

**PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA
MANUSIA SUKU DINAS PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF KABUPATEN ADMINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program
Diploma IV Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI
Bandung



Disusun oleh:

Hayfa Nazelia Mayzura

2021304046

PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA

JURUSAN KEPARIWISATAAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR

PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA

SUKU DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

NAMA : Hayfa Nazelia Mayzura

NIM : 2021304046

JURUSAN : Kepariwisataaan

PROGRAM STUDI : Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,



Dra. Zulhelfa, M.Hum.

NIP. 19640724 199403 2 001

Pembimbing Pendamping,



Wisi Wulandari, S.ST.Par., MM.Par., CHE

NIP. 19840208 201403 2 001

Bandung, 16 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA SUKU DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

NAMA : Hayfa Nazelia Mayzura
NIM : 2021304046
PROGRAM STUDI : Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,

Dra. Zuhelfa, M.Hum
NIP. 19640724 199403 2 001

Pembimbing Pendamping,

Wisi Wulandari, S.ST.Par., MM.Par., CHE
NIP. 19840208 01403 2 001

Penguji I,

Dr. Nurdin Hidayah, SST. Par., MM
NIP. 19810102 200912 1 004

Penguji II,

Tatang Sopian, S.Pd., M.Hum
NIP. 19701009 200605 1 001

Bandung, 6 Agustus 2025

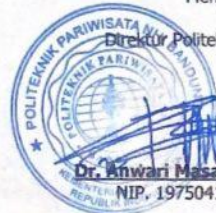
Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA, MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

“Kakak pasti bisa lebih mandiri melangkah bersama orang-orang yang mencintai dan menyayangi kakak. Pelan-pelan nanti pasti akan melewati, doa mama selalu ada buat langkah terbaik kakak”

-Mama-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan, sebagai wujud cinta, terima kasih, dan doa untuk mereka yang menjadi cahaya dalam setiap langkahku:

1. Untuk Ayahku, Yadi Suryadi dan untuk Ibuku, Bonita Hyang Paramita. Meski jalan kalian sudah berbeda, aku tahu cinta kalian padaku tidak pernah berubah. Dari kalian berdua, aku belajar tentang ketegaran, kasih sayang, dan pentingnya tetap percaya pada mimpi meskipun keadaan tidak selalu mudah. Terima kasih karena tetap ada, karena selalu mendukung aku dengan cara kalian masing-masing.
2. Untuk Adikku, Farrel Faraidh Khaidzan yang diam-diam jadi alasan aku ingin terus melangkah. Kamu adalah pengingat bahwa aku tidak sendiri.
3. Untuk sahabat-sahabat kampusku: Dilla, Disa, Bitu, Awa, Rere, dan Caca. Terima kasih atas tawa, tangis, begadang, skripsi dadakan, dan segala cerita yang tak tergantikan. Balalalala terus ya! Semoga langkah kita masih terus sejalan, setidaknya untuk pergi jalan-jalan bareng dan ketawa bareng sampai tua nanti.
4. Sahabatku sejak SMP, Riri. Terima kasih telah selalu menjadi pelabuhan di saat badai, tempat bercerita tanpa takut dihakimi, dan suara yang menyemangati saat aku ingin menyerah. Hadirmu adalah salah satu hadiah paling manis dalam hidupku.
5. Terakhir untuk seseorang yang selalu membuatku ingin terus menjadi versi terbaik dari diriku sendiri, Aditya Widiyanto. Yang selalu hadir dengan ketenangan, dalam tutur kata yang lembut, dalam sikap yang sabar, dan dalam dukungan yang tak pernah ragu. Terima kasih telah percaya padaku,

meskipun aku sendiri terkadang meragukan diriku. Terima kasih telah mendampingi setiap prosesku, di tengah segala kesibukan dan lelahmu, kamu tetap memilih untuk ada. Kamu adalah tempat ternyaman

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hayfa Nazelia Mayzura
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Mei 2003
NIM : 2021304046
Program Studi : Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: "Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Suku Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu" Ini adalah merupakan hasil, karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Hayfa Nazelia Mayzura

ABSTRAK

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu merupakan salah satu destinasi wisata bahari prioritas nasional dengan potensi besar untuk mendukung perekonomian daerah. Namun, pengelolaan potensi tersebut masih menghadapi tantangan, terutama terkait kapasitas sumber daya manusia (SDM) di Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan keterbatasan jumlah pegawai, pemerataan pelatihan yang belum optimal, dan rendahnya motivasi pegawai dalam mengembangkan kompetensi secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pengembangan kapasitas SDM pada tingkat sistem, organisasi, dan individu, serta merumuskan strategi penguatan kapasitas aparatur. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan pegawai ASN dan Non-ASN, serta studi dokumentasi. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pengembangan kapasitas SDM masih belum optimal, terutama pada aspek pemerataan pelatihan, insentif pengembangan diri, dan koordinasi lintas bidang. Penelitian ini menyimpulkan perlunya strategi penguatan kapasitas SDM yang terencana, merata, dan berkelanjutan agar mendukung kualitas pelayanan publik dan pengelolaan pariwisata yang berdaya saing.

