

**ANALISIS PENGELOLAAN FASILITAS WISATA DI KAWASAN
KOTA LAMA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

USWATUL HASANAH
NPM. 22045010064

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA**

2026

**ANALISIS PENGELOLAAN FASILITAS WISATA DI KAWASAN
KOTA LAMA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

USWATUL HASANAH
NPM. 22045010064

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK**

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGELOLAAN FASILITAS WISATA DI KAWASAN
KOTA LAMA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Uswatul Hasanah
NPM. 22045010064

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing,**



Joko Miliarto S. Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS PENGELOLAAN FASILITAS WISATA DI KAWASAN KOTA
LAMA SURABAYA**

Disusun Oleh:

**Uswatul Hasanah
NPM. 22045010064**

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 2 Juli 2026**

Pembimbing,



**Joko Miliarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004**

Tim Penguji

1.



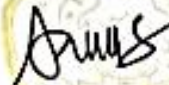
**Joko Miliarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004**

2.



**Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197410132021212005**

3.



**Agnes Tresia Silalahi, S.Par., M.Par
NIP. 199504272024062002**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uswatul Hasanah
NPM : 22045010064
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Uswatul Hasanah
NPM. 22045010064

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, kasih sayang, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Setiap nikmat dan anugerah yang diberikan menjadi penguat dalam setiap langkah dan usaha penulis selama menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah karya yang sempurna, namun merupakan bentuk pertanggungjawaban akademik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengelolaan Fasilitas Wisata di Kawasan Kota Lama Surabaya”** hingga dapat diselesaikan dengan baik. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Joko Mijiarto S.Hut., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, saran, serta motivasi kepada penulis. Selain itu, penulis juga memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk dukungan moral, spiritual, maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr.Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis, baik secara moril maupun materiil. Penulis mengucapkan terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan dan kepercayaan yang tidak pernah putus. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat yang terus mengiringi setiap langkah penulis, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat dilalui dengan baik.
5. Sahabat penulis yang bernama Novia Agustina Kamil, Firda Dwi Ardianti, Puti Tsabita Najwa Arief, Hera Audita, Riska Amelia Nirina Ilham, dan Larasati Dwi Ramadhani. Terima kasih untuk setiap dukungan, doa,

semangat, serta kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Kehadirannya sejak di bangku Sekolah Menengah Pertama menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan setiap tantangan hingga akhir.

6. Teman satu angkatan Program Studi Pariwisata yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pariwisata, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 2 Juli 2026

Uswatul Hasanah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Konseptual	12
2.2.1 Fasilitas Wisata	12
2.2.2 Tolak Ukur Kelayakan Fasilitas Wisata.....	13
2.3 Landasan Teori.....	15
2.3.1 Pengelolaan	15
2.4 Kerangka Berpikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Batasan Penelitian.....	22
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	23

3.4.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.4.2 Waktu Penelitian	24
3.5 Jenis Data	24
3.6 Sumber Data.....	25
3.7 Penentuan Informan	27
3.8 Instrumen Penelitian	30
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.9.1 Wawancara.....	32
3.9.2 Observasi.....	32
3.9.3 Dokumentasi	33
3.10 Teknik Analisis Data.....	33
3.10.1 Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>).....	34
3.10.2 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	35
3.10.3 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	35
3.10.4 Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (<i>Conclusion Drawing or</i>	36
<i>Verification</i>)	36
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Kawasan Kota Lama Surabaya.....	37
4.1.1 Sejarah dan Pengembangan Kawasan Kota Lama Surabaya	39
4.1.2 Fasilitas Wisata di Kawasan Kota Lama Surabaya.....	40
4.2 Hasil dan Pembahasan	60
4.2.1 Hasil Analisis Pengelolaan Fasilitas Wisata Kawasan Kota Lama Surabaya	60
4.2.2 Pembahasan.....	88
4.2.2 Matriks <i>Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling</i>	105
BAB V	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kondisi Toilet Kota Lama Surabaya.....	3
Gambar 1. 2 Ulasan Toilet Kota Lama Surabaya	4
Gambar 1. 3 Ulasan Musala Kota Lama Surabaya	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Kota Lama Surabaya.....	37
Gambar 4. 2 Ilustrasi Perencanaan Fasilitas	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Wawancara	31
Tabel 3. 2 Kode Data Penelitian	36
Tabel 4. 1 Daftar Pengelolaan Fasilitas Wisata di Kota Lama Surabaya.....	56
Tabel 4. 2 Pembagian Peran Instansi	97
Tabel 4. 3 Identifikasi Masalah Fasilitas Wisata	106
Tabel 4. 4 Matriks POAC	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk Informan Kunci.....	118
Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk Informan Pendukung	122
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	125
Lampiran 4 Dokumentasi Observasi Kondisi Fasilitas Wisata.....	126

