

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KAWASAN WISATA PANTAI TABANIO KABUPATEN TANAH LAUT

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

Rizqita Shelin Ayudia

NIM. 1910411320002



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA KAWASAN WISATA PANTAI TABANIO KABUPATEN
TANAH LAUT

A. Nama Mahasiswa : Rizqita Shelin Ayudia Nim : 1910411320002

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat sarjana (S1), Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 05 April 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si)

NIP. 197507062005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Dr. Muslih Amberi, M.Si)

NIP. 195809041986031013

(.....)

c. Anggota

(Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)



Mengetahui
FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 1973012219980210001

Banjarmasin, 05 April 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002

Rizqita Shelin Ayudia, NIM: 1910411320002 (2023). “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kawasan Wisata Pantai Tabanio Kabupaten Tanah Laut”. Di Bawah Bimbingan Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pengelola kawasan wisata akan mempengaruhi persepsi masyarakat untuk mengunjungi kawasan wisata tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat dan faktor pendukung-penghambat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pengelola kawasan wisata Pantai Tabanio Kabupaten Tanah Laut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang berkunjung ke pantai Pantai Tabanio dengan teknik pengambilan sampel secara sampling aksidental berjumlah 30 orang yang berumur di atas 15 tahun. Persepsi masyarakat dan faktor pendukung-penghambat pelayanan publik, diukur berdasarkan aspek *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Data penelitian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan persentasi katagori.

Hasil Penelitian menunjukkan, bahwa 1) secara keseluruhan 5 indikator persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pengelola kawasan wisata Pantai Tabanio sebesar 59,7 dengan katagori Cukup Baik, 2) cukup banyak dan bervariasi faktor pendukung yang perlu diupayakan untuk dioptimalkan dan faktor penghambat yang perlu diturunkan agar persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pengelola semakin baik.

Saran-saran yang dapat diberikan dengan adanya penelitian ini adalah; 1) Pengelola kawasan wisata pantai Tabanio agar melakukan revitalisasi dalam upaya meningkatkan pelayanan. 2) Pengelola kawasan wisata pantai Tabanio agar meningkatkan kualitas dan kuantitas faktor-faktor yang mendukung dan menurunkan faktor-faktor yang menjadi pengambat pelayanan. 3) Dinas Pariwisata Kabupaten Tanah Laut perlu meningkatkan peran-sertanya dalam melakukan pembinaan Pokdarwis Pantai Tabanio. 4). Perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang upaya meningkatkan pelayanan publik yang dikaji melalui sub-variabel yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Saran-saran tersebut diberikan agar agar persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pengelola semakin baik, kualitas pengelola dapat bekerja secara profesionalisme yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Kata Kunci: Persepsi masyarakat, pelayanan publik, wisata pantai Tabanio

Rizqita Shelin Ayudia, NIM: 1910411320002 (2023): “Public Perception of Public Services in The Tabanio Beach Tourism Area in Tanah Laut Regency”. Supervisor by Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si.

ABSTRACT

The quality of public services performed by managers of tourism areas will affect public perceptions of visiting these tourism areas. The purpose of this research is to describe public perceptions and supporting-inhibiting factors for public services carried out by managers of Tabanio Beach tourism area in Tanah Laut Regency.

This research use survey approach with a quantitative descriptive research type. The population in this research are all tourists who visited Tabanio Beach by using accidental sampling technique, total sampling is 30 which tourists whose age are over 15 years. The public perceptions and supporting-inhibiting factors for public services are measured based on *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* aspects. The research data is analyzed by descriptive quantitative technique in the form of category percentages.

The results of the research show that 1) overall 5 indicators of public perception of public services carried out by the manager of the Tabanio Beach tourism area are 59.7 in the Good Enough category, 2) there are quite a lot and varied supporting factors need to be optimized and inhibiting factors need to be reduced to public make better perceptions of public services performed by taurisme areas managers.

Suggestions that can be given with this research are; 1) Managers of the Tabanio beach tourism area to carry out revitalization in an effort to improve services. 2) Managers of the Tabanio beach tourism area to improve the quality and quantity of the factors that support and reduce the factors that hinder service. 3) The Tourism Office of Tanah Laut Regency needs to increase its participation in coaching the Tabanio Beach Pokdarwis. 4). It is necessary to carry out further research on efforts to improve public services which are examined through sub-variables namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These suggestions are given so that people's perceptions of public services performed by managers are getting better, the quality of professionally managers which in turn can increase the number of visiting tourists.

Keywords: public perception, public service, Tabanio beach tourism

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penyusunan skripsi berjudul ” Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada kawasan wisata pantai Tabanio Kabupaten Tanah Laut” ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Akhmad, M.E selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Dosen Penasehat Akademik Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc yang sudah membimbing dari awal masuk kuliah sampai menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang mengawasi dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Dr. H. Muslih Amberi, M.Si selaku dosen penguji I yang saya hormati dan saya banggakan.
7. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji II yang saya hormati dan saya banggakan.
8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
9. Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) pantai Tabanio Kabupaten Tanah Laut yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data.
10. Almarhumah mamah yang selalu menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Papah yang saya cintai dan selalu memberikan arahan, semangat, support moril dan material terhadap saya.
12. Keluarga saya yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Yohana, Ida dan Ulpah yang selalu mendukung saya dan selalu membantu saya disaat saya perlu bantuan mereka.
14. Seluruh teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan kelemahan. Sehingga kritik dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan selanjutnya.

