



**MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER*
DI KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Nama : Dika Pratama Darwanto

NIM : 14020113120019

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

SEMARANG

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dika Pratama Darwanto

NIM : 14020113120019

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER* DI KABUPATEN SIDOARJO

Adapun benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Agustus 2020

Pembuat Pernyataan,



Dika Pratama Darwanto

NIM. 14020113120019

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Manajemen *Tourism Information Center* di Kabupaten
Sidoarjo**

Nama Penyusun : Dika Pratama Darwanto

NIM : 14020113120019

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Agustus 2020

Wakil Dekan I



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin

NIP. 19690822.199403.1.003

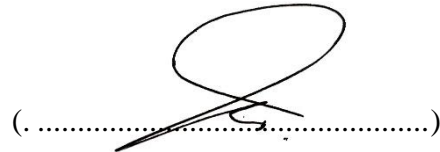


Dr. Hardi Warsono, MTP

NIP. 19640827.199001.1.001

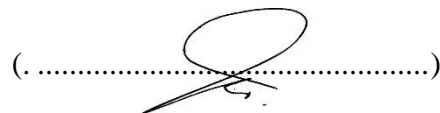
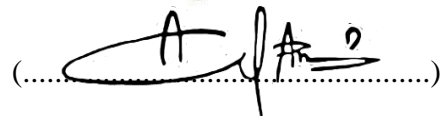
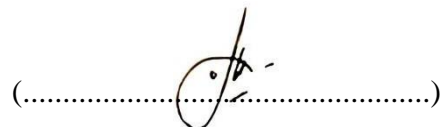
Dosen Pembimbing

1. Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 19661222.199303.2.001



Dosen Penguji

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si
NIP. 19560621.198603.2.003
2. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si
NIP. 19600528.198703.1.001
3. Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 19661222.199303.2.001



MOTTO

“Dan kepunyaannya lah segala yang di langit dan di bumi. Dan malaikat – malaikat yang di sisi – Nya, mereka tiada mempunyai rasa angkuh untuk menyembah – Nya dan tiada (pula) merasa letih”

(Al – Anbiyaa : 19)

“Jangan biarkan waktu berlalu tanpa memberikan kesan terbaik bagi sosok yang paling berarti”

-Penulis-

“Gerak gue cepat tapi teman gue slowmo”

-Mas Gib-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan jalan, ridho serta kemudahan dalam kelancaran skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang tidak lelah memberikan semangat serta doa yang tak putus kepada saya.
3. Adik saya, Dila Riesta yang tak henti memberikan dukungan serta selalu menghibur dikala penulis sedang patah semangat.
4. Novi Indra Minati yang telah membantu penulis selama penelitian dan menemani saya selama masa pendidikan maupun kehidupan sehari – hari.
5. Venna Priskila yang telah menemani saya selama masa pendidikan maupun kehidupan sehari – hari.
6. Teman saya Faizal Reza yang tidak berhenti membantu penulis memberi semangat serta bantuan jika penulis mengalami kesulitan.
7. Teman Administrasi Publik 2013 yang masih berjuang lainnya Wirasto Tri, Edwi Azmi, Muhammad Thaat, Arief Rizky, Usy Tiaranika dan yang lain untuk tidak menyerah dan segera selesaikan skripsi kalian semoga kita bisa sukses bersama.
8. Teman – teman *Young Preneur* Wahyu aji, Cuher Santoso, Fitri Handayani dan yang lain terima kasih atas motivasi dan dukungan kalian semoga kesuksesan kalian semua menular kepada saya.
9. Teman kelas satu Administrasi Publik yang telah menemani saya, jaga terus kekompakan dan sukses selalu untuk kalian semua.
10. Seluruh pihak dan dinas terkait yang telah membantu penelitian saya, mencari data hingga observasi lapangan di Sidoarjo.

