

ABSTRAK

Judul Skripsi :Manajemen Pelayanan Publik (Studi tentang standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban).

Kata Kunci : Manajemen, Standar Pelayanan, Pariwisata Kabupaten Tuban.

Tujuan yang tercakup dalam penelitian ini adalah, pertama untuk mendeskripsikan standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata (DISPERPAR) Kabupaten Tuban. Standar pelayanan wisata yang dimaksud adalah ukuran terhadap penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban yang sesuai dengan prinsip dan komponen standar pelayanan yang tercantum pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 36 tahun 2012. Kedua adalah untuk menganalisa faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban. Faktor-faktor yang dimaksud adalah pendukung dan penghambat baik itu yang berasal dari internal organisasi, maupun yang diakibatkan oleh eksternal organisasi.

Untuk mencapai tujuan di atas, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berjenis studi kasus. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang obyektif melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk pemilihan informan dilakukan dengan cara *purpose sampling*, yaitu pengambilan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan keahliannya. Selanjutnya untuk menganalisa data dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data serta menarik kesimpulan. Sedangkan untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi metode sehingga data yang didapat berkaitan dengan suatu kepastiaan bahwa yang berukuran benar-benar merupakan data yang absah.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban belum tercapai secara optimal. Hal ini dikarenakan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban masih menggunakan TUPOKSI dan belum ada parameter baku yang secara khusus digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan wisata. Dan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat baik itu dari internal maupun eksternal organisasi yang mempengaruhi implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata. Faktor pendukung internal meliputi sarana dan prasarana yang memadai, tarif wisata yang murah dan potensi wisata yang dimiliki, untuk faktor pendukung eksternal meliputi dukungan anggaran pendapatan belanja daerah Pemerintah Tuban untuk pembangunan wisata, peningkatan penduduk dan kemajuan teknologi. Sedangkan untuk faktor penghambat internal meliputi terbatasnya sumber daya manusia yang profesional dan promosi yang belum optimal, dan untuk faktor penghambat ekstern meliputi area wisata yang terbatas, konflik pengelolaan dengan masyarakat dan Dinas Perhubungan, serta minimnya peran masyarakat dalam pembangunan pariwisata.