

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi :

- Andayani, Ni Luh Henny. 2013. *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azwar, Saifuddin. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bogdan, Robert dan Steve J Taylor. 1993. *Kualitatif – Dasar – Dasar Penelitian*. Surabaya: Usaha Nasional
- Bryson, John M. 2007. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Pengantar oleh: DR. Mansour Fakih. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- David, Fred R. 2009. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dowling, Ross dan David Fennell. 2003. *The Context of Ecotourism Policy and Planning*. Faculty of Business and Public Management. Australia: Edith Cowan University.
- Handoko, T Hani. 2011. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Kartono, Kartini. 1983. *Pemimpin dan Kepemimpinan Apakah Pemimpin Abnormal itu?*. Jakarta: CV Rajawali.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kharisma, Farid. (2012). *Manajemen Pengembangan Pariwisata Kabupaten Semarang di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Leiper, Neil. 1990. *Tourism Systems : An Interdisciplinary Pespective*. Departement of Management Systems, Business Studies Faculty. New Zealand : Messey University
- Liu, Juanita C. 1994. *Pacific Island Ecotourism: A Public Policy and Planning Guide*. College of Business Administration University of Hawaii at Manoa. USA: Honolulu.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Pitana, I Gede dan I Ketut Surya Dinata. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Malang: UB Press
- Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Asas – Asas Manajemen*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Sucahyowati, Hari. 2017. *Manajemen Sebuah Pengantar*. Malang: Wilis
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisata*. Diterjemahkan oleh: Frans Gromang. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Western, David. 1993. “*Defening Ecotourism.*”, *Vermont : The Ecotourism Society*. North Bennington.

Artikel :

- Firmansyah, M. Anang dan Budi W. Mahardhika. 2018. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV Budi Utama, *Google Books* (Online), (<https://books.google.co.id/books?id=fkyCDwAAQBAJ>, diakses 28 Februari 2019)
- Griffin, W. Ricky. 2002. Manajemen Edisi Ketujuh, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga, *Google Books* (Online), (https://books.google.co.id/books?id=F_cZM9PXm3UC&pg, diakses 6 Maret 2019)
- Saputro, Wendi Efri, Aufarol Marom dan Maesaroh. 2014. Strategi Pengelolaan Obyek Wisata Taman Margasatwa Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review* (Online), Volume 3, No. 4, (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/6511>, diakses 11 Februari 2019)
- Supriadi, Bambang dan Nanny Roedjinandari. 2017. Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata. Malang : Universitas Negeri Malang, *Google Books* (Online), (<https://books.google.co.id/books?id=JYBvDwAAQBAJ&pg>, diakses 12 Maret 2019)
- Hutapea, Natalia Pesta. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan : Universitas Sumatera Utara, *Google Books* (Online), (<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/8202/140903086.pdf?seque>

nce=1&isAllowed=y, diakses 5 September 2020)

- Sinaga, Andilo. 2019. Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan : Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, *Google Books* (Online), (http://repository.usd.ac.id/35209/2/142214213_full.pdf, 5 September 2020)

Pranala :

- <http://kemenpar.go.id/userfiles/> diakses 11 Desember 2015 Pukul 20.23 WIB
- www.beritasatu.com/dunia/318775-paviliun-indonesia-di-expo-milano-masuk-10-besar Diakses 12 Desember 2015 Pukul 14.47 WIB
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Paradigma> Diakses 13 Desember 2015 Pukul 23.33 WIB
- <https://isabellazairodi.wordpress.com/> Diakses 17 Desember 2015 Pukul 21.24 WIB
- <http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/> Diakses 18 Desember 2015 pukul 00.12 WIB
- <http://www.pengertianahli.com/> Diakses 8 November 2017 pukul 21.52 WIB
- <http://www.gurugeografi.id/> Diakses 30 Januari 2018 Pukul 09.23 WIB
- <http://sidoarjoterkini.com/> Diakses 6 Februari 2018 Pukul 14.06 WIB
- <http://disporabudpar.sidoarjokab.go.id> Diakses 13 Februari 2018 pukul 10.31 WIB
- <http://infopublik.id/> diakses 22 Maret 2018 Pukul 09.38 WIB
- <http://www.wisatasidoarjo.com/> diakses 22 Maret 2018 Pukul 10.22 WIB
- <http://liramedia.co.id/read/sidoarjo-bukan-lagi-penyangga-tapi-pesaing-kota-Surabaya/> diakses 12 september 2018 Pukul 00.12 WIB
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Gerbangkertosusila/> diakses 11 September 2018 Pukul 23.39 WIB