Banjarmasin, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Depan	i
Kata Pengesahan.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Masalah Penelitian.....	8
1.3. Batasan Masalah Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Relevan.....	10
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.3. Persepsi.....	20
2.4. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	22
2.5. Pengelolaan Pariwisata.....	30
2.6. Faktor Pendukung dan Penghambat Objek Wisata.....	38

2.7. Kerangka Berfikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Rancangan Penelitian.....	43
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.3. Populasi dan Sampel.....	45
3.4. Sumber Data dan Instrumen.....	45
3.5. Proses Pengumpulan Data.....	48
3.6. Analisis Data.....	51
BAB IV GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	53
4.1. Letak Geografis.....	53
4.2. Visi dan Misi.....	54
5.3. Sosial, Budaya, dan Ekonomi Masyarakat.....	56
BAB V HASIL DAN PENELITIAN.....	58
5.1. Deskripsi Data Penelitian.....	58
5.2. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pengelola kawasan wisata Pantai Tabanio...	63
5.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kawasan Wisata Pantai Tabanio.....	74
BAB VI PENUTUP.....	95
5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran-saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Pantai Tabanio (Januari-Maret 2022).....	6
Tabel 3.1	Rencana Penelitian.....	44
Tabel 3.2	Karakteristik Responden.....	49
Tabel 3.3	Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Publik.....	50
Tabel 3.4	Skor Nilai Jawaban.....	52
Tabel 3.5	Kategori Tingkat Persepsi Masyarakat.....	53
Tabel 5.1	Data Responden Berdasarkan Asal.....	59
Tabel 5.2	Data Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 5.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 5.4	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 5.5	Data Responden Berdasarkan Kunjungan.....	63
Tabel 5.6	Rata-rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pengelola Kawasan Wisata Pantai Tabanio.....	65
Tabel 5.7	Persepsi Masyarakat Pada Sub-Variabel Bukti fisik.....	67
Tabel 5.8	Persepsi Masyarakat Pada Sub-Variabel Keandalan.....	68
Tabel 5.9	Persepsi Masyarakat Pada Sub-Variabel Ketanggapan.....	70
Tabel 5.10	Persepsi Masyarakat Pada Sub-Variabel Jaminan.....	71
Tabel 5.11	Persepsi Masyarakat Pada Sub-Variabel Empati.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Peta Desa Tabanio.....	55
Gambar 4.2	Pantai Tabanio.....	56
Gambar 5.1	Rata-rata Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pengelola Kawasan Wisata Pantai Tabanio.....	66
Gambar 5.2	Penanaman Tumbuhan di Kawasan Tepi Pantai Tabanio	76
Gambar 5.3	Flora Pantai.....	78
Gambar 5.4	Pantai Tabanio.....	78
Gambar 5.5	Situs Benteng Tabanio.....	78
Gambar 5.6	Kubah Tabanio.....	78
Gambar 5.7	Taman Pantai Sebagai Identitas.....	79
Gambar 5.8	Rumah Penduduk Sebagai Penginapan Sementara.....	80
Gambar 5.9	Kamar Mandi dan Toilet.....	81
Gambar 5.10	Warung Makan.....	81
Gambar 5.11	Tempat Parkir.....	81
Gambar 5.12	Aula Terbuka.....	81
Gambar 5.13	Area Fotografi.....	81
Gambar 5.14	Gasibo.....	82
Gambar 5.15	Area Perkemahan.....	82
Gambar 5.16	Akses Jalan.....	82
Gambar 5.17	Pom Mini.....	82
Gambar 5.18	Penyewaan Perahu.....	82
Gambar 5.19	Membersihkan Sampah di Kawasan Pantai.....	85

Gambar 5.20	Pusat Informasi Sederhana Kawasan Pantai.....	88
Gambar 5.21	Rambu-rambu dan Petunjuk Lokasi.....	90
Gambar 5.22	Kegiatan Praktikum.....	92
Gambar 5.23	Bermain Pasir.....	92
Gambar 5.24	Bersantai.....	93
Gambar 5.25	Toko Oleh-oleh.....	94
Gambar 5.26	Hewan Ternak Di Kawasan.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen 1. Contoh Hasil Kuisener Penelitian Persepsi Masyarakat.....	104
Lampiran 2	Inatrumen 2. Panduan Pengamatan Faktor Pendukung Pelayanan.....	105
Lampiran 3	Data Responden	106
Lampiran 4	Data Hasil Wawancara Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan.....	108
Lampiran 5	Data Pendukung Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan	110
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian.....	115
Lampiran 7	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	116
Lampiran 8	Susunan POKDARWIS Pantai Tabanio.....	117
Lampiran 9	Foto-Foto Penelitian.....	119