

**MANAJEMEN PELAYANAN DI *TOURISM INFORMATION CENTRE (TIC)*
DALAM PENYEDIAAN LAYANAN INFORMASI KEPARIWISATAAN DI KOTA
TANJUNGPINANG**

Noni Kaspiati¹, Rumzi Samin², Edy Akhyary³

nonikaspiati@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

The Tanjungpinang City Government through the Culture and Tourism Office provides free tourism information service facilities for tourists visiting through the Tourism Information Center (TIC) to support tourism in Tanjungpinang City. This study aims to see how service management in the Tourism Information Center (TIC) of Tanjungpinang City. Service management can be defined as a process of applying science and art to plan, implement plans, coordinate, and complete service activities in order to achieve firm and customer-friendly service goals, create special interactions and quality control with customers. Service management in this study has three components, namely aspects of organizational culture, aspects of service systems, and aspects of human resources. This research use descriptive qualitative approach. The selected informants were determined based on purposive sampling technique and used interview data interview techniques, observation, and documentation. The results showed that the aspect of organizational culture was able to prioritize tourists. Then the service system aspect is very easy, clear, and simple. In the aspect of human resources, it can be said that they have met the standards, very responsible, there is a weakness in language acquisition, but training and empowerment are always held so that they can serve tourists maximally. In general, the conclusion of service management at the Tourism Information Center (TIC) of Tanjungpinang City has been running optimally.

Keywords: *Tourism Information Center (TIC), service management, organizational cultur, service systems or procedures, human resources.*

I. Pendahuluan

Pariwisata saat ini merupakan salah satu dari beberapa sektor yang diharapkan mampu memberikan pemasukan dan perkembangan di Indonesia. Kota Tanjungpinang sebagai Ibu Kota Kepulauan Riau merupakan salah satu provinsi yang pariwisatanya sangat potensial jika dikelola dan dikembangkan dengan baik. Sesuai dengan penilaian Kementerian Pariwisata yang menyatakan bahwa Kota Tanjungpinang berpotensi menjadi gerbang utama pariwisata kawasan barat Indonesia dikarenakan kondisi bahari, budaya dan kreativitas sumber daya manusia Tanjungpinang sangat mendukung potensi tersebut.

Selain itu Kota Tanjungpinang berada di titik pasar Internasional yakni Singapura dan Malaysia sehingga peluang kunjungan wisatawan sangat besar. Kepariwisataan di Kota Tanjungpinang tidak hanya identik dengan wisata alam, tetapi juga identik dengan wisata bahari, wisata kuliner wisata budaya, dan wisata religi. Oleh karena itu untuk meningkatkan

pengembangan dan pembangunan perekonomian, Kota Tanjungpinang juga merupakan salah satu daerah yang terus memanfaatkan sektor pariwisatanya.

Dalam manajemen pariwisata ini ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu : wisatawan, objek wisata, transportasi, fasilitas sarana prasarana, serta informasi dan promosi. Terdapat berbagai cara dalam pengelolaan kawasan wisata, dalam hal ini telah ditetapkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata.

Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata yang selanjutnya disebut DAK Fisik Bidang Pariwisata adalah dana yang dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara kepada daerah tertentu dengan tujuan untuk membantu mendanai kegiatan bidang pariwisata yang merupakan urusan daerah dan sesuai dengan prioritas nasional.

Kegiatan DAK Fisik Bidang Pariwisata mencakup Pembangunan Fasilitas Pariwisata yang diharapkan dapat menciptakan kenyamanan, kemudahan, keamanan, dan keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata. Adapun menu Pembangunan Fasilitas Pariwisata dimaksud antara lain meliputi Pengembangan Daya Tarik Wisata dan Peningkatan Amenitas Pariwisata, dalam hal pemanfaatan DAK pada tahap Pengembangan Daya Tarik Wisata sebagai upaya peningkatan kualitas fasilitas daya tarik wisata, pemerintah menetapkan untuk melakukan pembangunan pusat informasi wisata/TIC (*Tourism Information Center*).