- <https://situsbudaya.id/candi-pamotan-sidoarjo/> diakses 13 Januari 2019 Pukul 10.33 WIB
- <http://www.wisatasidoarjo.com/wisata-delta-fishing-sidoarjo/> diakses 13 Januari pukul 11.08 WIB
- <http://www.wisatasidoarjo.com/sun-city-waterpark/> diakses 15 Januari 2019 Pukul 16.21 WIB
- <https://bayuarsadinata.wordpress.com/> diakses 25 Februari 2019 Pukul 09.32 WIB
- <http://arripple.blogspot.com/> diakses 25 Februari 2019 Pukul 09.38 WIB
- <https://jodenmot.wordpress.com/> diakses 25 Februari 2019 Pukul 23.11 WIB
- <http://rynaldi-dwitama.blogspot.com/pengertian-struktur-organisasi/> diakses 26 Februari 2019 Pukul 11.11 WIB

LAMPIRAN DOKUMENTASI







Interview Guide

Identitas Informan

Nama : Drs. Djoko Supriadi

Jabatan : Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata

1. PERENCANAAN

Perencanaan, mengetahui lebih jauh aspek perencanaan dari *Tourism Information Center*

Sidoarjo seperti :

a. Mengetahui kebijakan, tujuan dan standar.

1) Mengapa diperlukan *Tourism Information Center* di kabupaten Sidoarjo?

Jawaban : *Oh ya mas, kalo* awal mulanya itu karena wisata Sidoarjo mulai dikenal sama *Lusi* dan Pulau Sarinah, itu yang membuat mungkin *dispora* Sidoarjo perlu untuk membentuk TIC agar wisatawan dapat memiliki wawasan luas tentang wisata Sidoarjo.

c. Mengetahui perencanaan program kedepan.

2) Apakah Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo sudah memiliki program perencanaan hingga jangka panjang kepada *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Pada saat pembentukkan TIC Sidoarjo ini, memang kita telah memikirkan perencanaan kedepan *mas*. Untuk saat ini mungkin perencanaan kita hanya fokus memberikan inovasi – inovasi lebih terhadap sektor pariwisata seperti menambahkan informasi mengenai *event* tahunan ataupun mobilisasi hingga dapat ke objek wisata itu yang menjadi perencanaan kita saat ini. Tentu dengan perencanaan tersebut menjadikan TIC sebagai wadah pemberi informasi kepada wisatawan tentang acara – acara tahunan di Sidoarjo.

- 3) Bagaimana tanggapan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo mengenai perencanaan jangka panjang dari *Tourism Information Center* dalam hal peningkatan pariwisata?

Jawaban : Nantinya dengan adanya *event – event* baru di Sidoarjo, TIC dapat dijadikan sarana informasi bagi wisatawan yang ingin mengetahui acara di Sidoarjo. Saat ini kita masih diskusikan *mas* dengan bapak Bupati mengenai acara apa yang dapat mengundang minat masyarakat. Salah satu yang akan kita diskusikan adalah Sidoarjo *Run*. Namun itu masih jadi tahap diskusi dan belum matang *mas*. Kalo itu dapat terwujud peran TIC juga turut serta dalam kesuksesan *event* itu *mas*.

Interview Guide

Identitas Informan

Nama : Ike Nurmajida

Jabatan : Pegawai *Tourism Information Center*

1. PERENCANAAN

Perencanaan, mengetahui lebih jauh aspek perencanaan dari *Tourism Information Center*

Sidoarjo seperti :

b. Mengetahui proses pelaksanaan aturan dan prosedur.

- 1) Apakah selaku Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo mengetahui mengenai standar operasional pembentukan *Tourism Information Center*?

