

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN SUKU DINAS PARIWISATA  
DAN EKONOMI KREATIF KABUPATEN ADMINISTRASI  
KEPULAUAN SERIBU DALAM UPAYA PENGEMBANGAN  
DESTINASI DAN PENINGKATAN WISATAWAN**

**TUGAS AKHIR**



**TRIMA MEGA INDAH**

**1171004053**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**PROGRAM ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2022**

## **PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri tanpa tindakan plagiarisme sebagaimana peraturan yang berlaku pada Universitas Bakrie.

Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur jiplakan yang dapat dibuktikan, saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi yang diberikan oleh Universitas Bakrie

Jakarta, 19 Mei 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Trima Mega Indah

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Trima Mega Indah  
NIM : 1171004053  
Program Studi : Ilmu Politik  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Suku Dinas  
Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten  
Administrasi Kepulauan Seribu Dalam  
Upaya Pengembangan Destinasi Dan  
Peningkatan Wisatawan

**Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Panitia Penguji  
sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Sosial,  
Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Bakrie**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP

(  )

Penguji : Bani Pamungkas, SH., M.Si., MPA

(  )

Penguji : Astrid Dewi Meilasari Sugiana, B.A, M.Sc, Ph.D

(  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 April 2022

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul “**Analisis Kinerja Pelayanan Suku Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Dalam Upaya Pengembangan Destinasi Dan Peningkatan Wisatawan**”. Tugas akhir ini ini sesungguhnya dibuat oleh penulis sebagai bentuk untuk memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Dalam menyelesaikan penyusunan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak dalam bentuk moral dan materil. Semangat dan doa dari keluarga dan teman-teman terdekat yang menjadi sebuah motivasi bagi penulis untuk menyusun penelitian ini dengan baik dan menyelesaikan penelitian ini.

Selesainya penelitian ini tidak terlepas dari kontribusi dan peran pihak-pihak yang mendukung pada proses serta keperluan pada laporan ini. Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih kepada pihak yang membantu dalam penulisan skripsi, diantaranya:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Aditya Batara Gunawan S.Sos., M.Litt., selaku Ketua Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie.
3. Bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing dari penulis yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis dalam membantu menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Bani Pamungkas, SH., MSi., MPA., selaku Dosen Penguji atas nasehat, bimbingan serta ketersediannya dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Miss Astrid Dewi Meilasari Sugiana, B.A, M.Sc, Ph.D., selaku Dosen Penguji atas nasehat, bimbingan serta ketersediannya dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Aston Sihombing dan Ibu Rusliana Simanjuntak selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
7. Bapak Gumilar Ekalaya, selaku Plt Kepala Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian skripsi.
8. Ibu Puji Astuti, selaku Ketua Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan skripsi.
9. Bapak Benny Sasana Karna Jaya, S.E., selaku Kepala Seksi Atraksi Pemasaran dan Ekonomi Kreatif Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang telah bersedia dijadikan narasumber untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Triatin Permanik, selaku Bagian Pemasaran dan Atraksi Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta yang telah bersedia dijadikan narasumber untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Keluarga Penulis yang tidak henti memberi semangat dan doa kepada penulis baik moral maupun materil
12. Adelia Taruli, Febe Delia Rohani, Rysa Putri Saphira, Ria Sulistianti, Icha Finnegan, Riskia Daiana, Sheena Alifia, Virgy Karnessa Furi, Nadira Carissa Putri yang merupakan sahabat terdekat yang telah sabar dan bersedia mendengarkan keluh kesah penulis serta memberikan semangat yang tak habis-habisnya untuk penulis.

Penulis sadar, bahwa laporan ini penuh dengan segala kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN SUKU DINAS PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN  
SERIBU DALAM UPAYA PENGEMBANGAN DESTINASI DAN  
PENINGKATAN WISATAWAN**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Penulisan Skripsi

Dosen Pembimbing



Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP

## ABSTRAK

Trima Mega Indah, 1171004053, Analisis Kinerja Pelayanan Suku Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Dalam Upaya Pengembangan Destinasi Dan Peningkatan Wisatawan, Skripsi, Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan pada Suku Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, program kerja, pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pengembangan wisata di Kepulauan Seribu serta untuk mengetahui dampak kinerja dari pelayanan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu terhadap pariwisata di Kepulauan Seribu.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilakukan pada 6 informan dengan menggunakan metode wawancara yang terdiri dari 1 informan dari Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta, 1 informan dari Suku Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, 3 informan wisatawan Kepulauan Seribu, dan 1 informan pelaku usaha pariwisata di Kepulauan Seribu. Analisis data dilakukan dengan menyajikan data serta menarik kesimpulan dalam kalimat yang rinci, mendalam dan mudah untuk dimengerti.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa kinerja pada Suku Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sudah baik namun belum optimal dikarenakan beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada para pelaku usaha pariwisata, kurangnya pengembangan SDM pada lembaga Sudin, serta biaya yang kurang memumpuni.

