



**ANALISIS KINERJA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA  
TANGERANG DALAM UPAYA PENGEMBANGAN PARIWISATA DI  
KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Disusun guna memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Dosen Pembimbing : Dra. Susi Sulandari, M.Si**

**Disusun oleh :**

**Nama : Siska Noviyanti**

**NIM : 14020115140076**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2020**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN  
KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Siska Noviyanti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020115140076
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tangerang / 25 November 1996
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Villa Permata Tangerang Blok DB 04 No. 44

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

***“Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang”***

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 7 Desember 2020  
Pembuat Pernyataan



Siska Noviyanti  
NIM. 14020115140076

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang

Nama Penyusun : Siska Noviyanti

NIM : 14020115140076

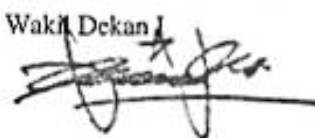
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 27 Desember 2020

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP  
NIP. 19640827.199001.1.001

Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP. 19690822.199403.1.003


**Dosen Pembimbing :**

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si

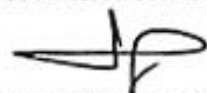
  
( 19560621.198603.2.003)

**Dosen Penguji Skripsi :**

1. Dr. Budi Puspo P, M.Hum

  
( 19600819.199001.1.001 )

2. Drs. R Slamet Santoso, M.Si

  
(19670727.199303.1.005)

3. Dra. Susi Sulandari, M.Si

  
( 19560621.198603.2.003)

## MOTTO

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah: 286)*

*Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk. (QS. Ad-Duha: 7)*

*Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Hadid: 4)*

*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*

**(QS. Al-Insyirah: 7)**

*Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung. (QS. Al-Imran: 73)*

**“So remember Me, I will Remember you”**

**(QS. Al-Baqarah: 152)**

**Do the best, let Allah do the rest.**

“If you look inside your heart, You don’t have to be afraid of what you are. There’s an answer if you reach into your soul and the sorrow that you know will melt away, and be strong.” (Hero – Mariah Carey)

## ABSTRAK

JUDUL : ANALISIS KINERJA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KOTA TANGERANG DALAM UPAYA PENGEMBANGAN  
PARIWISATA DI KOTA TANGERANG

NAMA : SISKA NOVIYANTI

NIM : 14020115140076

---

Indonesia termasuk negara yang memiliki pariwisata beragam. Di setiap daerah di masing-masing kota di Indonesia tentunya memiliki potensi wisata yang berbeda-beda. Namun di Kota Tangerang masih terdapat kinerja sektor pariwisata yang belum maksimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam upaya pengembangan pariwisata di kota Tangerang berdasarkan aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas beserta faktor yang mendorong dan menghambat proses kinerja organisasi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus dari penelitian ini adalah Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, dengan lokus di Kota Tangerang. Data yang dipakai data primer dan data sekunder, yang menggunakan teknik pengumpulan data: Wawancara, Dokumentasi, Observasi, Studi Kepustakaan. Analisis dan interpretasi data yang digunakan adalah melalui: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Uji Keabsahan (triangulasi), Pengujian Data, dan Penarikan Berdasarkan hasil penelitian, kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dapat dikatakan sudah baik berdasarkan penilaian melalui indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Selain itu, ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Disbudpar Kota Tangerang yaitu kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan, tim, sistem, partisipasi masyarakat, sarana dan prasarana, teknologi informasi.

**Kata Kunci: Pariwisata, Kinerja, Organisasi**

**ABSTRACT**

JUDUL : THE PERFORMANCE ANALYSIS OF TANGERANG CITY CULTURE AND TOURISM OFFICE IN TOURISM DEVELOPMENT EFFORTS IN TANGERANG CITY

NAMA : SISKA NOVIYANTI

NIM : 14020115140076

---

Indonesia is a country that has diverse tourism. Each region in each city in Indonesia certainly has different tourism potentials. However, in the city of Tangerang, the tourism sector has not performed optimally. This study aims to analyze the organizational performance of the Tangerang City Culture and Tourism Office in the effort to develop tourism in the city based on aspects of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability along with factors that encourage and hinder the process of organizational performance at the institution. The research method applied was descriptive qualitative research with the Organizational Performance of the Culture and Tourism Service as the focus of this study, with a locus in the Tangerang City. The data employed consisted of primary data and secondary data, by applying data collection techniques which involved: interviews, documentation, observation, and literature study. Data analysis and interpretation were carried out through: data collection, data reduction, validity test (triangulation), data testing, and conclusion drawing. The research results suggested that the performance of the Tangerang City Culture and Tourism Office was considered good based on an assessment through indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. In addition, there were factors that affected the performance of Tangerang City Culture and Tourism Office, namely the quality of human resources, leadership, teams, systems, community participation, facilities and infrastructure, as well as information technology

**Keywords: Tourism, Performance, Organization**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang”. Penelitian skripsi ini adalah sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro Semarang.

Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena dengan izin-Nya semuanya bisa terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
5. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik.
6. Ibu Dra. Susi Sulandari, M.Si selaku dosen pembimbing saya. Terima kasih atas segala bimbingan ibu selama ini sehingga saya mampu

menyelesaikan salah satu langkah awal menuju perjuangan yang sebenarnya.

7. Bapak Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku dosen wali penulis selama menjalani masa perkuliahan di kampus.
8. Bapak Dr. Budi Puspo P, M.Hum selaku dosen penguji skripsi, terimakasih atas segala masukan yang bapak sampaikan.
9. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat. Semoga selalu diberi kesehatan dan keberkahan dunia akhirat.
10. Seluruh pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
11. Orang tuaku, Bapak Serma Wasis, Almarhumah mama Dita Marlianti dan Ibu Udah Tri Windayani yang menjadi sumber semangatku dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Galang Sisdy Ramadhan, yang menemani penelitian dan mengantar jemput kakaknya selama penelitian.
13. Marlina Ardi Asih yang selalu membelikan snack dan menyiapkan makanan saat sedang menyusun skripsi ini.
14. Mohammad Asha Gayuza yang selalu memberi support dan tempat keluh kesah saya dalam menyelesaikan skripsi ini.



15. Sahabat saya dari kecil Wenny Eka Juyesta yang selalu menyemangati saya dan tempat curhat yang dalam kondisi apapun yang selalu ada.
16. Milky dan Chupa kelinci peliharaan saya yang menjadi penghibur saat sedang down mengerjakan skripsi dan revisinya.
17. Teman-teman kampus Faizaldi Ichsan, Meity, Fitri Febrina, Rara Asti, Adelina Manullang, Kurnia Nur Aziizah, Nadia Isnaini, Yulia Karunia, Laikha, Ayu Nafitaningrum yang mendukung penulis dari awal penelitian sampai sekarang.
18. Teman-teman seperbimbingan skripsi yaitu Rifqi Fakhrrur, Siska Ariyani, Sinta Syafril, Nia Pratiwi, dan Wenny Lorenza.
19. Sahabat waktu SMA Rizang Ramadhan, Ericcson Lumban Raja, Alim Tineke, Ade Irma, Hanifah Nada, Pratiwi Dewanti, dll.
20. Keluarga Administrasi Publik 2015 atas kenangan dan pengalamannya selama masa perkuliahan di Kampus Fisip Universitas Diponegoro, khususnya Administrasi Publik kelas 02 terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberi pengetahuan untuk kita semua yang membacanya.