Jawaban : *kalo* untuk SOP kita sistemnya kontrak *dek*, jadi diperpanjang atau diperbarui *gitu* setiap tahunnya, *kalo* untuk SDM ya bisa *dek* lihat, saya bukan lulusan pariwisata dan *background* aku manajemen *dek*. Tapi untuk bahasa inggris masih bisa sedikit – sedikit *lah*.

- 2) Bagaimana proses yang dilakukan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan standar operasional pembentukan *Tourism Information Center*?

Jawaban : Sekarang udah cukup *lah*, ibarat untuk gaji sudah terpenuhi, walaupun tidak sesuai harapan *dek*, karena *enggak* setinggi pegawai tetap di kantor *dispora*. Kalo dulu sewaktu TIC ini masih baru dibentuk gajinya sempat tertunda kayaknya hampir 3 bulan, tapi kita kerja profesional aja *dek*, waktu itu alasannya dananya belum cair ya mau gimana kita mau protes pun *enggak* bisa *dek*.

2. PENGORGANISASIAN

Mengetahui koordinasi antara Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo dengan *Tourism Information Center* seperti :

- c. Tupoksi bagian, kerja dari masing – masing struktur organisasi *Tourism Information Center* berdasarkan tupoksi yang ada.
- 2) Mengapa diperlukan sedikit sumber daya manusia untuk mengelola *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : sebelumnya ada 2 pegawai *dek* di TIC sewaktu masih di alun – alun Sidoarjo. Tetapi setahun lalu 1 pegawai itu keluar, dan kebetulan dispora hanya membutuhkan 1 pegawai saja untuk TIC. Soalnya ada penghematan anggaran setau aku *dek*, makanya jadi aku yang dikasih mandat untuk *nerusin* TIC. Padahal untuk tugas keseluruhan *enggak* bisa diserahkan ke aku semua *dek*. Aku sendiri kadang kewalahan buat kerjain semua tugasnya.

3. STAFFING

mengetahui kompetensi di masing – masing bidang tenaga *Tourism Information Center* seperti :

- d. Melakukan penilaian kinerja.
 - 1) Apakah *Tourism Information Center* selalu memberikan penilaian kinerja kepada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo?

Jawaban : Penilaian kinerja selalu rutin *dek* aku buat, setiap 3 bulan musti selalu bikin aku *dek*. Tujuannya *biar Dispora* tahu kinerja TIC itu sendiri gimana. Selain itu juga buku tamu selalu dilampirkan tiap kali penilaian kinerja.

Interview Guide

Identitas Informan

Nama : Dra. Wahyu Utami

Jabatan : Kepala Bidang Pariwisata

MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER*

1. PERENCANAAN

Perencanaan, mengetahui lebih jauh aspek perencanaan dari *Tourism Information Center*

Sidoarjo seperti :

a. Mengetahui kebijakan, tujuan dan standar.

1) Bagaimanakah tujuan awal terbentuknya *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Tujuan awalnya sewaktu pembuatan *perbup* nomor 83 itu tentang pengembangan produk dan pemasaran pariwisata. Selain itu, dilihat dari pertumbuhan wisata di Sidoarjo pada tahun 2015 yang cukup signifikan dari situ *lah* diperlukan pusat informasi wisata dan muncul ide untuk dibuat TIC di Sidoarjo.

e. Menganalisis efektivitas proses perencanaan.

2) Bagaimana evaluasi dari Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo menjawab perencanaan program kedepan serta hambatan yang dialami oleh *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Untuk evaluasi jelas *mas*, banyak yang harus dirombak. Mulai dari penempatan TIC, walaupun kedepannya masih menggunakan konsep kantor. Setidaknya diperlukan fasilitas – fasilitas yang membuat wisatawan itu betah dan dapat nyaman berada di TIC. Contoh *lah* seperti papan informasi wisata, ataupun ruangan yang diberi *air conditioner* (AC) saya rasa dengan begitu wisatawan merasa *betah*.

3) Bagaimana evaluasi yang tepat untuk menjawab perencanaan program dan hambatan yang dialami oleh *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Tentu kedepannya TIC akan mulai berbenah sedikit – sedikit *mas*, perubahan yang menurut saya akan segera muncul adalah fasilitas *air conditioner* (AC) yang akan dipasang diruangan bidang pariwisata dan TIC. Jadi ketika masuk wisatawan bisa merasa sejuk dan nyaman berada disini *mas*. Selain itu, untuk *bus city tour* perlu adanya perbaikan ataupun menggunakan *bus* baru *mas* agar tidak mogok lagi. Tapi untuk perubahan kedepan seperti yang saya bilang dengan memindahkan TIC atau menjalin kerjasama untuk bersama membangun wisata Sidoarjo.

2. PENGORGANISASIAN

Mengetahui koordinasi antara Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo dengan *Tourism Information Center* seperti :

a. Pembentukan, perspektif dari dasar hukum pembentukan *Tourism Information Center*.

- 1) Apakah Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo mengetahui peraturan menteri pariwisata no 1 tahun 2017 tentang petunjuk operasional dana alokasi khusus fisik pariwisata?

Jawaban : Peraturan tersebut kita belum tau *mas*, permasalahannya kita sedang fokus mengenai pemindahan kantor TIC karena sudah habis masa kontraknya dengan dinas LHK. Sekarang aja masih dalam kondisi apa adanya *mas*.

- 2) Bagaimana perspektif Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo menanggapi peraturan menteri pariwisata no 1 tahun 2017 tentang petunjuk operasional dana alokasi khusus fisik pariwisata?

Jawaban : Tapi kalau memang benar ada peraturan terbaru dari *kemenpar*, kita siap untuk evaluasi mengenai pengelolaan TIC Sidoarjo. Namun, perlu adanya pembahasan lebih dalam terutama dengan bapak kepala dinas mengenai hal ini *mas*. Kalau nanti ada persetujuan dari *pak kadis* kita usahakan sesuai dengan peraturan *kemenpar* yang baru terbit itu *mas*

b. Struktur organisasi, melihat struktur yang dijalankan *Tourism Information Center*.

1) Siapa yang bertanggung jawab dalam mengelola *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Awal mula dibentuknya TIC belum ada penanggung jawabnya mas, hampir beberapa bulan setelah dibentuk baru kita bentuk penanggung jawabnya. Tapi waktu itu belum ada pegawai di TIC, setelah ada penanggung jawabnya yaitu bu Yanti barulah kita cari pegawai untuk TIC Sidoarjo. Saat itu kami mengambil seksi pengembangan produk dan pemasaran pariwisata karena cocok dengan TIC yang fungsinya sebagai tempat pemasaran sekaligus informasi pariwisata. Hingga sekarang yang mengurus TIC masih bidang yang sama mas.

3. STAFFING

mengetahui kompetensi di masing – masing bidang tenaga *Tourism Information Center* seperti :

c. Melaksanakan *training* dan pengembangan *staff*.

1) Kapan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo mengadakan training kepada staff *Tourism Information Center*?

Jawaban : Beberapa kali kita pernah melaksanakan kunjungan kerja ke beberapa dinas pariwisata seperti Surabaya atau Malang.

2) Mengapa diperlukan training dan pengembangan staff didalam *Tourism Information Center*?

Jawaban : Kita berkunjung ke TIC masing – masing daerah itu untuk melihat potensi mereka untuk mengembangkan TIC. Untuk training atau *family gathering* kita pernah ke Trawas (Pasuruan) dan untuk TIC kita juga pernah training bersama HPI serta masyarakat sekitar lumpur lapindo. Tujuannya kita mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam membangun pariwisata Sidoarjo.

4. LEADING

Mengetahui perspektif dari pihak pengelola *Tourism Information Center* telah menjalankan tugasnya dalam memotivasi para *staff* dan menciptakan iklim organisasi yang kondusif.

1) Bagaimana cara anda untuk memotivasi para pegawai *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Kalau saya sendiri tidak ada kiat khusus dalam memotivasi pegawai, yang terpenting saya orangnya tidak terlalu menekan pegawai.

2) Apakah masih terdapat kendala yang dihadapi *Tourism Information Center* dalam hal menciptakan iklim organisasi yang kondusif?

