



**ANALISIS KINERJA ORGANISASI DINAS KEBUDAYAAN DAN  
PARIWISATA DI MASA PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS UPTD TAMAN BUDAYA RADEN SALEH KOTA  
SEMARANG)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Diponegoro**

**Penyusun:**

**HANUM TIASTANTI**

**14020118130086**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Hanum Tiasanti  
Nomor Induk Mahasiswa : 14020118130086  
Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 14 Oktober 2000  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik  
Alamat : Jalan Jatingaleh Trangkil III no 156

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

### **Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UPTD Taman Budaya Raden Saleh Kota Semarang)**

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, 4 Maret 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Hariani, M.M

NIP 19580127.198503.2.002

Pembuat Pernyataan,



Hanum Tiasanti

NIM 14020118130086

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Pd  
NIP. 19661222.199303.2.001

**HALAMAN PENGESAHAN**


Judul Skripsi : Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan Dan  
Pariwisata Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UPTD  
Taman Budaya Raden Saleh Kota Semarang)

Nama Penyusun : Hanum Tiastanti

Departemen : S1-Administrasi Publik

Semarang, 25 Maret 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi warsono, MTP.

NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

Dra. Dyah Hariani, M.M



Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si.




Dosen Penguji:

Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si



Dra. Dyah Hariani, M.M



Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si



## **HALAMAN MOTTO**

*“Always Be Grateful, Pray To God, And Try Your Best”*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini adalah sebagai bentuk perjuangan dan pertanggung jawaban saya kepada mereka yang telah memberikan support dan kasih sayangnya kepada saya, khususnya untuk:

1. Kedua orang tua, Ibu dan Bapak tersayang yang telah memberikan support dan mendoakan saya dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Kakak saya tersayang, Mbak Himas yang selalu memahami lelahnya menjadi mahasiswa akhir.
3. Adik-Adik saya tersayang, Hilmy, Hudan, Hilal, Heksa yang selalu menemani saya setiap hari.
4. Uri Squaty, sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan support, mendengarkan segala keluh kesah, cerita serta candaan saya.
5. Almamater

**ANALISIS KINERJA ORGANISASI DINAS KEBUDAYAAN DAN  
PARIWISATA DI MASA PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS UPTD TAMAN BUDAYA RADEN SALEH KOTA  
SEMARANG)**

**Hanum Tiastanti, Dyah Hariani, Augustin Rina H.**

Departemen Administrasi publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296  
Telpon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAKSI**

Pariwisata di Indonesia saat ini mengalami peningkatan, bukan hanya untuk kegiatan rekreasi saja melainkan untuk meningkatkan perekonomian suatu daerah. Daya tarik wisata di Kota Semarang setiap tahunnya meningkat, salah satunya wisata budaya. UPTD TBRS bertujuan mengelola pariwisata yang berhubungan dengan seni dan budaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja organisasi serta faktor pendorong dan penghambat kinerja organisasi UPTD Taman Budaya Raden Saleh Kota Semarang di Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek produktivitas dalam memberikan pelayanan di masa pandemi Covid-19 mengalami penurunan efektivitas jumlah kunjungan dan jumlah pendapatan retribusi UPTD TBRS. Aspek responsivitas berupa wadah pengaduan juga masih belum bisa dijalankan secara maksimal. Faktor yang menghambat ialah pengelolaan sumber daya manusia terkait imbalan dan kompensasi pegawai. Saran yang dapat peneliti sampaikan ialah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang bersama dengan kepala UPTD TBRS dapat meningkatkan produktivitas dengan penyelesaian pembangunan gedung serbaguna, memperbarui informasi di website, dan memberikan imbalan atau kompensasi berupa uang maupun apresiasi.

