

PERANAN PUSAT INFORMASI WISATA (*TOURISM INFORMATION CENTER*) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN WISATAWAN DI KOTA SURABAYA

LAPORAN MAGANG



OLEH :

NUR ASYIAH JAMIL

21045010003

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SURABAYA

2024

Lembar Persetujuan Monitoring dan Evaluasi Penilaian Magang

JUDUL MAGANG : PERANAN PUSAT INFORMASI WISATA (*TOURISM INFORMATION CENTER*) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN WISATAWAN DI KOTA SURABAYA

Nama Mahasiswa : Nur Asyiah Jamil
NPM : 21045010003
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Telah disetujui untuk monitoring dan evaluasi penilaian magang.

PEMBIMBING



Garsione Agni Andre, S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

Lembar Pengesahan Laporan Magang

JUDUL MAGANG : PERANAN PUSAT INFORMASI WISATA (*TOURISM INFORMATION CENTER*) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN WISATAWAN DI KOTA SURABAYA

Nama Mahasiswa : Nur Asyiah Jamil
NPM : 21045010003
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Telah disetujui pada tanggal/...../.....2024

KOORDINATOR PROGRAM STUDI



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

PEMBIMBING



Garsione Agni Andre, S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

KATA PENGANTAR

Segala panjat dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah - Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan judul **“PERANAN PUSAT INFORMASI WISATA (TOURISM INFORMATION CENTER) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN WISATAWAN DI KOTA SURABAYA”**

Laporan ini merupakan hasil dari pengalaman penulis selama menjalani magang di *Tourism Information Center* Kota Surabaya. Dalam penyusunan laporan ini, penulis mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan lingkungan sekitar sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan secara tepat waktu. Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Garsione Agni Andrae S.Pd., M.Sc., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta masukan untuk penyusunan laporan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini, di antaranya:

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 pembimbingan lapangan selama magang
5. Ibu Karin selaku pembimbingan lapangan selama magang

6. Orangtua penulis yang senantiasa mendoakan kelancaran dari kegiatan perkuliahan penulis
7. Tinaiya Naila Nasri selaku rekan kerja selama magang yang membantu serta memberikan masukan

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih terdapat kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan pengetahuan serta pengetahuan penulis sehingga penulis mohon maaf sebesar – besarnya. Akhirnya penulis mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kita semua. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 16 November 2024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN MONITORING DAN EVALUASI PENILAIAN MAGANG	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Magang	4
1.2.1 Tujuan Magang	5
1.2.2 Kegunaan Magang	5
1.2.2.1 Kegunaan bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur	5
1.2.2.2 Kegunaan bagi Mitra Magang Pusat Informasi Kota Surabaya	5
1.2.2.3 Kegunaan bagi Mahasiswa.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Pariwisata	6
2.2 Tourism Information Center	6
2.2.1 Fungsi dan Tugas	7
2.2.2 Bentuk Pelayanan Informasi	8
2.3 Pelayanan	9
2.3.1 Definisi Pelayanan	9
2.3.2 Bentuk - Bentuk Pelayanan.....	9
2.3.3 Standar Pelayanan	10
BAB III GAMBARAN UMUM	13
3.1 Profil Mitra.....	13
3.2 Struktur Organisasi Mitra.....	16
3.3 Tugas Pokok dan Fungsi	16
3.3.1 Dinas	16
3.3.2 Sekretariat	17
3.3.3 bidang kebudayaan	18
3.3.4 Bidang kepemudaan	19
3.3.5 Bidang Olahraga	19
3.3.6 Bidang Pariwisata	20

BAB IV PEMBAHASAN	22
4.1 Hasil Magang	22
4.1.1 Minggu 1	27
4.1.2 Minggu 2	31
4.1.2.1 SOP Sambutan Tamu	31
4.1.2.2 Pelaksanaan SOP	32
4.1.3 Minggu 3	35
4.1.4 Minggu 4	37
4.1.5 Minggu 5	39
4.2 Hasil Pembahasan	39
BAB V PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Disbuporapar Kota Surabaya	16
Gambar 4. 1 Kegiatan Pemetaan Daya Tarik Wisata.....	29
Gambar 4. 2 Kegiatan City Tour Bus SSCT	30
Gambar 4. 3 Pelayanan Informasi Kepada Wisatawan Mancanegara	33
Gambar 4. 4 Pelayanan Informasi Kepada Wisatawan Mancanegara	33
Gambar 4. 5 Pelayanan Informasi kepada Wistawan.....	34
Gambar 4. 6 Pelayanan Informasi kepada Wisatawan.....	34
Gambar 4. 7 Melakukan Rekap Kunjungan Bus SSCT	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jam Operasional Pusat Informasi Wisata.....	23
Tabel 4. 2 SOP Seragam	24