Pertumbuhan dunia pariwisata di Kota Tanjungpinang selain dipengaruhi oleh ragam obyek wisata maupun potensi wisata yang mempunyai nilai jual, juga dipengaruhi oleh peran promosi yang terus berjalan dan terarah ke berbagai aspek dan tujuan. Peran dari promosi serta informasi yang transparan atas suatu daerah tujuan wisata sangat penting untuk diketahui wisatawan (*tourist*). Untuk itu Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memanfaatkan dana alokasi khusus yang diberikan oleh pemerintah pusat untuk menyediakan layanan informasi kepariwisataan secara gratis bagi wisatawan yang berkunjung melalui lembaga *Tourism Information Center* (TIC) untuk menunjang pariwisata di Kota Tanjungpinang.

Tourist Information Centre merupakan suatu unit yang berada di bawah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang. Konsep dasar pembangunan Pusat Informasi Wisata/TIC adalah fasilitas yang disediakan oleh pemerintah sebagai pusat layanan informasi pariwisata yang akurat dan terbaru untuk siapa saja yang membutuhkan. Seiring dengan perkembangan kebutuhan dan kemajuan zaman, maka fungsi Pusat Informasi Wisata/TIC dapat menjadi tempat melakukan promosi bagi sebuah destinasi dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

Adapun Fungsi dan Manfaat Pusat Informasi Wisata/TIC secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

- a. Promosi, Pusat Informasi Wisata/TIC berperan aktif dalam mendatangkan pengunjung ke sebuah destinasi dengan cara melakukan promosi, serta meningkatkan lama tinggal dan jumlah pengeluaran wisatawan;
- b. *Travel Advice and Support*, Pusat Informasi Wisata/TIC berperan aktif dalam menyampaikan informasi yang terkait dengan pariwisata di sebuah destinasi, seperti: Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas, dan Aktivitas Wisata;
- c. Edukasi, Pusat Informasi Wisata/TIC berperan aktif mengedukasi wisatawan tentang nilai-nilai kearifan lokal dan adat istiadat yang berlaku di daerah tersebut.

Pelayanan informasi yang diberikan oleh unit *tourist information centre* kepada pengguna jasa dilakukan secara langsung (*face to face*) maupun secara tidak langsung, yaitu melalui telepon, brosur, internet dan lain-lain. Informasi yang diberikan oleh unit *tourist information centre* berupa informasi mengenai berbagai macam *travel agent*, hotel,

transportasi, dan informasi mengenai berbagai macam obyek wisata seperti *amenity*, *accessibility*, *activities*, *attraction* yang ada di obyek serta informasi lainnya.

Selama kurang lebih tiga tahun pasca diresmikannya *Tourism Information Centre* oleh Menteri Pariwisata pada tanggal 29 Oktober 2016, pengelolaan TIC yang beroperasi di kota Tanjungpinang ini masih terdapat beberapa faktor yang kurang mendukung dalam pelayanan jasa informasi kepariwisataan yang tersedia. Salah satunya adalah sumber daya manusia yang minim dan kurang berkompeten pada bidangnya dalam menjalankan tugas, keterbatasan sumber daya manusia ini menjadi masalah utama dalam pemberian pelayanan mengingat pendatang yang akan berkunjung ke *counter tourism information centre* tidak hanya dari wisatawan nusantara melainkan juga dari berbagai mancanegara, oleh sebab itu dalam pelayanan jasa informasi kepariwisataan ini tentunya sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki kemampuan dalam berbahasa asing. Selain penguasaan bahasa asing *tourist information officer* juga harus menguasai 4A, yaitu Amenitas, Aksesibilitas, Aktivitas dan Atraksi. Peningkatan pemahaman terkait potensi wisata ini juga sangat diperlukan agar bisa mempromosikan kepada wisatawan.