Kata Kunci: Pariwisata, Kinerja Organisasi, UPTD TBRS, Covid-19

**ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF THE  
CULTURE AND TOURISM OFFICE (CASE STUDY OF UPTD RADEN  
SALEH CULTURAL PARK, SEMARANG CITY)**

**Hanum Tiastanti, Dyah Hariani, Augustin Rina H.**

Departemen Administrasi publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296  
Telpon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Tourism in Indonesia is currently experiencing an increase, not only for recreational activities but also to improve the economy of a region. The tourist attraction in the city of Semarang is increasing every year, one of which is cultural tourism. UPTD TBRS aims to manage tourism related to arts and culture. This research aims to analyze organizational performance as well as the driving and inhibiting factors of the organizational performance of the Raden Saleh Cultural Park UPTD Semarang City in the Covid-19 Pandemic Period. This research uses descriptive qualitative research methods, data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results showed that the productivity aspect in providing services during the Covid-19 pandemic decreased the effectiveness of the number of visits and the amount of retribution income for UPTD TBRS. The aspect of responsiveness in the form of a complaint container is also still not able to run optimally. The inhibiting factor is the management of human resources related to employee rewards and compensation. The suggestion that researchers can convey is that the Semarang City Culture and Tourism Office together with the head of the UPTD TBRS can increase productivity by completing the construction of multipurpose buildings, updating information on the website, and providing rewards or compensation in the form of money or appreciation.*

*Keywords: Tourism, Organizational Performance, UPTD TBRS, Covid-19*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UPTD Taman Budaya Raden Saleh Kota Semarang)”. Adapun penelitian skripsi ini adalah syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian dari awal hingga akhir banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr.AP. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dra. Dyah Hariani, M.M. selaku Dosen Pembimbing pertama, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan skripsi saya.



5. Ibu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing kedua, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan skripsi saya.
6. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi, terimakasih sudah meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi saya.
7. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan.
8. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, terimakasih telah membantu perizinan melakukan penelitian di UPTD TBRS.
9. UPTD Taman Budaya Raden Saleh, terimakasih atas bantuannya dalam memperoleh data dan sebagai narasumber.
10. Pemilik kios di TBRS dan pengunjung TBRS, terimakasih atas bantuannya dalam memperoleh data dan sebagai narasumber.
11. Penyanyi Jukjae, 10CM, DAYBREAK, SORAN, AKMU, dan masih banyak lagi, terimakasih telah menemani saya mengerjakan skripsi dengan lagu-lagu yang indah.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan selama penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan

Semarang, 2 Maret 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hanum Tiastanti', written in a cursive style.

Hanum Tiastanti

14020118130086

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4.1 Kegunaan Teoritis.....</b>	<b>20</b>
<b>1.4.2 Kegunaan Praktis.....</b>	<b>20</b>
<b>1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....</b>	<b>21</b>
<b>1.5.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5.2 Administrasi Publik .....</b>	<b>30</b>
<b>1.5.3 Paradigma Administrasi Publik .....</b>	<b>31</b>
<b>1.5.4 Konsentrasi Administrasi Publik .....</b>	<b>34</b>
<b>1.5.5 Kinerja .....</b>	<b>35</b>
<b>1.5.6 Kinerja Organisasi.....</b>	<b>36</b>
<b>1.5.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Organisasi.....</b>	<b>42</b>
<b>1.5.8 Covid-19 .....</b>	<b>44</b>
<b>1.5.9 Kerangka Pikir .....</b>	<b>45</b>
<b>1.6 Operasionalisasi Konsep.....</b>	<b>47</b>
<b>1.7 Argumen Penelitian.....</b>	<b>49</b>