Kata kunci: Pengembangan kapasitas, sumber daya manusia, pariwisata

ABSTRACT

The Administrative Regency of Kepulauan Seribu is one of Indonesia's national priority marine tourism destinations with significant potential to support regional economic growth. However, managing this potential still faces challenges, particularly regarding the capacity of human resources within the Sub-Department of Tourism and Creative Economy of Kepulauan Seribu. Observations and interviews indicate limited staffing, unequal access to training, and low motivation among employees to independently improve their competencies. This research aims to analyze the current condition of human resources capacity development at the system, organizational, and individual levels and formulate strategic recommendations to strengthen the capacity of government personnel. This study employs a descriptive qualitative approach, using observation, in-depth interviews with civil servants and non-civil servants, and document study as data collection techniques. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that human resources capacity development remains suboptimal, particularly in the distribution of training, incentives for self-development, and inter-departmental coordination. This research concludes that a more structured, equitable, and sustainable capacity-building strategy is needed to improve public service quality and support competitive tourism management in Kepulauan Seribu.

Keywords: *Capacity building; human resources; tourism.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan laporan Proyek Akhir yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu” dapat selesai dengan tepat waktu. Penulis menyadari Laporan Proyek Akhir dapat selesai dengan tepat waktu karena dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat selama penyusunan Laporan Proyek Akhir, meliputi:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M. Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Jurusan Kepariwisataan Politeknik Negeri Pariwisata NHI Bandung sekaligus Dosen Pembimbing Utama.
4. Ibu Wisi Wulandari, S.ST.Par., M.M.Par. selaku Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Negeri Pariwisata NHI Bandung sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping.
5. Ibu Dra. Zuhelfa, M.Hum. selaku dosen pembimbing utama
6. Bapak Yadi Suryadi dan Ibu Bonita Hyang Paramita selaku kedua orang tua peneliti, Farrel Faraidh Khaizan selaku adik penulis.

7. Teman-teman angkatan DEP 2021 yang bersama dengan penulis menyelesaikan proyek akhir.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang terkait dalam membantu memberikan saran dan masukan. Akhir kata, penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bandung, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori	7
1. Sumber Daya Manusia.....	7
2. Sumber Daya Manusia dalam Industri Pariwisata	11
3. Pengembangan Kapasitas	15
4. Program Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia	28
B. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	36
C. Pengumpulan Data	38
D. Analisis Data.....	39
E. Pengujian Keabsahan Data	40

F. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Umum Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	43
2. Susunan Organisasi Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	45
3. Komposisi Kepegawaian Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi.....	50
4. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia di Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 51	
5. Faktor Penghambat dan Pendukung Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu	75
B. Pembahasan	82
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	85
A. Simpulan.....	85
B. Rekomendasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkatan Capacity Building (Pengembangan Kapasitas).....	19
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta	45
Gambar 4. Struktur Organisasi Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penelitian	42
Tabel 2. Komposisi Kepegawaian Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi	50
Tabel 3. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Kebijakan	51
Tabel 4. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Struktur Organisasi	53
Tabel 5. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Pengambilan Keputusan.....	56
Tabel 6. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Mekanisme Pekerjaan	58
Tabel 7. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Sarana dan Prasarana	61
Tabel 8. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Hubungan-hubungan.....	63
Tabel 9. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Jaringan Organisasi.....	64
Tabel 10. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Keterampilan	66
Tabel 11. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Pengetahuan.....	69
Tabel 12. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Tingkah Laku.....	71
Tabel 13. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Pengelompokan Pekerjaan	72
Tabel 14. Deskripsi Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Berdasarkan Indikator Motivasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 2. Daftar Data Sekunder	95
Lampiran 3. Hasil Wawancara Informan 1	96
Lampiran 4. Hasil Wawancara Informan 2	102
Lampiran 5. Hasil Wawancara Informan 3	105
Lampiran 6. Plagiarisme.....	109
Lampiran 7. Bimbingan.....	110
Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	111
Lampiran 9. Dokumentasi 1	112
Lampiran 10. Dokumentasi 2	112
Lampiran 11. Dokumentasi 3.....	112
Lampiran 12. Dokumentasi 4	113
Lampiran 13. Dokumentasi 5	113
Lampiran 14. Riwayat Hidup	114
Lampiran 15. Memo Perbaikan 1.....	116
Lampiran 16. Memo Perbaikan 2.....	117