ABSTRAK

JUDUL : **MANAJEMEN *TOURISM***
INFORMATION CENTER **DI**
KABUPATEN SIDOARJO
NAMA : **DIKA PRATAMA DARWANTO**
NIM : **14020113120019**
DEPARTEMEN : **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Pariwisata merupakan sektor penting dalam pemasukan devisa tetapi keberagamannya tidak ikuti dengan kesadaran daya tarik wisata setiap daerah provinsi hingga kabupaten. Salah satu faktor mendukung daya tarik pariwisata daerah adalah dibentuknya *Tourism Information Center* sebagai pusat informasi wisata. Kabupaten Sidoarjo merupakan destinasi terbaru di provinsi Jawa Timur karena terdapat wisata Lumpur Sidoarjo. Oleh sebab itu, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo membentuk *Tourism Information Center* sebagai upaya daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke Sidoarjo. Melihat upaya *Tourism Information Center* sebagai sebuah organisasi informasi wisatawan maka dibutuhkan fungsi manajemen yang terorganisir disetiap indikatornya. Penggunaan fungsi manajemen menurut Donovan dan Jackson dibantu pendekatan teori dari Moenir dengan melihat faktor penghambat dalam sebuah organisasi seperti sistem metode kerja *Tourism Information Center* Sidoarjo menjadi tolak ukur. Sehingga terlihat beberapa indikator yang menjadi poin masalah seperti indikator *staffing* yaitu penugasan *Tourism Information Center* yang terkesan tumpang tindih, *controlling* beberapa program yang harus dibenahi menjadikan hal tersebut diangkat dalam penelitian sebagai deskripsi manajemen *Tourism Information Center* Sidoarjo. Kedua aspek tersebut dapat dijadikan pondasi awal untuk menganalisis apakah manajemen *Tourism Information Center* Sidoarjo sudah berjalan dengan semestinya. Hal tersebut diperlukan untuk kemudian dikaji berupa sebuah kesimpulan bahwa ada beberapa faktor yang menghambat *Tourism Information Center* Sidoarjo dalam upayanya untuk turut membantu mengelola pariwisata. Seperti regulasi yang menghambat baik dari segi organisasi serta kinerja dilapangan, diperlukannya sinergi dengan beberapa aspek pendukung dan mengoptimalkan anggaran yang tersedia. Kesimpulan tersebut dapat menjadi acuan *Tourism Information Center* Sidoarjo untuk lebih berbenah dalam mengembangkan potensi pariwisata dan menjadi pusat informasi pariwisata.

Kata Kunci : *Manajemen, Tourism Information Center, Pariwisata, Kabupaten Sidoarjo*

ABSTRACT

TITLE : **MANAGEMENT TOURISM
INFORMATION CENTER SIDOARJO**
NAME : **DIKA PRATAMA DARWANTO**
NUMBER : **14020113120019**
DEPARTMENT : **PUBLIC ADMINISTRATION**

Tourism is important sector in foreign exchange income but it's diversity is not followed by awareness of the tourist attractions of each region. One of the factors supporting the tourism appeal of region is the establishment of Tourism Information Center. Sidoarjo is the newest destination in East Java because there is a tourism of Sidoarjo Mud. Therefore, Department of Youth, Sport and Tourism Sidoarjo form a Tourism Information Center as an attraction for tourists to visit Sidoarjo. See the efforts of the Tourism Information Center as a tourist information organization, it takes an organized management function in each indicator. The use of management functions according to Donovan and Jackson assisted the theoretical approach from Moenir by looking at inhibitory factors an orgnization such as the Tourism Information Center working method system became a benchmark. So that there are some indicators that are the point of the problem such as staffing indicators namely Tourism Information Center assignments that seem overlapping, controlling several programs that must be improved make this raised in the research as a description of Tourism Information Center management. Both aspects can be the initial foundation for analyzing whether Tourism Information Center management is running properly. It's necessary to then be reviewed in the form of a conclusion that there are several factors that hinder of Sidoarjo Tourism Information Center in it's efforts to help manage tourism. Such as regulations that impede both organizational and performance, synergy with several supporting aspects and optimizing available budgets. The conclusion can be the reference of Tourism Information Center to be more improvement in developing tourim and become a Tourism Information Center.

Keyword : *Management, Tourism Information Center, Tourism, Sidoarjo*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia serta hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER* DI KABUPATEN SIDOARJO**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata – 1 pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Proses penulisan skripsi ini, tak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Penulis sadar bahwa skripsi ini terselesaikan berkat dukungan dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang beserta jajarannya Ibu Dr. Retno Sunu, M.Si.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen pengajar Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
6. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo atas bantuannya dalam pengumpulan informasi dan data selama penyusunan skripsi.

7. Bapak Drs. Djoko Supriadi selaku Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
8. Ibu Dra. Wahyu Utami selaku Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
9. Ibu Yanti Setianingsih selaku Seksi Pengembangan Produk dan Pemasaran Pariwisata.
10. Ikke Nurmajida selaku Pegawai *Tourism Information Center* Sidoarjo.
11. Kedua Orang tua penulis atas cinta yang tak terkira dan atas dukungan moril selama penyusunan skripsi.
12. Kawan – kawan *Public One* yang senantiasa menemani berjuang dari awal masuk kuliah hingga saat ini yang masih bersama berjuang dalam penyusunan skripsi.
13. Khusus untuk kawan saya Faizal Reza Pahlevi yang telah membantu penulis menyusun skripsi.
14. Khusus untuk kawan saya Wirasto Tri, Muhammad Tha'at, Edwi Azmi, Usy Tiaranika dan Giandika Estri yang senantiasa menemani perjuangan dalam konsultasi skripsi.
15. Kawan – kawan *Young Preneur ID* yang selalu menemani berjuang dari awal kuliah hingga akhirnya sukses bersama.
16. Seluruh kawan Administrasi Publik 2013
17. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan.

Kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf sebesar – besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan.

Semoga skripsi ini bermanfaat sehingga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dika Pratama Darwanto', written in a cursive style.

Dika Pratama Darwanto

14020113120019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	16
1.4.1. Manfaat Teoritis	16
1.4.2. Manfaat Praktis	16

1.5. Kerangka Teori	17
1.5.1. Penelitian Terdahulu	17
1.5.2. Ilmu Administrasi Publik	18
1.5.3. Paradigma Ilmu Administrasi	19
1.5.3.1. Paradigma <i>Old Public Administration</i>	19
1.5.3.2. Paradigma <i>New Public Management</i>	20
1.5.2.3. Paradigma <i>New Public Service</i>	21
1.5.4. Konsep Manajemen	22
1.5.4.1. Fungsi Manajemen	23
1.5.5. Konsep Pengelolaan	26
1.5.5.1. Prinsip Pengelolaan <i>Tourism Information Center (TIC)</i>	27
1.6. Fenomena Penelitian	27
1.7. Metode Penelitian	29
1.7.1. Desain Penelitian	29
1.7.2. Subjek Penelitian	32
1.7.3. Jenis Data	34
1.7.4. Sumber Data	34
1.7.5. Teknik Pengumpulan Data	35
1.7.6. Analisis dan Interpretasi Data	37
1.7.7. Kualitas Data	38

BAB II GAMBARAN UMUM	41
2.1. Deskripsi Kabupaten Sidoarjo	41
2.1.1. Sejarah Kabupaten Sidoarjo	41
2.1.2. Letak dan Kondisi Geografis.....	43
2.1.3. Aspek Demografi.....	46
2.2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo	47
2.2.1. Kepala Dinas	49
2.2.2. Bagian Sekretariat	49
2.2.3. Sub Dinas Kepemudaan	49
2.2.4. Sub Dinas Olahraga.....	50
2.2.5. Sub Dinas Pariwisata.....	50
2.2.6. Unit Pelaksana Tugas GOR (Gelora Olahraga).....	51
2.2.7. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	52
2.2.8. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.....	53
2.3. Gambaran Umum Pariwisata Sidoarjo	53
2.3.1. Objek Wisata	56
2.3.1.1. Objek Wisata Alam.....	56
2.3.1.2. Objek Wisata Situs Sejarah.....	58
2.3.1.3. Objek Wisata Ziarah / Religi	62

2.3.1.4. Objek Wisata <i>Modern</i>	63
2.4. <i>Tourism Information Center</i>	65
2.4.1. Gambaran Umum <i>Tourism Information Center</i>	65
2.4.2. <i>Tourism Information Center</i> Sidoarjo	66
BAB III HASIL PENELITIAN	68
3.1. Identifikasi Informan	69
3.2. Manajemen <i>Tourism Information Center</i>	69
3.2.1. Indikator Perencanaan	70
3.2.1.1. Kebijakan, Tujuan dan Standar.....	71
3.2.1.2. Proses Pelaksanaan Aturan dan Prosedur	72
3.2.1.3. Perencanaan Program Mendatang	73
3.2.1.4. Prediksi Hambatan Mendatang.....	74
3.2.1.5. Menganalisis Efektivitas Proses Perencanaan	77
3.2.2. Indikator Pengorganisasian	78
3.2.2.1. Pembentukan, Perspektif dan Dasar Hukum	78
3.2.2.2. Struktur Organisasi	79
3.2.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	80
3.2.2.4. Hubungan Eksternal.....	81
3.2.3. Indikator <i>Staffing</i> (Pegawai).....	83
3.2.3.1. Menentukan Tipe	83

3.2.3.2. Menseleksi dan Merekrut Pegawai	84
3.2.3.3. Melaksanakan <i>Training</i> dan Pengembangan <i>Staff</i>	85
3.2.3.4. Melakukan Penilaian Kinerja.....	85
3.2.3.5. Melakukan Evaluasi.....	85
3.2.4. Indikator <i>Leading</i> (Kepemimpinan)	86
3.2.5. Indikator <i>Controlling</i> (Kontrol).....	87
3.2.5.1. Mengetahui Pelaksanaan SOP (Standar Operasional Prosedur)	87
3.2.5.2. Pengawasan SOP (Standar Operasional Prosedur)	89
3.2.5.3. Pengembangan Struktur dalam Mencapai Tujuan	90
3.3. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen <i>Tourism Information Center</i> di Kabupaten Sidoarjo.....	91
3.3.1. Faktor Internal	92
3.3.1.1. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan	93
3.3.1.2. Kondisi Lingkungan	94
3.3.1.3. Sumber Daya Manusia.....	95
3.3.1.4. Penganggaran.....	96
3.3.2. Faktor Eksternal.....	97
3.3.2.1. Aspek Kualitas Pelayanan	97
3.3.2.2. Aspek Sarana dan Prasarana	98

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	101
4.1. Manajemen <i>Tourism Information Center</i>	
Kabupaten Sidoarjo	101
4.1.1. Indikator Perencanaan Program.....	102
4.1.1.1. Kebijakan, Tujuan dan Standar.....	103
4.1.1.2. Proses Pelaksanaan Aturan dan Prosedur	105
4.1.1.3. Perencanaan Program Mendatang	107
4.1.1.4. Prediksi Hambatan Mendatang.....	110
4.1.1.5. Menganalisis Efektivitas Proses Perencanaan	112
4.1.2. Indikator Pengorganisasian	113
4.1.2.1. Pembentukan, Perspektif dan Dasar Hukum	113
4.1.2.2. Struktur Organisasi	115
4.1.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	117
4.1.2.4. Hubungan Eksternal.....	118
4.1.3. Indikator <i>Staffing</i> (Pegawai).....	119
4.1.3.1. Menentukan Tipe	120
4.1.3.2. Menseleksi dan Merekrut Pegawai	121
4.1.3.3. Melaksanakan <i>Training</i> dan Pengembangan <i>Staff</i>	122
4.1.3.4. Melakukan Penilaian Kinerja.....	123
4.1.3.5. Melakukan Evaluasi.....	124
4.1.4. Indikator <i>Leading</i> (Kepemimpinan)	125

4.1.5. Indikator <i>Controlling</i> (Kontrol).....	127
4.1.5.1. Mengetahui Pelaksanaan SOP (Standar Operasional Prosedur).....	128
4.1.5.2. Pengawasan SOP (Standar Operasional Prosedur).....	129
4.1.5.3. Pengembangan Struktur dalam Mencapai Tujuan	130
4.2. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen <i>Tourism Information Center</i> di Kabupaten Sidoarjo.....	131
4.2.1. Faktor Internal	132
4.2.1.1. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan	133
4.2.1.2. Kondisi Lingkungan	134
4.2.1.3. Sumber Daya Manusia.....	135
4.2.1.4. Penganggaran.....	136
4.2.2. Faktor Eksternal.....	137
4.2.2.1. Aspek Kualitas Pelayanan	138
4.2.2.2. Aspek Sarana dan Prasarana	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	141
5.1. Kesimpulan.....	141
5.2. Saran	144
DAFTAR PUSTAKA	145

DAFTAR TABEL

1.1. Data Wisatawan Mancanegara Kabupaten dan Kota Jawa Timur Tahun 2012 – 2016	4
1.2. Data Wisatawan Domestik Kabupaten dan Kota Jawa Timur Tahun 2012 - 2016	5
1.3. Data Kabupaten yang Dikunjungi Wisatawan Mancanegara Tahun 2017	6
1.4. Dasar Hukum Pembentukan <i>Tourism Information Center</i> (TIC)	11
1.5. Tugas <i>Tourism Information Center</i>	13
1.6. Penelitian Terdahulu	19
2.1. Letak, Tinggi dan Luas Wilayah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015	47
2.2. Jumlah Curah Hujan (mm) Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015	48
2.3. Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 – 2015	49
2.4. Komposisi Penduduk Menurut Usia Tahun 2015.....	50
2.5. Struktur Organisasi Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo	51
2.6. Data Kunjungan Pariwisata Kabupaten Tahun 2013 – 2017.....	58
3.1. Daftar Informan Pegawai Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo	72

DAFTAR GAMBAR

1.1.	Objek Wisata Patung Peringatan Lumpur Sidoarjo dan Pulau Lumpur Sidoarjo	9
1.2.	Kantor Lama <i>Tourism Information Center</i>	13
2.1.	Pulau Sarinah / Pulau Lusi.....	59
2.2.	Lumpur Sidoarjo.....	60
2.3.	Candi Pari	61
2.4.	Candi Sumur	62
2.5.	Candi Dermo.....	63
2.6.	Museum Mpu Tantular	64
2.7.	Makam Mbah Ali Mas'ud	65
2.8.	Delta <i>Fishing</i> Sidoarjo.....	66
2.9.	<i>Water Park Sun City</i> Sidoarjo.....	67
2.10.	<i>Tourism Information Center</i> Sidoarjo	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Surat Keterangan