksekutif dan legislatif hanya berkuat pada anggaran dan realisasi anggaran. Pengukuran demikian hanya berfokus pada penjelasan bagaimana sibuknya pemerintah namun tidak menjelaskan mengenai dampak nyata aktivitas pemerintah terhadap masyarakat. Padahal, bagi masyarakat yang terpenting adalah hasilnya (outcome). Hal itu tidak berarti pengukuran input tidak penting lagi pemerintah. Pemerintah perlu mengukur input, misalnya berapa banyak anggaran yang dibelanjakan dan apa yang telah dilakukan. Namun demikian, apabila pengukuran kinerja hanya berfokus pada input dan output saja (anggaran dan realisasinya), bukan outcome, manfaat, dan dampak terhadap masyarakat, maka akibatnya organisasi sektor publik tidak akan mampu melihat keberadaannya sendiri bahwa ia ada untuk melayani masyarakat (Smith, 1996; Schacter, 1999).

Mahmudi (2005 : 16) mengatakan bahwa terdapat 4 (empat) permasalahan yang timbul dalam menjalankan organisasi nirlaba atau organisasi pemerintah. Pertama adalah ketidakefektifan dalam menjalankan organisasi. Biasanya ketidakefektifan ini timbul karena kegagalan para penyelenggara organisasi dalam

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Atmosoeperto, K., 2001, *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*, Gramedia, Jakarta
- Bastian, Indra, 2001, *Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia*, BPFE, Yogyakarta
- Bryson, M. John, 1995, *Strategic Planning For Publik And Nonprofit Organization A Guide To Strengthening An Achievement*, Rev. Ed. PP. 19, Jossey-Bass Publishers, San Fransisco
- Castles, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan Sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Covey, Stephen. R, 1997, *Principle-Centered Leadership* (terjemahan), Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ditutio, Jhon , 1994, *Deregulation The Publik Service: Can Government Be Improved?*, The Brooking Institution, Washington DC.
- Dwiyanto, Agus , 2002, *Reformasi Birokrasi Di Indonesia* , Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Serrinar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan Dan Penerapannya*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, UGM, Yogyakarta, 20 Mei
- Gibson, James L. Ivancevich, and Donnely 1994. *Managing Human Resources*. New York ; Prentice Hall.
- Gomes, Faustino, Cardoso, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta
- Handoko, T Hani, 1995, *Manajemen*, Yogyakarta: BPEFE
- Hasibuan, Malayu, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Irianto, Jusuf, 2001, *Tema-Tema Pokok Manaiemen Sumber Daya Manusia*, Insan Cendekia Surabaya
- Jones, Gareth R., 1995, *Organization Theory: Text And Cases*, Addison Westey Publishing Company

- Lynch, L. Richard Dan Kelvin F. Cross, 1993, *Performance Measurement System: And Book Of Cost Management*, Warren Gorham Lamont New York
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta : Gramedia.
- McMann, Paul dan Alfred J. Nanni, 1994, *Is Your Company Really Measuring Performance*, Prentice Hall, New Jersey
- Moteong, Lexy 1, 1994, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi Dan Johny Setyawan, 1999, *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatgandaan Kinerja Perusahaan*, Aditya Media, Yogyakarta
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta ; PT. Rineka Cipta.
- Osborne Dan Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy: The Five Strategic For Reinventing Government*, Addison-Westley Publishing Company, Inc, California
- Pamudji, 1995, *Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ruck, S. Achmad, 2001, *Sistem Manajemen Kinerja: Panduan Praktis Untuk Merancang Dan Meraffi Kinerja Prima*, Gramedia, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 1982. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta ; PT. Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P, 1997, *Teori Dan Praktek Kepemimpinan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinungan, Muchdarsyah. 1995. *Produktivitas : Apa dan Bagairnana*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Silalahi, Oberlin. 1989. *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Negara*. Edisi I. Yogyakarta ; Liberty.
- Soesito, 1. Nining, 2000, *Reformasi Pembangunan Dengan LangkahLangkah Manajemen Strategik*, Magister Perencanaan Dan Kebijakan Pubtik, FE-UI, Jakarta
- Sugandha, Dann, 1988, *Koordinasi: Alat Pemersatu Gerak Administrasi*, Intermedia, Jakarta
- Sujak, Abi. 1990. *Kepemimpinan Manajer Eksistensinya Dalam Perilaku Organisasi*. Jakarta ; CV. Rajawali.

- Suprianto, John. 1996. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. BPFE, Yogyakarta.
- Sugino, 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Sutarto, 1998, *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Thoha, Miftah, 1995, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 1997. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- Usmara, A., 2002, *Paradigma Manajemen Sumber Daya Manusia*, Amara Books, Yogyakarta
- Yowono, Sony, Edy Sukrano, Muhammad Ichsan 2002, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard: Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*, Gramedia, Jakarta.