<b>1.8</b>	<b>Metode Penelitian</b> .....	50
1.8.1	Desain Penelitian .....	50
1.8.2	Situs Penelitian .....	50
1.8.3	Subjek Penelitian.....	51
1.8.4	Jenis Data.....	52
1.8.5	Sumber Data .....	52
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data .....	53
1.8.7	Analisis Dan Intepretasi Data .....	54
1.8.8	Kualitas Data .....	55
<b>BAB II</b>	.....	56
<b>2.1</b>	<b>Gambaran Umum Kota Semarang</b> .....	56
2.1.1	Visi dan Misi Kota Semarang .....	56
2.1.2	Kondisi Geografis Kota Semarang .....	57
2.1.3	Kondisi Demografis Kota Semarang.....	59
<b>2.2</b>	<b>Gambaran Umum Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang</b> .....	61
2.2.1	Struktur Organisasi .....	62
2.2.2	Tugas dan Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang .....	64
<b>2.3</b>	<b>Gambaran Umum UPTD Taman Budaya Raden Saleh</b> .....	65
2.3.1	Struktur Organisasi .....	66
2.3.2	Tugas dan Fungsi UPTD TBRS .....	66
2.3.3	Sumber Daya Manusia di UPTD TBRS.....	68
2.3.4	Gedung-Gedung di dalam Taman Budaya Raden Saleh .....	70
<b>BAB III</b>	.....	76
<b>3.1</b>	<b>Deskripsi Informan</b> .....	77
<b>3.2</b>	<b>Kinerja Organisasi UPTD Taman Budaya Raden Saleh Di Masa Pandemi Covid-19</b> .....	78
3.2.1	Produktivitas .....	79
3.2.2	Kualitas Layanan .....	87
3.2.3	Responsivitas .....	98
3.2.4	Responsibilitas .....	101
3.2.5	Akuntabilitas .....	108

<b>3.3</b>	<b>Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Organisasi UPTD Taman Budaya Raden Saleh di Masa Pandemi Covid-19</b> .....	119
3.3.1	Kualitas lingkungan fisik.....	119
3.3.2	Budaya Organisasi .....	122
3.3.3	Kepemimpinan .....	123
3.3.4	Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	125
<b>BAB IV</b>	.....	130
<b>4.1</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	130
4.1.1	Kineja Organisasi UPTD Taman Budaya Raden Saleh di Masa Pandemi Covid-19.....	130
4.1.2	Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Organisasi UPTD Taman Budaya Raden Saleh di Masa Pandemi Covid-19 .....	133
<b>4.2</b>	<b>Saran</b> .....	135
4.2.1	Kinerja Organisasi UPTD TBRS.....	135
4.2.2	Faktor Penghambat Kinerja Organisasi UPTD TBRS .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	139
<b>LAMPIRAN</b>	.....	143
1.	Transkrip Wawancara.....	143
2.	Lampiran Perizinan .....	160
3.	Lampiran Dokumentasi .....	161

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> .....	56
<b>Gambar 2.2</b> .....	62
<b>Gambar 2.3</b> .....	71
<b>Gambar 2.4</b> .....	72
<b>Gambar 2.5</b> .....	74
<b>Gambar 2.6</b> .....	75
<b>Gambar 3.1</b> .....	88
<b>Gambar 3.2</b> .....	89
<b>Gambar 3.3</b> .....	90
<b>Gambar 3.4</b> .....	91
<b>Gambar 3.5</b> .....	94
<b>Gambar 3.6</b> .....	106
<b>Gambar 3.7</b> .....	109
<b>Gambar 3.8</b> .....	110
<b>Gambar 3.9</b> .....	121

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> .....	2
<b>Tabel 1.2</b> .....	4
<b>Tabel 1.3</b> .....	6
<b>Tabel 1.4</b> .....	8
<b>Tabel 1.5</b> .....	9
<b>Tabel 1.6</b> .....	13
<b>Tabel 1.7</b> .....	15
<b>Tabel 1.8</b> .....	17
<b>Tabel 1.9</b> .....	21
<b>Tabel 2.1</b> .....	58
<b>Tabel 2.2</b> .....	60
<b>Tabel 2.3</b> .....	69
<b>Tabel 3.1</b> .....	78
<b>Tabel 3.2</b> .....	81
<b>Tabel 3.3</b> .....	112
<b>Tabel 3.4</b> .....	126

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 1.1</b> .....	46
------------------------	----