**Kata kunci :** Suku Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, *homestay*, *tour guide*, ekonomi kreatif.

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penelitian Terdahulu .....	12
1.3 Rumusan Masalah .....	14
1.4 Batasan Penelitian .....	14
1.5 Tujuan Penelitian .....	15
1.6 Manfaat Penelitian .....	15
1.7 Sistematika Penulisan .....	15
BAB II .....	17
KERANGKA TEORI .....	17
2.1 Pelayanan Publik .....	17
2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	20
2.1.3 Prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....	21
2.1.4 Jenis dan Unsur Pelayanan Publik .....	23
2.2 Kinerja .....	24
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	25
2.2.2 Penilaian Kinerja .....	26
2.2.3 Indikator Kinerja .....	26
2.3 Pariwisata .....	28



2.3.1 Peran Pemerintah terhadap Pariwisata.....	30
2.4 Operasionalisasi Konsep.....	32
2.5 Kerangka Pemikiran .....	33
BAB III .....	35
METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Sumber Data .....	36
3.3. Sistematika Penelitian .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5. Teknik Analisis Data .....	39
3.6. Pengujian Keabsahan Data .....	40
BAB IV .....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu .....	41
4.1.2 Visi dan Misi Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu .....	42
4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.1.4 Gambaran Umum Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu .....	43
4.1.5 Tujuan .....	48
4.1.6 Isu Strategis dalam Pengelolaan Pariwisata Kepulauan Seribu.....	48
4.2 Pembahasan .....	51
4.2.1 Analisis kinerja pelayanan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam pengembangan wisata di Kepulauan Seribu.....	51
BAB V.....	93
KESIMPULAN DAN SARAN .....	93
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran.....	95
Referensi .....	97
Lampiran .....	101

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Pulau Wisata dan Berpenghuni di Kepulauan Seribu.....	14
2.	Pulau yang Dimanfaatkan untuk Resort di Kepulauan Seribu.....	14
3.	Pulau yang Dimanfaatkan untuk Cagar Alam di Kepulauan Seribu.....	14
4.	Tabel Operasional Konsep.....	37
5.	Pengumpulan Sumber Data.....	41
6.	Sistematika Penelitian.....	42
7.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
8.	Tabel Isu Strategis Pengelolaan Pariwisata Kep. Seribu.....	52
9.	Rencana Program Kerja Sudin Parekraf Kep. Seribu Tahun 2018-2022.....	56
10.	Jumlah Penyelesaian Aduan Masyarakat Kab. Kep. Seribu.....	61
11.	Jenis Aduan Masyarakat Kab. Kep. Seribu.....	62
12.	Tabel Kanal Terpopuler Pengaduan CRM Kab. Kep.Seribu.....	62
13.	Jumlah Penyelesaian Aduan Masyarakat Kec. Kep.Seribu Utara.....	62
14.	Jenis Aduan Masyarakat Kec. Kep. Seribu Utara.....	63
15.	Tabel Kanal Terpopuler Pengaduan CRM Kec. Kep.Seribu Utara.....	63
16.	Jumlah Penyelesaian Aduan Masyarakat Kec. Kep.Seribu Selatan.....	63
17.	Jenis Aduan Masyarakat Kec. Kep. Seribu Selatan.....	63
18.	Tabel Kanal Terpopuler Pengaduan CRM Kec. Kep.Seribu Selatan.....	64
19.	Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kelurahan Kep. Seribu.....	67
20.	Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan Kep. Seribu.....	67
21.	Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kabupaten Kepulauan Seribu.....	68
22.	Indeks Kepuasan Masyarakat Kab. Kep. Seribu Tahun 2019-2020.....	68
23.	Alokasi APBD di Kabupaten Adm. Kep. Seribu Tahun 2020.....	78
24.	Alokasi APBD di Kabupaten Adm. Kep. Seribu Tahun 2019-2020.....	79
25.	Alokasi APBD di Sudin Parekraf Kab. Adm. Kep.Seribu Tahun 2019.....	79

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kerangka Pemikiran.....	40
2.	Struktur Organisasi Suku Dinas Parekraf Kab. Adm. Kep. Seribu.....	48
3.	Data Statistik Kunjungan Wisatawan ke Kep. Seribu tahun 2018-2022.....	86
4.	Foto Dokumentasi : Penulis bersama Benny Sasana Karna Jaya, SE.....	104
5.	Foto Dokumentasi : Penulis bersama Ibu Triatin Permanik.....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Daftar Informan Penelitian.....112
2. Lampiran II : Dokumentasi.....113
3. Lampiran III : Daftar Pertanyaan Wawancara.....114