

**KUALITAS PELAYANAN KEWIRAUSAHAAN SUKU DINAS
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

OLEH :

IVAN ADI NUGRAHA

201810325424



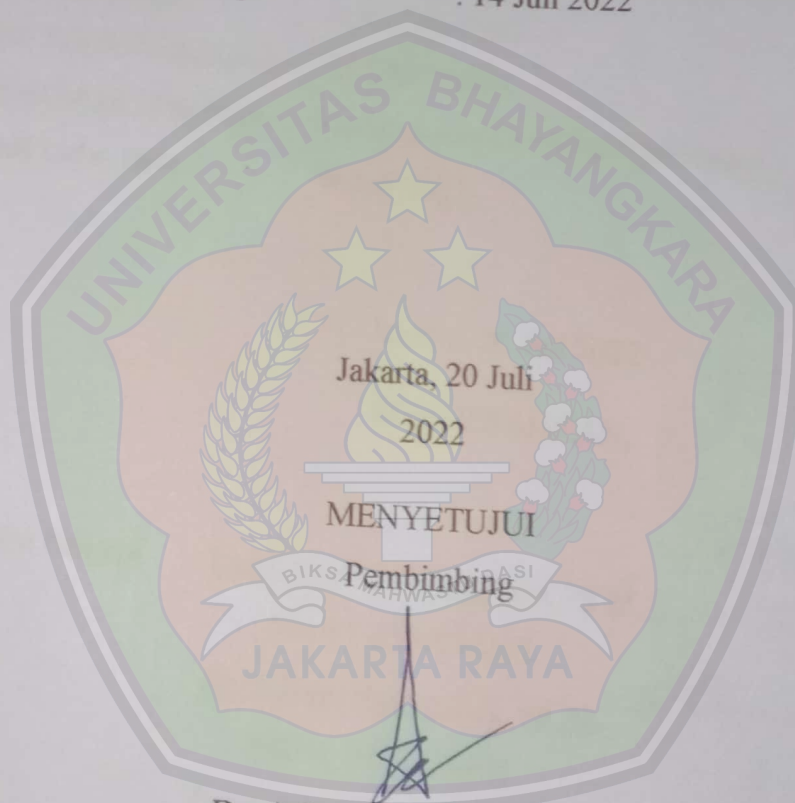
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Kewirausahaan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur
Nama Mahasiswa	: Ivan Adi Nugraha
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201810325424
Program Studi/Fakultas	: Manajemen/Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal Ujian Lulus Skripsi	: 14 Juli 2022



Dr. Achmad Fauzi, S.E., M.M
NIDN 0420108003

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kewirausahaan Suku Dinas
Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur
Nama Mahasiswa : Ivan Adi Nugraha
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325424
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian : 14 Juli 2022

Jakarta, 20 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji Indah Rizki Maulia, S.Psi, M.M

NIDN 0306018201

Penguji I Bayu Seno Pitoyo S.E., M.Ak

NIDN 0302129101

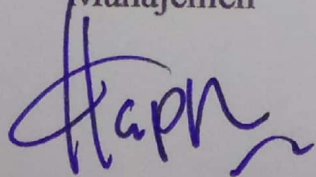
Penguji II Dr. Achmad Fauzi, SE., M.M

NIDN 0420108003

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

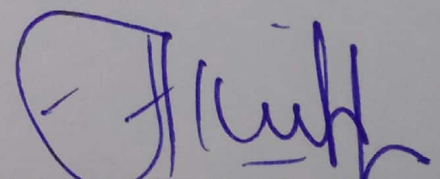


Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, S.E., M., S.Ak

NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Kualitas Pelayanan Kewirausahaan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan


SEPTEN RIBU RUPIAH
20
METERAI
TEMPEL
E5AJX849574977
Ivan Adi Nugraha

201810325424

ABSTRAK

Ivan Adi Nugraha. 201810325424. Kualitas pelayanan dilakukan oleh wirausaha untuk meningkatkan nilai tambah pelaku usaha sehingga suatu organisasi menjadi lebih produktif dan sekaligus mempersiapkan wirausahawan untuk melaksanakan kualitas pelayanan pada tingkat yang lebih tinggi. Kualitas Pelayanan Kewirausahaan membantu wirausahawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang handal dan tentunya bermanfaat bagi wirausaha. Melalui kegiatan kualitas pelayanan, akan timbul rasa keterkaitan antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini seperti di Sudin Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pemerintah yang melakukan pelatihan, pembinaan dan pemberdayaan untuk mencapai kualitas pelayanan kewirausahaan yang baik dan unggul.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kewirausahaan. sesuai dengan penjelasan yang telah disampaikan maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kewirausahaan Sudin Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menentukan orang yang akan diwawancarai (informan), sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling (sampel bertujuan).