ABSTRAK

Kawasan Kota Lama Surabaya merupakan daya tarik wisata sejarah dan budaya yang mengalami peningkatan kunjungan pasca revitalisasi yang mencapai 188.109 orang pada Juli 2024. Meskipun revitalisasi fisik telah berjalan, pengelolaan fasilitas wisata di kawasan ini masih menghadapi sejumlah tantangan seperti pencurian komponen fasilitas, keterbatasan kapasitas tempat ibadah, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan fasilitas wisata di kawasan Kota Lama Surabaya berdasarkan fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Informan kunci berasal dari Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata (DISBUDPORAPAR) Kota Surabaya, sedangkan informan pendukung terdiri dari Dinas Lingkungan Hidup, Satuan Polisi Pamong Praja, dan wisatawan. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi perencanaan dilaksanakan melalui pemetaan terhadap kebutuhan fasilitas yang akan disediakan dan strategi kolaborasi pemangku kepentingan dengan berlandaskan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 83 Tahun 2024. Fungsi pengorganisasian berjalan melalui pembagian tugas antarinstansi berdasarkan tugas pokok dan fungsi sesuai Peraturan Walikota Nomor 85 Tahun 2021 serta koordinasi melalui rapat dan grup *WhatsApp*. Namun, belum terdapat badan pengelola kawasan yang terintegrasi. Fungsi pelaksanaan diwujudkan melalui pemeliharaan fasilitas, kebersihan kawasan, dan pengamanan yang dilaksanakan secara rutin. Fungsi pengawasan dilakukan melalui monitoring harian, patroli, pemanfaatan CCTV, dan evaluasi menggunakan formulir monitoring evaluasi destinasi wisata.

Pengelolaan fasilitas wisata di kawasan ini telah menerapkan fungsi POAC dengan cukup baik. Namun, belum adanya badan pengelola khusus yang terintegrasi menjadi tantangan sehingga diperlukan pembentukan unit pengelola kawasan untuk meningkatkan pengelolaan fasilitas wisata.

Kata Kunci: Pengelolaan, Fasilitas Wisata, POAC

ABSTRACT

The Surabaya Old Town area is a historical and cultural tourism destination that has experienced a significant increase in visitor numbers following its revitalization, reaching 188.109 visitors in July 2024. Despite improvements in physical infrastructure, tourism facility management continues to face challenges, including theft of facility components, limited worship facilities, and suboptimal inter-agency coordination. This study aims to analyze tourism facility management in the Surabaya Old Town area using the POAC management framework (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling)

This study employed a descriptive qualitative method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. The main informant was from the DISBUDPORAPAR of Surabaya City, while supporting informants included representatives from the Environmental Agency, the Civil Service Police Unit, and tourist. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing.

The research findings indicate that the planning function has been implemented through the mapping of required facilities and stakeholder collaboration strategies, in accordance with Surabaya Mayor Regulation Number 83 of 2024. The organizing function is carried out through task distribution among agencies and coordination through meetings and WhatsApp groups, although no integrated management body currently exists. The actuating function is reflected in routine facility maintenance, cleanliness management, and security operations. Meanwhile, the controlling function is implemented through daily monitoring, patrols, CCTV surveillance, and periodic evaluations.

Tourism facility management in the Surabaya Old Town area has adequately implemented the POAC functions. However, the absence of an integrated management body remains a major challenge, indicating the need for a dedicated management unit to improve coordination and effectiveness.

Keywords: Management, Tourism Facility, POAC