Semarang, 7 Desember  
2020



Siska Noviyanti

NIM. 14020115140076

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSCTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Kerangka Teori .....	6
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	6
1.5.2 Administrasi Publik .....	11
1.5.3 Manajemen Publik .....	12

1.5.4	Konsep Kinerja .....	13
1.5.4.1	Pengertian Kinerja .....	13
1.5.4.2	Kinerja Organisasi .....	13
1.5.4.3	Indikator Kinerja .....	15
1.5.4.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	18
1.5.5	Konsep Pariwisata .....	19
1.5.5.1	Pengertian Pariwisata .....	19
1.5.5.2	Pengembangan Pariwisata .....	20
1.6	Operasionalisasi Konsep .....	21
1.7	Metode Penelitian .....	24
1.7.1	Desain Penelitian .....	24
1.7.2	Lokasi Penelitian .....	24
1.7.3	Subjek Penelitian .....	24
1.7.4	Jenis Data .....	25
1.7.5	Sumber Data .....	25
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data .....	26
1.7.7	Analisis Data .....	28
1.7.8	Kualitas Data .....	29
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
2.1	Kota Tangerang .....	30
2.1.1	Kondisi Geografis Kota Tangerang .....	30
2.1.2	Visi dan Misi Kota Tangerang .....	31
2.1.2.1	Visi .....	31

2.1.2.2 Misi .....	31
2.2 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	31
2.3 Visi dan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	32
2.4 Objek Wisata di Kota Tangerang .....	32
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Deskripsi Informan .....	37
3.2 Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang ..	37
3.2.1 Produktivitas .....	38
3.2.1.1 Pelestarian dan Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang .....	38
3.2.1.2 Kinerja Pemasaran Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	39
3.2.1.3 Pencapaian dan Peningkatan Target-Target Kunjungan Wisata .....	41
3.2.1.4 Peningkatan Pelaku Usaha Pariwisata Kota Tangerang .....	45
3.2.1.5 Pendapatan Sektor Pariwisata Kota Tangerang .....	46
3.2.1.6 Kesesuaian Visi dan Misi dengan Program Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	50
3.2.2 Kualitas Layanan .....	53
3.2.3 Responsivitas .....	57
3.2.3.1 Kinerja Responsivitas dalam Menanggapi Kebutuhan Para Pelaku Pariwisata di Kota Tangerang .....	58
3.2.3.2 Kinerja Responsivitas dalam Menanggapi Kebutuhan Masyarakat di Kota Tangerang .....	59

3.2.3.3 Sistem Pengaduan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	66
3.2.4 Responsibilitas .....	68
3.2.5 Akuntabilitas .....	68

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... 69**

4.1 Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang .....	69
4.1.1 Produktivitas .....	70
4.1.1.1 Pelestarian dan Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang .....	71
4.1.1.2 Kinerja Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	86
4.1.1.3 Kinerja Peningkatan Kunjungan Wisata Kota Tangerang .....	93
4.1.1.4 Peningkatan Pelaku Usaha Pariwisata Kota Tangerang .....	97
4.1.1.5 Pendapatan Sektor Pariwisata Kota Tangerang .....	100
4.1.1.6 Kesesuaian Program Kinerja dengan Visi dan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	102
4.2 Kualitas Layanan .....	105
4.3 Responsivitas .....	118
4.3.1 Kinerja Responsivitas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Menanggapi Kebutuhan Para Pelaku Usaha Pariwisata .....	119

4.3.2 Kinerja Responsivitas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Menanggapi Kebutuhan Masyarakat Lokal Kota Tangerang .....	122
4.3.3 Sistem Pengaduan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	127
4.4 Responsibilitas .....	128
4.4.1 Uraian Pencapaian Kinerja .....	128
4.5 Akuntabilitas .....	130
4.5.1 Keterbukaan Kepada Masyarakat .....	130
4.5.2 Akuntabilitas Keuangan .....	130
4.6 Faktor-Faktor yang Mendorong dan Menghambat Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	132
4.6.1 Kualitas Sumber Daya Manusia .....	133
4.6.2 Kepemimpinan .....	134
4.6.3 Tim .....	136
4.6.4 Sistem .....	139
4.6.5 Partisipasi Masyarakat .....	141
4.6.6 Sarana dan Prasarana .....	143
4.6.7 Teknologi Informasi .....	145
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>148</b>
5.1 Kesimpulan .....	148

5.1.1 Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Tangerang .....	149
5.1.2 Faktor yang Mendorong dan Menghambat Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Upaya Pengembangan Pariwisata di KotaTangerang .....	150
5.2 Saran .....	151
5.2.1 Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	151
5.2.2 Faktor yang Mendorong dan Menghambat Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>153</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>159</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Jumlah Kunjungan Wisatawan Tahun 2018 .....	3
Tabel 1.2 Data Kunjungan Tamu Hotel dan Objek Wisata Tahun 2013-2019 .....	3
Tabel 1.3 Data Kunjungan Tamu Hotel dan Obyek Wisata Tahun 2019 .....	4
Tabel 3.1 Realisasi Jumlah Kunjungan Wisatawan Tahun 2018 .....	42
Tabel 3.2 Kunjungan Wisata Tahun 2019 .....	42
Tabel 3.3 Jumlah Wisatawan Mancanegara Tahun 2015-2019 .....	43
Tabel 3.4 Jumlah Kunjungan Wisatawan Berdasarkan Formulasi Perhitungan .....	44
Tabel 3.5 Pagu dan Realisasi Anggaran Tahun 2017 .....	47
Tabel 3.6 Pagu dan Realisasi Anggaran Tahun 2018 .....	48
Tabel 3.7 Anggaran Belanja Langsung per Sasaran Strategi .....	49
Tabel 3.8 Struktur Anggaran 2019 .....	49
Tabel 3.9 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	56
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	74
Tabel 4.2 Kondisi Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	75
Tabel 4.3 Struktur Anggaran 2019 .....	77
Tabel 4.4 Pagu dan Realisasi Anggaran Tahun 2019 .....	78



Tabel 4.5 Kegiatan Festival di Kota Tangerang Setiap Tahun .....	79
Tabel 4.6 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Tangerang Tahun 2014-2019.....	93
Tabel 4.7 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Kota Tangerang Tahun 2015-2019 .....	96
Tabel 4.8 Jasa Usaha Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	98
Tabel 4.9 Jumlah Kunjungan Tamu Hotel Tahun 2015-2019 .....	99
Tabel 4.10 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	116
Tabel 4.11 Pagu dan Realisasi Snggaran Tahun 2019 .....	131
Tabel 4.12 Efektivitas Anggaran Terhadap Capaian Sasaran .....	132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok Terhadap Kinerja Organisasi .....	15
Gambar 2.1 Peta Kota Tangerang .....	30
Gambar 3.1 Aplikasi E-Plesiran .....	55
Gambar 4.1 Pelatihan Tour Guide .....	72
Gambar 4.2 Kegiatan Pariwisata dan Expo di Kampung Bekelir .....	81
Gambar 4.3 Toilet Umum di Objek Wisata Kampung Bekelir .....	84
Gambar 4.4 Brosur Pariwisata Kota Tangerang .....	88
Gambar 4.5 Website Resmi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang .....	91
Gambar 4.6 Fasilitas Toilet Kampung Bekelir .....	106
Gambar 4.7 Fasilitas Kebersihan di Kampung Bekelir .....	108
Gambar 4.8 Akses Jalan Disekitar Kampung Bekelir .....	111
Gambar 4.9 Tempat Duduk di Kampung Bekelir.....	113
Gambar 4.10 Mushola Disekitar Objek Wisata Kampung Bekeli.....	115
Gambar 4.11 Pelatihan Tour Guide .....	121
Gambar 4.12 Pelatihan untuk Para Pelaku Pariwisata .....	124
Gambar 4.13 Kegiatan Festival Budaya Nusantara Tahun 2018 dan 2019 .....	126

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	159
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	160
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner .....	161