Jawaban : Jadi rata – rata jika ada tugas bisa selesai tepat sebelum diserahkan, karena saya sudah jauh hari memerintahkan untuk membuat tugas tersebut, kecuali ada tugas tambahan dari kepala dinas atau ada rapat secara mendadak itu beda lagi ya *mas*.

FAKTOR YANG MENGHAMBAT MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER* DI KABUPATEN SIDOARJO

1. FAKTOR INTERNAL

a. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan

1) *Tourism Information Center* memiliki visi dan misi mempromosikan pariwisata nusantara secara umum dan khususnya suatu daerah serta ikut andil dalam program pemerintah yaitu pengembangan suatu pariwisata. Apakah anda sepaham dengan visi dan misi tersebut?

Jawaban : Kalau menurut saya masih belum ada kesesuaian antara visi dan misi dari *Tourism Information Center*.

- 2) Bagaimana sejauh ini pencapaian dari visi dan misi dari *Tourism Information Center* dalam ikut serta mempromosikan pariwisata daerah?

Jawaban : Menurut saya kurang efektif ya mas apa yang dilakukan TIC saat ini, kita selalu mencoba untuk turun langsung ke lapangan setiap hari minggu membagikan brosur tapi tidak efektif. Maka itu saya mau mencoba untuk membagikan brosur – brosur tersebut ke tempat – tempat umum seperti mall atau bandara namun saat ini masih terkendala anggaran untuk membangun tempat yang bisa berpindah – pindah untuk mobilisasi kita nanti.

b. Kondisi Lingkungan

- 1) Bagaimana kondisi permasalahan lingkungan yang terjadi di *Tourism Information Center*?

Jawaban : Dari faktor lingkungan menurut saya kita masih belum ada kerjasama dari pihak – pihak lain seperti instansi atau dinas lain kita masih belum ada kerjasama yang kuat sehingga untuk permasalahan pariwisata seperti kantor TIC yang dulu tidak ada kejelasan mengenai penyewaan kantor tersebut yang sebenarnya punya dinas LHK kita lebih memilih mengalah saja *mas*. Selain itu juga untuk *bus* juga sebenarnya belum jelas itu milik siapa yang jelas sebelumnya itu transportasi antar jemput pegawai di kantor bupati sana dan belum tau ini termasuk pinjam sewa atau diberikan secara gratis ke kami.

d. Penganggaran

- 1) Bagaimana *Tourism Information Center* Sidoarjo menanggapi peraturan menteri nomor 1 tahun 2017 tentang dana alokasi khusus bagi *Tourism Information Center*?

Jawaban : Mengenai peraturan tersebut kita belum mengetahuinya *mas*, karena itu peraturan juga masih baru dan kita belum mendapatkan pula dana alokasi yang dimaksud *mas*.

- 2) Bagaimana mensiasati penggunaan anggaran yang ditujukan untuk pengelolaan *Tourism Information Center*?

Jawaban : Selama ini kita masih memakai anggaran 2018 dari *dispора* untuk menunjang segala keperluan TIC kita masih memakai anggaran tersebut dari tahun ke tahun. walaupun tidak dicantumkan *kalo* itu untuk TIC tapi kita aja masih bersyukur ada bantuan anggaran untuk menggaji pegawai TIC dari *dispора mas*.

2. FAKTOR EKSTERNAL

a. Aspek Kualitas Pelayanan

- 1) Dengan kepindahan kantor *Tourism Information Center* apakah aspek kualitas pelayanan masih terjaga?

Jawaban : Setelah kita tidak di alun – alun lagi *mas*, jadi semakin sepi dan tidak ada masyarakat yang datang, apalagi wisatawan.

- 2) Bagaimana masyarakat untuk dapat mengakses ke kantor *Tourism Information Center*?

Jawaban : Kita berencana pada pemilihan *guk* dan *yuk* nanti untuk sesi pendaftaran lokasinya di TIC supaya mereka juga tahu kalo kantornya saat ini sudah pindah.

Interview Guide

Identitas Informan

Nama : Yanti Setianingsih

Jabatan : Pegawai Seksi Pengembangan Produk dan Pemasaran Pariwisata

MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER*

1. PERENCANAAN

Perencanaan, mengetahui lebih jauh aspek perencanaan dari *Tourism Information Center*

Sidoarjo seperti :

d. Mengetahui ramalan tentang hambatan kedepan.

1) Apakah Hambatan yang terjadi saat berjalannya *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Hambatan yang terjadi saat ini menurut saya mungkin pengelolaan TIC 4 tahun ini masih belum berjalan bagus. Konsep TIC sebagai kantor nampaknya salah dan seharusnya kita yang jemput bola mengunjungi beberapa mall ataupun tempat – tempat umum untuk memberitahu fungsi TIC serta pengenalan terhadap wisata Sidoarjo.

2) Mengapa hambatan tersebut dapat terjadi?

Jawaban : Menurut saya TIC hanya berupa kantor saja, maka yang terjadi masyarakat tidak mengetahui keberadaan TIC. Sekarang *aja* TIC sudah tidak berada di alun – alun melainkan di kantor *dispora*, ini membuat wisatawan semakin *bingung* dimana letak TIC sebenarnya. Selain itu, SDM yang saya harapkan adalah *guk* dan *yuk* Sidoarjo yang merupakan duta wisata Sidoarjo. Dengan begitu masyarakat ataupun dapat tertarik dan berkunjung ke Sidoarjo.

3) Bagaimana perubahan ke depan dengan harapan dapat memaksimalkan pengelolaan TIC?

Jawaban : Untuk kedepannya saya berharap mobilitas TIC semakin luas dengan mengunjungi tempat – tempat umum seperti *mall*, stasiun, terminal ataupun objek wisata dengan memakai konsep tenda *stand* atau tenda lipat. Dengan mobilitas

seperti itu saya pikir masyarakat dapat mengetahui fungsi TIC dan wisatawan tidak *bingung* mencari informasi wisata Sidoarjo. Selain itu, untuk SDM saya *sih* berharap agar dapat memakai jasa *guk* dan *yuk* Sidoarjo memang *agak* susah karena mereka punya kesibukkan masing – masing atau kita dapat memakai jasa dari HPI untuk membantu menjalankan pengelolaan TIC.

2. PENGORGANISASIAN

Mengetahui koordinasi antara Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo dengan *Tourism Information Center* seperti :

c. Tupoksi bagian, kerja dari masing – masing struktur organisasi *Tourism Information Center* berdasarkan tupoksi yang ada.

1) Bagaimana Struktur organisasi yang dijalankan oleh *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : TIC sekarang kita kasih tugas lain *mas*, bukan hanya sebagai pusat informasi. Karena kalau seperti itu terus, wisatawan tidak ada yang mampir *mas*. Maka itu, solusinya adalah kita tugaskan mereka menjadi *tour guide* untuk *bus city tour* maka dari itu pengetahuan pariwisata mereka disini diuji *mas* untuk dapat mengetahui pariwisata di Kabupaten Sidoarjo.

d. Hubungan eksternal, melihat hubungan antara *Tourism Information Center* dengan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata ataupun dengan Himpunan Pramuwisata Sidoarjo.

1) Apakah selama *Tourism Information Center* Sidoarjo dibentuk, terdapat kerjasama yang dijalankan dalam hal meningkatkan pariwisata Sidoarjo?

Jawaban : Untuk meningkatkan kunjungan pariwisata, kita selaku TIC sudah berusaha bekerja sama dengan HPI kerjasama tersebut terjalin saat pengoperasian pertama *bus city tour* itu. Sistemnya kita yang mengoperasionalkan *bus city tour* sedangkan HPI menjadi pemandu wisata bagi para wisatawan yang menaiki *bus city tour*. Tapi sudah hampir beberapa bulan kita tidak lagi bekerja sama dengan HPI dikarenakan anggaran yang terbatas sehingga kita memutus kerjasama dengan HPI.

3. STAFFING

mengetahui kompetensi di masing – masing bidang tenaga *Tourism Information Center* seperti :

a. Menentukan tipe orang yang harus dipekerjakan.

- 1) Bagaimana proses perekrutan *Tourism Information Center* yang diterapkan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo?

Jawaban : Dalam menentukan tipe pegawai, dispora sudah melakukan rekrutmen untuk mengisi unit TIC. Namun rekrutmen tersebut tidak dilakukan secara umum melainkan hanya melalui internal – internal dispora. Jadi perekrutan TIC menjadi tidak sesuai dengan kriteria – kriteria yang diinginkan.

b. Menseleksi pegawai / pekerja. Merekrut orang yang berproses baik.

- 2) Apakah terdapat kriteria khusus dalam merekrut pegawai *Tourism Information Center*?

Jawaban : Karena hanya orang dalam saja yang tahu soal lowongan untuk TIC, jadi kita hanya menyeleksi fisik luarnya aja *mas kalo* emang orangnya baik dan *enggak* aneh kita loloskan. Jadi tidak ada kriteria khusus, hanya ditanya bisa administrasi, tahu *word* atau *excel* dan tahu wisata Sidoarjo saja. Tidak ada kriteria lain.

d. Melakukan penilaian kinerja.

- 2) Bagaimana penilaian kinerja staff *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Sebenarnya untuk kinerja pegawai TIC saat ini tidak ada masalah, dan dengan adanya penilaian kinerja tersebut sebenarnya tidak berpengaruh karena menurut saya pribadi kinerjanya sudah baik. Tapi hanya dibutuhkan perangkat – perangkat lain untuk sama – sama membangun pariwisata di Sidoarjo. Jangan hanya diserahkan ke TIC sendiri tapi butuh bantuan perangkat lainnya.

e. Melakukan evaluasi terhadap program *staffing*.

- 1) Bagaimana evaluasi yang diharapkan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo kepada *Tourism Information Center* agar proses kedepannya semakin lebih baik?

Jawaban : Evaluasi yang harus ditingkatkan di TIC Sidoarjo adalah pegawainya karena kalo cuma 1 menurut saya kurang untuk memperbaiki TIC Sidoarjo supaya

lebih baik. Selain itu, perlu adanya kerjasama kembali dengan pihak lainnya agar semua dalam hal pariwisata dilimpahkan ke TIC.

5. CONTROLLING

Standarisasi yang terdapat dalam sebuah organisasi seperti :

a. Mengetahui SOP pelaksanaan *Tourism Information Center* Sidoarjo.

1) Apa yang perlu ditinjau kembali dari standar teknis *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : *SOP* dari TIC sendiri masih belum sepenuhnya berjalan, dikarenakan dalam peraturan dijelaskan TIC ditugaskan untuk memberikan pengembangan produk dan pemasaran pariwisata namun kenyataannya kita masih merasa susah untuk memasarkan pariwisata Sidoarjo. Untuk pengembangan wisata masih belum ada inovasi lebih sejak adanya *bus city tour* tersebut. Selain itu tanggulangi seharusnya dipindahkan dan dibuat sentral para penjual tas, supaya wisatawan juga gampang untuk mencarinya.

b. Menganalisis pengawasan SOP pembangunan serta pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana *Tourism Information Center*.

1) Apa saja fasilitas sarana dan prasarana *Tourism Information Center* Sidoarjo?

Jawaban : Fasilitas TIC sebenarnya sedikit mas, hanya berupa kantor dengan beberapa brosur dan buku tamu bagi wisatawan yang berkunjung kesini, namun untuk sarana lainnya kita dapat alokasi *bus* yang dapat digunakan sebagai *bus city tour* untuk para wisatawan, dan *bus city tour* tersebut dapat dipesan dengan cara telepon ataupun langsung berkunjung ke *Dispora mas*. Itu juga merupakan fasilitas dari kami.

2) Bagaimana fasilitas sarana dan prasarana *Tourism Information Center* sudah cukup dalam melakukan pelayanan kepada para wisatawan?

Jawaban : Dengan fasilitas yang apa adanya ini mas, saya rasa masih kurang ya. Soalnya dari *bus* sendiri karena itu pinjaman dari instansi lain dan memang *bus* tersebut sudah tua maka sering kali mogok dan terkadang tidak beroperasi. Selain itu, kesenjangan untuk sopir busnya juga tidak sesuai gitu mas. Jadi kalo menurut saya baik fasilitas dikantor, diluar kantor ataupun sarana lainnya masih sangat kurang mas untuk dapat memberikan pelayanan kepada wisatawan.

c. Pengembangan Struktur dalam Mencapai Tujuan

- 1) Apakah diperlukan pengembangan struktur organisasi dari *Tourism Information Center*?

Jawaban : Menurut saya memang perlu adanya perubahan dalam struktur organisasi TIC.

- 2) Mengapa diperlukan pengembangan struktur organisasi dari *Tourism Information Center*?

Jawaban : karena sampai sekarang TIC merasa dipinggirkan dan kinerjanya dianggap tidak terlalu penting. Seharusnya selain perubahan struktur, juga fasilitas yang diperbaiki atau mungkin kita bisa memakai jemput bola dengan mempromosikan pariwisata atau fasilitas *bus city tour* di tempat umum seperti pernah disampaikan bu utami.

FAKTOR YANG MENGHAMBAT MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER* DI KABUPATEN SIDOARJO

1. FAKTOR INTERNAL

a. Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan

- 1) *Tourism Information Center* memiliki visi dan misi mempromosikan pariwisata nusantara secara umum dan khususnya suatu daerah serta ikut andil dalam program pemerintah yaitu pengembangan suatu pariwisata. Apakah anda sepaham dengan visi dan misi tersebut?

Jawaban : Menurut saya, sependapat dan memang visi misi kami hampir sama mempromosikan pariwisata

- 2) Bagaimana sejauh ini pencapaian dari visi dan misi dari *Tourism Information Center* dalam ikut serta mempromosikan pariwisata daerah?

Jawaban : tetapi dalam kenyataannya bisa mas lihat, dimulai dari promosi masih kurang efektif hingga saat ini bahkan beberapa brosur hanya mengotori tempat sekitar saja karena langsung dibuang tanpa dibaca terlebih dulu. Selanjutnya untuk pengembangan pariwisata, beberapa objek wisata masih perlu perhatian lebih karena seperti tidak dirawat dan kita tidak mengarahkan *bus city tour* kita ke objek

wisata tersebut dan menjadikan wisata disini menjadi tidak berkembang dan hanya *disitu – situ* saja.

c. Sumber Daya Manusia

- 1) Apakah sumber daya manusia yang terdapat di *Tourism Information Center* sudah dirasa cukup dari segi pengelolaannya

Jawaban : Faktor ini menurut saya yang harus diprioritaskan, karena selama beberapa bulan ini TIC hanya berjalan dengan 1 pegawai dan itu menurut saya kurang.

- 2) Mengapa faktor sumber daya manusia *Tourism Information Center* masih dirasakan kurang?

Jawaban : karena tugas TIC tidak hanya sebagai pemandu wisata penumpang *bus city tour* saja *mas*, masih banyak sebenarnya tugas lain dari TIC termasuk mempromosikan, pengadministrasian, belum lagi kadang ikut terlibat dalam pekerjaan di dispora, jadi menurut saya kalo hanya diserahkan 1 pegawai kewalahan yang ada *mas*.

2. FAKTOR EKSTERNAL

b. Aspek Sarana dan Prasarana

- 1) Aspek sarana yang menjadi unggulan dari *Tourism Information Center* adalah *Bus City Tour*, Bagaimana program tersebut dapat berjalan?

Jawaban : *Bus city tour* kita mengelilingi sebagian dari objek wisata di Sidoarjo mulai dari Lumpur Sidoarjo, Candi Pari dan Candi Sumur dan berakhir di Intako. Kita memilih jalur tersebut selain dari infrastruktur jalan telah bagus dan wisata seperti candi pari kami rawat agar tetap terjaga.

2) Apa saja aspek prasarana yang akan dihadirkan untuk *Tourism Information Center* untuk menunjang pengelolaan terhadap wisatawan?

Jawaban : Untuk AC disetiap ruangan masih berupa rencana sih mas, katanya mau dipasang. Tapi untuk saat ini kita masih belum ada AC baik di TIC ataupun dispora sendiri. Untuk fasilitas prasarana lainnya kita juga masih jauh dibelakang sesuai arahan dari kemenpar ya mas. Papan petunjuk, papan informasi wisata belum ada.