Beberapa fasilitas kepariwisataan yang bisa diperoleh dari TIC ini salah satunya ialah berbagai informasi mengenai kota Tanjungpinang. Baik itu seputar informasi destinasi wisata, kuliner, dan berbagai hal lainnya. Kemudian TIC juga menyiapkan videotrone atau tayangan mengenai profil pariwisata yang ada dan rencana pengembangan beberapa destinasi wisata Kota Tanjungpinang. Namun masalah baru yang muncul yaitu tayangan yang tersedia hanya berisi video-video destinasi wisata pada 6 tahun yang lalu, tidak ada videotrone terbaru terkait perkembangan wisata Kota Tanjungpinang yang disediakan untuk ditayangkan kepada wisatawan, sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal.

Agar promosi dan layanan informasi yang dilakukan dapat berjalan maksimal dan beroprasi dengan baik, maka sebagai lembaga layanan publik dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik pula untuk mendukung proses pelayanan, baik dari sistem pelayanan, kapasitas sumber daya manusia maupun strategi dalam melakukan promosi. Dengan adanya unit *tourist information centre*, maka diharapkan dapat memberi bantuan ataupun kemudahan untuk memilih tempat-tempat wisata bagi para pengguna jasa (*customer*), khususnya wisatawan (*tourist*).

II. Metode Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata lisan ataupun tulisan dari informan yang diteliti. Peneliti dalam penelitian ini akan memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang sesuai dengan ruang lingkup judul penelitian ini yang bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana Manajemen Pelayanan di *Tourism Information Centre* dalam Penyediaan Layanan Informasi Kepariwisataan di Kota Tanjungpinang.

Dalam penelitian kualitatif yang dimaksud metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Bidang destinasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang	1 Orang
2.	Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata	1 Orang
3.	Karyawan atau petugas layanan jasa informasi	3 Orang

	pariwisata/ <i>tourism information centre</i>	
4.	Wisatawan/Masyarakat local	2 Orang
Jumlah		7 Orang

Sumber Data: Olahan peneliti, 2020

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian tentang Manajemen Pelayanan di *Tourism Information Centre* dalam Penyediaan Layanan Informasi Kepariwisata di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu, berikut ini merupakan penyajian uraian secara utuh dan sistematis dari beberapa penelitian.

1. Penelitian Skripsi oleh Natalia Noni (2016). Dengan Judul: Manajemen Pelayanan *Imigrasi* dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan imigrasi dalam pembuatan Pas Lintas Batas di Kecamatan Krayan dilihat dari: Perencanaan, masih kurangnya koordinasi sehingga program tidak terlaksana. Pengorganisasian, sudah memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Aspek pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana masih kurang memadai, kepastian waktu yang kurang tepat dalam pembuatan PLB, kejelasan administrasi yang kurang jelas. Kemudian aspek pengawasan yang ada di Imigrasi belum berjalan secara berkala, baik itu pengawas petugas imigrasi maupun penjaga perbatasan.
2. Penelitian Rohmatul Umah (2018). Dengan judul: Manajemen Pelayanan Kesehatan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa belum optimal, karena kurangnya evaluasi dan pengawasan kinerja pegawai sehingga hal-hal yang menyangkut ketersediaan dan kebutuhan pelayanan kesehatan belum terlaksana dengan maksimal.
3. Penelitian Eko Budi Santoso(2019). Dengan judul: Manajemen Pelayanan Air Siap Minum Melalui Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) sebagai Wujud Smart City Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen air minum di Kota Malang melalui program zona air minum prima sebagai bentuk *Smart City* masih mengalami beberapa kendala. Sehingga tujuan utama ZAMP yang semula untuk mengurangi limbah botol tidak tercapai dengan baik.