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Rujukan

1. Buku dan Artikel Jurnal:

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan. Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Aruperes, D., & Others. (2018). *trategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Bitung*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi
- Astrama, I., & Mahayasa, I. (2021). Kajian Strategi Pemasaran Obyek Wisata Gunung Kawi Tampaksiring Kabupaten Gianyar Ditinjau Dari Persepsi Wisatawan. *Widya Manajemen*, 3, 39–56.
<https://doi.org/10.32795/Widyamanajemen.V3i1.1150>
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research For Education: An Introduction To Theory And Methods*.
- Brown, L., Lafond, A., & Macintyre, K. (2001). *Measuring Capacity Building*. *March*, 919–966.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (D. C. Felts (Ed.)). Usa: Sage Publications.
- Grindle, M. S. (1997). *Getting Good Government: Capacity Building In The Public Sectors Of Developing Countries*. Harvard Institute For International Development, Harvard University, 1997.
- Gunawan, S. P. M. P. I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*.

- Bumi Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=Aqsaeaaaqbaj>
- Habibillah, M. A., & Niswah, F. (2019). *Strategi Pengembangan Wisata Sendang Beron. Di Desa Punggulrejo Kecamatan Rengel Kabupaten Tuban*. Jurnal Ilmu.
- Handoko, H. T. (2020). *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Bpfe.
- Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. (2022). *Rencana Strategis Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2023-2026*.
- Keban, Y. T. (1999). *Capacity Building Sebagai Prakondisi Dan Langkah Strategis Bagi Perwujudan Otonomi Daerah Di Indonesia*. <https://doi.org/10.22146/jkap.8476>
- Milen, A. (2004). *Capacity Building : Meningkatkan Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Pembaruan., 2006 Deskripsi Fisik Viii, 83 Hlm : 19 Cm.
- Mistriani, N., Maria, A., & Damayanti, V. (2020). Pentingnya Pelaku Industri Pariwisata Dibekali Uji Kompetensi Lewat Daring Untuk Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pariwisata Di Indonesia. *Edutourism Journal Of Tourism Research*, 2, 32. <https://doi.org/10.46964/jtr..v2i1.325>
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Morrison, T. (N.D.). *Actionable Learning: A Handbook For Capacity Building Through Case Based Learning*.
- Muhammad, P. (2018). *Kepulauan Seribu Melalui Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm)*.
- Mulyani, S., Hairul, & Syahrani. (2020). *Analisis Peranan Manajemen Sumber*

Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada Pt. Pln (Persero) Ulp Marabahan. 1, 1–5.

Nana, F., & Mishra, M. (2018). Influence Of Human Resource Development (Hrd) Practices On Hotel Industry's Performance: The Role Of Employee Competencies. *European Journal Of Training And Development, 42*.
<https://doi.org/10.1108/Ejtd-12-2017-0113>

Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Nugroho, R. (2014). *Public Policy*. Komputindo, Jakarta. Pt Elex Media.

Persari, D., Heriyanto, M., & Yuliani, F. (2025). *Implementasi Strategi Pengembangan Kepariwisataaan. 50, 104–109.*

Rahardjo, D. A. S. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Prima Agus Teknik.

Ridwan. (2020). *Ekonomi Dan Pariwisata* (V. L. Icha (Ed.)). Penerbit Garis Khatulistiwa.

Rodríguez-Sánchez, J.-L., Gonzalez-Torres, T., Montero-Navarro, A., & Gallego-Losada, R. (2020). Investing Time And Resources For Work-Life Balance: The Effect On Talent Retention. *International Journal Of Environmental Research And Public Health, 17, 1–14*.
<https://doi.org/10.3390/Ijerph17061920>

Soeprapto, R. (2003). *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance) Disampaikan. 1987.*

Soeprapto, R. (2010). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta:Erlangga.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif Dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Widoyoko, E. P. (2014). *Penilaian Hasil Pembelajaran Di Sekolah*. Pustaka Pelajar.

Wiryanto, W. (2017). Kajian Kebijakan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Sektor Pariwisata Era Reformasi Birokrasi. *Prosiding Seminar Dan Call For Paper, 1(1)*, 157–164.

Wiryanto, W. (2018). The Study Of Human Resource Competency Development Policy In Tourism Sector Of Bureaucracy Reformation Era. *Prosiding Semnasfi, 1*. <https://doi.org/10.21070/Semnasfi.V1i1.1122>

Yuliani, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers.

2. Peraturan Perundangan

Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil