

**PERAN PUSAT INFORMASI PARIWISATA DALAM MEMFASILITASI  
ATRAKSI WISATA PADA BUS SURABAYA *SIGHTSEEING AND CITY TOUR***

**LAPORAN MAGANG**



**Oleh :**

**TINAIYA NAILA NASRI**  
**NPM. 21045010078**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**

**SURABAYA**

**2024**

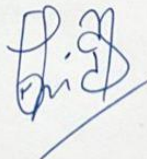
**Lembar Persetujuan *Monitoring* dan Evaluasi Penilaian Magang**

**JUDUL MAGANG** : PERAN PUSAT INFORMASI PARIWISATA  
DALAM MEMFASILITASI ATRAKSI  
WISATA PADA BUS SURABAYA  
*SIGHTSEEING AND CITY TOUR*

Nama Mahasiswa : Tinaiya Naila Nasri  
NPM : 21045010078  
Program Studi : Pariwisata  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

telah disetujui untuk mengikuti *monitoring* dan evaluasi penilaian magang

**PEMBIMBING**



**Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc**  
NPT. 21219900221336

**Lembar Pengesahan Laporan Magang**

**JUDUL MAGANG** : PERAN PUSAT INFORMASI  
PARIWISATA DALAM MEMFASILITASI  
ATRAKSI WISATA PADA BUS  
SURABAYA *SIGHTSEEING AND CITY  
TOUR*

Nama Mahasiswa : Tinaiya Naila Nasri  
NPM : 21045010078  
Program Studi : Pariwisata  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui pada tanggal 11/11/2024

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI**

**PEMBIMBING**



**Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si**  
NIPPPK. 197410132021212005



**Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc**  
NPT. 21219900221336

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik magang dengan judul **“Peran Pusat Informasi Pariwisata Dalam Memfasilitasi Atraksi Wisata Pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour*”**. Laporan ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pelaksanaan magang telah dilalui oleh penulis kurang lebih selama satu bulan di Surabaya Pusat Informasi Pariwisata. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan laporan ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Selesainya kegiatan magang reguler ini tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari ibu Garsione Agni Andrea S.Pd., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata
3. Seluruh Dosen program studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

4. Ibu Dhika, selaku staf Surabaya Pusat Informasi Pariwisata sekaligus pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pelaksanaan magang berlangsung.
5. Ibu Karin, selaku staf Surabaya Pusat Informasi Pariwisata sekaligus pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pelaksanaan magang berlangsung.
6. Nur Asyiah Jamil selaku rekan kerja selama magang yang membantu dan memberikan dukungan serta motivasi terhadap penulis untuk menyelesaikan penulisan laporan magang reguler ini.

Dalam penyusunan laporan magang, penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan laporan ini. Penulis juga berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 5 November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Penilaian Magang.....	ii
Lembar Pengesahan Laporan Magang .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Magang .....	4
1.2.1. Tujuan Magang .....	4
1.2.2. Kegunaan Magang .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Pariwisata.....	7
2.1.1 Definisi Pariwisata.....	7
2.1.2 Pelaku Pariwisata .....	7
2.1.3 Bentuk-bentuk Pariwisata.....	8
2.2 <i>Tourism Information Center</i> .....	10
2.2.1 Pengertian <i>Tourism Information Center</i> .....	10
2.2.2 Fungsi <i>Tourism Information Center</i> .....	10
2.2.3 Indikator <i>Service Satisfaction</i> Pada <i>Tourism Information Center</i> .	12
2.3 Pelayanan Publik.....	13
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	13
2.3.2 Kelompok Pelayanan Publik.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK.....	16
3.1 Profil Mitra Magang .....	16
3.2 Struktur Mitra Magang .....	17
3.3 Tugas dari setiap bagian pada struktur organisasi.....	17
3.3.1 Kepala Dinas.....	17
3.3.2 Sekretariat .....	17
3.3.3 Bidang Kebudayaan.....	18
3.3.4 Bidang Olahraga .....	18
3.3.5 Bidang Kepemudaan.....	18

3.3.6 Bidang Pariwisata .....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Hasil Kegiatan Magang.....	20
4.1.1 Melakukan registrasi penumpang Bus Surabaya <i>Sightseeing and City Tour</i> .....	22
4.1.2 Melakukan rekap data penumpang Bus Surabaya <i>Sightseeing and City Tour</i> .....	25
4.1.3 Membantu membuat rute perjalanan Bus Surabaya <i>Sightseeing and City Tour</i> .....	27
4.1.4 Melakukan promosi kepada wisatawan .....	28
4.1.5 Memberikan pelayanan pada wisatawan melalui telepon.....	29
4.1.6 Mengikuti <i>tour</i> wisata Bus Surabaya <i>Sightseeing and City Tour</i> .....	30
4.2 Pembahasan.....	32
4.2.1 Pusat Informasi Pariwisata berperan sebagai layanan penyedia informasi pariwisata .....	33
4.2.2 Pusat Informasi Pariwisata berperan sebagai wadah untuk melakukan promosi pariwisata .....	35
4.2.3 Pusat Informasi Pariwisata berperan sebagai <i>travel advice</i> (saran perjalanan) .....	37
4.2.4 Pusat Informasi Pariwisata berperan sebagai pendukung pusat penjualan dan edukasi .....	39
BAB V PENUTUP.....	42
5.1 Simpulan .....	42
5.2 Saran .....	43
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya .....	17
Gambar 2 Kegiatan Registrasi Penumpang Bus SSCT.....	24
Gambar 3 Hasil Rekap Data Harian Penumpang Bus SSCT .....	25
Gambar 4 Kegiatan Rekap Data Bulanan Penumpang Bus SSCT.....	26
Gambar 5 Rancangan Rute Bus SSCT.....	28
Gambar 6 Kegiatan mengikuti tour Bus SSCT .....	30