Berdasarkan hasil kajian dari penelitian terdahulu yang membedakan penelitian yang diteliti oleh peneliti terhadap penelitian sebelumnya yaitu adanya kekhasan kajian ini dibandingkan dengan referensi terdahulu adalah berfokus pada penerapan pelayanan dengan berdasarkan model-model manajemen pelayanan oleh Ratminto. Dari penelitian ini peneliti ingin melihat pada aspek sistem atau prosedur pelayanan, aspek kultur organisasi, dan sumber daya manusia pelayanan yang diterapkan di *Tourism Information Centre* Kota Tanjungpinang.

Manajemen Pelayanan di *Tourism Information Centre* (TIC) dalam Penyediaan Layanan Informasi Kepariwisata di Kota Tanjungpinang

Penelitian yang dilakukan yaitu tentang Manajemen Pelayanan di *Tourism Information Centre* (TIC) dalam Penyediaan Layanan Informasi Kepariwisata di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana manajemen pelayanan yang ada di *Tourism Information Centre* Kota Tanjungpinang dalam pelaksanaan tugasnya untuk menyediakan informasi terkait kepariwisataan yang ada di Kota Tanjungpinang kepada wisatawan yang berkunjung. Komponen-komponen dalam pengelolaan pelayanan tersebut meliputi struktur organisasi, sistem pelayanan, dan sumber daya manusia. Jumlah informan antara lain 1 orang Kepala Bidang destinasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang, 1 orang Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata, 3 orang dari pihak

Karyawan atau petugas layanan jasa informasi pariwisata/*tourism information centre*, 2 orang dari pihak Wisatawan/Masyarakat lokal. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang sudah cukup mewakili dengan mewawancarai orang-orang yang dianggap mengetahui informasi dan data yang dibutuhkan peneliti.

Parameter Kebijakan dalam penyediaan layanan ini yakni termasuk kedalam salah satu cara dalam pengelolaan kawasan wisata, dalam hal ini telah ditetapkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata yaitu :

Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata yang selanjutnya disebut DAK Fisik Bidang Pariwisata adalah dana yang dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara kepada daerah tertentu dengan tujuan untuk membantu mendanai kegiatan bidang pariwisata yang merupakan urusan daerah dan sesuai dengan prioritas nasional.

Kegiatan DAK Fisik Bidang Pariwisata mencakup Pembangunan Fasilitas Pariwisata yang diharapkan dapat menciptakan kenyamanan, kemudahan, keamanan, dan keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata. Adapun menu Pembangunan Fasilitas Pariwisata dimaksud antara lain meliputi Pengembangan Daya Tarik Wisata dan Peningkatan Amenitas Pariwisata, dalam hal pemanfaatan DAK pada tahap Pengembangan Daya Tarik Wisata sebagai upaya peningkatan kualitas fasilitas daya tarik wisata, pemerintah menetapkan untuk melakukan pembangunan pusat informasi wisata/TIC (*Tourism Information Center*).

Manajemen pelayanan ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan TIC dalam memudahkan wisatawan memperoleh informasi kepariwisataan Kota Tanjungpinang. Dalam menganalisis manajemen pelayanan tersebut, peneliti menggunakan teori model manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Ratminto, yaitu : Kultur Organisasi, Sistem Pelayanan, dan Sumber Daya Manusia.

1. **Kultur Organisasi**

Kultur pelayanan organisasi yang diterapkan TIC kota Tanjungpinang dilihat dari beberapa prinsip kultur organisasi yaitu perumusan tujuan, pembagian kerja, pembagian wewenang, kesatuan komando, dan koordinasi. Secara umum pelayanan TIC Kota Tanjungpinang sangat memiliki tujuan yang jelas, dengan adanya tujuan tersebut tentunya terdapat pembagian tugas dan tanggungjawab serta pengawasan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara penelitian bahwa adanya pelayanan TIC didasarkan oleh tujuan yang jelas dan terkoordinir, petugas pelayanan TIC juga sangat bertanggungjawab atas tugas yang diberikan. Maka kultur pelayanan TIC Kota Tanjungpinang dinilai sudah memenuhi prinsip-prinsip kultur organisasi yang baik sehingga mampu mengutamakan kepentingan wisatawan atau pengguna jasa pelayanan.