Pada hasil penelitian hasil observasi di Sudin Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur yaitu catatan hasil observasi pada sub fokus standar pelayanan, standar pelayanan minimal, tujuan standar pelayanan, prinsip standar pelayanan, budaya pelayanan prima, tujuan budaya pelayanan prima dan konsep budaya. pelayanan prima dari hasil pertanyaan wawancara yang dilakukan terdapat temuan yang masih menjadi kelemahan pengamatan yaitu banyaknya pemanfaatan teknologi yang terjadi dalam pelatihan dan pembinaan yang dilakukan oleh PNS, salah satu bentuk kelemahan yang terjadi adalah faktor usia usaha. pelaku yang sudah lanjut usia yang kesulitan memahami atau tidak memahami teknologi Di era sekarang ini, oleh karena itu tidak semua pelaku usaha dapat mengikuti pelatihan dan pembinaan tergantung kondisinya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kewirausahaan

ABSTRACT

Ivan Adi Nugraha. 201810325424. *Service quality is carried out by entrepreneurship to increase the added value of business actors so that an organization becomes more productive and at the same time prepares entrepreneurs to carry out service quality at a higher level. Quality of Service Entrepreneurship helps entrepreneurs to improve in order to become a reliable service quality and certainly beneficial for entrepreneurship. Through service quality activities, there will be a sense of connection between business actors and consumers. This is as in the government's Tourism and Creative Economy Sub-Department which conducts training, coaching and empowerment to achieve good and superior quality of entrepreneurship services.*

The focus of research in this study is the Quality of Entrepreneurship Services. according to the explanation that has been submitted, a problem formulation can be made, namely from this research is the Quality of Entrepreneurship Services of the East Jakarta Tourism and Creative Economy Sub-dept.

This type of research is qualitative by determining the people to be interviewed (informants), so the sampling technique used in this study is purposive sampling (purposed sample).

In the research findings from observations at the East Jakarta Tourism and Creative Economy Sub-dept., namely the notes on the observations in the sub-focus of service standards, minimum service standards, service standards goals, service standard principles, excellent service culture, excellent service culture goals and cultural concepts. excellent service from the results of interview questions conducted there are findings that are still a weakness of observation, namely the many uses of technology that occur in training and coaching carried out by civil servants, one form of weakness that occurs is the age factor of business actors who are elderly who have difficulty understanding or do not understand technology In today's era, therefore, not all business actors can participate in training and coaching depending on their conditions.

Keywords: *Entrepreneurial Service Quality*

KATA PENGANTAR

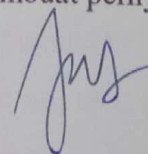
Alhamdulillah puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kewirausahaan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan maupun motivasi kepada penulis selama perkuliahan.
4. Drs. Soehardi, MBA., PH.D, selaku dosen pembimbing akademik saya. Terimakasih banyak atas motivasi dan arahan semasa perkuliahan.
5. Dr. Achmad Fauzi, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Bapak Nasim dan Ibu Uta Sutarni yang saya cintai yang selalu memberikan dukungan baik dalam doa, motivasi maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan dan Kerabat saya yang selalu menemani dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri..

Jakarta, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Ivan Adi Nugraha

201810325424

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Fokus Penelitian	4
1.4 Sub Fokus Penelitian Kualitas Pelayanan Kewirausahaan	4
1.5 Rumusan Masalah	4
1.6 Tujuan Penelitian	5
1.7 Manfaat Penelitian	5
1.8 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan Kewirausahaan	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kewirausahaan	7
2.1.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kewirausahaan	8
2.2 Sub Fokus Standar Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Standar Pelayanan	10
2.2.2 Standar Pelayanan Minimal.....	13
2.2.3 Tujuan Standar Pelayanan	14
2.2.4 Prinsip Standar Pelayanan	15
2.3 Sub Fokus Budaya Pelayanan Prima	17
2.3.1 Pengertian Budaya Pelayanan Prima.....	17
2.3.2 Tujuan Budaya Pelayanan Prima	19
2.3.3 Konsep Budaya Pelayanan Prima.....	20

2.4 Sub Fokus Pemanfaatan Teknologi	21
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Berfikir.....	32
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian Kualitatif	33
3.3 Definisi Operasional Penelitian.....	33
3.4 Tempat Dan Waktu Penelitian	34
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	34
3.6 Pemilihan Informan.....	35
3.7 Jenis dan Sumber Data	35
BAB IV	38
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur.....	38
4.1.1 Profil Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur.....	38
4.1.2 Visi dan Misi	39
4.1.3 Program Prioritas	40
4.2 Struktur Organisasi Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur	41
4.3 Pembahasan	41
4.4 Temuan Penelitian.....	48
4.4.1 Kelemahan pada temuan penelitian.....	48
4.4.2 Kelebihan pada temuan penelitian.....	49
BAB V	50
PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. Informan	35





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peningkatan Kualitas pelayanan Publik	2
Gambar 2. Kerangka Berfikir	32
Gambar 3. Komponen-komponen Analisis Data : Model interaktif, Sumber: Analisis Data Kualitatif (Miles & Huberman, 2014)	36
Gambar 4. Struktur Organisasi	41