2. **Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan harus mengutamakan kepentingan pelanggan atau pengguna jasa. Sistem atau prosedur yang diterapkan untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh TIC kota Tanjungpinang sudah sangat mudah, sederhana dan jelas. Pengunjung atau wisatawan yang membutuhkan informasi bisa langsung datang ke konter TIC kemudian bertemu dengan petugas layanan untuk menanyakan hal yang dibutuhkan. Masyarakat atau wisatawan juga tidak perlu mengambil nomor antrian terlebih dahulu atau menyiapkan syarat-syarat tertentu untuk memperoleh layanan, cukup hanya dengan mengisi buku tamu. Petugas layanan akan memberikan penjelasan yang mendetail tentang hal-hal yang ditanyakan menyangkut kepariwisataan di Kota Tanjungpinang dengan tersedianya bentuk informasi atau beberapa bahan promosi wisata seperti artikel pariwisata, brosur-brosur, maupun buku panduan wisata dan lain-lain, bahkan ketika ada wisatawan yang menanyakan terkait wisata Bintan petugas juga akan memberikan penjelasan dan informasi dengan data yang ada.

Selanjutnya masyarakat mengatakan bahwa sistem pelayanan di TIC cukup sederhana dan jelas, selain lokasi yang mudah di jangkau, keadaan gedung atau lokasi tempat pelayanan juga cukup nyaman dengan kelengkapan sarana prasarana penunjang pelayanan yang memadai, namun satu yang kurang untuk lebih mempermudah proses pelayanannya TIC Kota Tanjungpinang belum menyediakan bagan alir atau petunjuk arah yang biasanya ditempel di pinggir jalan atau dinding-dinding tempat pelayanan agar orang asing yang baru datang langsung mengetahui keberadaan TIC. Dari pihak pengelola yakni Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menyatakan bahwa plang penunjuk arah tersebut sudah lama ingin dibuat dan sudah dalam proses.

3. **Sumber Daya Manusia**

SDM yang bekerja pada organisasi yang bergerak di sektor pelayanan kepada publik harus berorientasi pada kepentingan pengguna jasa (*customer*). Dalam suatu pelayanan baik buruknya pelayanan tersebut sangat tergantung terhadap kinerja SDM yang dimilikinya. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh *Tourism Information Centre* Kota Tanjungpinang dapat dilihat dari prosedur perekrutan, ketersediaan dan kompetensi pegawai, serta pelatihan pegawai. Sumber daya manusia yang bertugas di TIC diharapkan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa petugas yang belum berkemampuan lebih atau mahir dalam berbahasa asing, seiring berjalannya waktu petugas TIC semakin membaik dan menuju kriteria yang diharapkan.

Berdasarkan penelitian masyarakat atau pengunjung TIC juga sudah merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan namun terdapat beberapa keluhan yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang bertugas masih sangat minim dalam berbahasa asing. Pengelola dan petugas pelayanan TIC juga mengakui bahwa memang untuk sumberdaya manusia sendiri masih belum memadai namun dari pihak dinas terkait yakni Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang menyatakan sedang berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM dengan diadakan pelatihan-pelatihan kepariwisataan secara rutin.

IV. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Manajemen Pelayanan di *Tourism Information Centre* dalam Penyediaan Layanan Informasi Kepariwisata Kota Tanjungpinang, maka peneliti menyimpulkan bahwa dari hasil yang didapat dari beberapa informan diketahui bahwa secara umum dinilai telah berjalan optimal. Untuk lebih jelasnya penjelasan perdimensi sebagai berikut

1. Dari dimensi kultur organisasi pelayanan. Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dinilai bahwa TIC Kota Tanjungpinang memiliki kultur pelayanan yang baik, dibuktikan dengan adanya kesamaan persepsi terhadap tujuan pelayanan, pembagian kerja yang dilakukan dapat menumbuhkan rasa tanggungjawab pegawai, dan selalu melakukan koordinasi antara TIC dan dinas kebudayaan dan pariwisata kota Tanjungpinang, khususnya di bidang destinasi dan promosi pariwisata.
2. Dari dimensi sistem atau prosedur pelayanan. Penilaian terhadap sistem atau prosedur pelayanan yang diterapkan di TIC yang didasarkan pada prinsip kejelasan dan kesederhanaan dinilai sudah cukup jelas dan sederhana karena pengunjung memperoleh kemudahan dalam mekanismenya dan sama sekali tidak perlu mengeluarkan biaya dalam memperoleh informasi. Selanjutnya terkait sarana prasarana dan fasilitas di TIC yaitu disediakan pula jaringan internet gratis bagi pengunjung, kemudian ruangan khusus untuk pemutaran videotron objek wisata dan budaya Kota Tanjungpinang, ruangan khusus rapat, dan mini gallery.
3. Dari dimensi sumber daya manusia, sebagai pemberi pelayanan di TIC Kota Tanjungpinang, ada beberapa petugas pelayanan yang masih memiliki kelemahan

dalam penguasaan bahasa asing sehingga dapat menghambat komunikasi dengan wisatawan asing.

V. Daftar Referensi

Buku-Buku

- Arif, Mirrian Sjojfan. 2018. *Organisasi dan Manajemen*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Batinggi, Achmad. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Press
- Moleong, J.L. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mufiz, Ali. 2017. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Tangerang Selatan: Universitas terbuka.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Satori, Dajma'an dan Aan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kulitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementas*. Jakarta: PT. Bumi Paksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wicaksono, Kristian Widya. 2014. *Administrasi & Manajemen Sektor Publik diIndonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wirjana, Bernardine R. 2007. *Mencapai Manajemen Berkualitas: Organisasi, Kinerja, Program*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal dan Skripsi:

- Noni, Natalia. 2016. *Manajemen Pelayanan Imigrasi dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara*. Repository Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".
- Paath, Angelita dkk. 2019. *Manajemen Penanaman Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. Jurnal Eksekutif. 3(3): 6
- Rahmi, Amelia. 2019. *Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda Padang*. Skripsi thesis, Universitas Negeri Padang.
- Siti, Gloria. 2016. *Manajemen Komunikasi Tourism Information Centre (TIC) pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang*. E-Skripsi Universitas Andalas.
- Tunggul, Prasadjo. 2018. *Pengembangan Pariwisata Budaya dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jurnal Office. 3(1): 11
- Umah, Rohmatul dkk. 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. Fisip Untirta Repository.

Website:

- <http://23tourism.blogspot.com/2015/01/definisi-pariwisata.html>. Diakses pada hari Selasa tanggal 17 Desember 2019 pukul 14.30
- https://www.ekowisata.org/uploads/files/UU_10_2009.pdf. Diakses pada hari Selasa tanggal 17 Desember 2019 pukul 14.35
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Informasi>. Diakses pada hari Selasa tanggal 17 Desember 2019 pukul 14.37

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik. Diakses pada hari Sabtu 21 Desember 2019 pukul 16.20

<https://www.tanjungpinangkota.go.id/pages/profil>. Diakses pada hari Selasa 17 Juni 2020 pukul 23.58

Undang-Undang:

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata

Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Gender Di Daerah.

VI. Ucapan Terimakasih

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dalam penyelesaian penelitian ini, oleh karena itu perkenankan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan arahan, ilmu, pengajaran, masukan-masukan dan coretan-coretan membangun di lembar revisi skripsi saya.
2. Bapak Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Siselaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing, memberi masukan dan saran kepada penulis dalam lembar skripsi saya.
3. Kepada Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang, kepala bidang destinasi, serta kasi Promosi dan Kerjasama pariwisata yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga penelitian ini menjadi awal yang baik dalam melangkah bagi penulis dan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan kedepannya.