

PERANAN PUSAT INFOMASI PARIWISATA (*TOURISM INFROMATION CENTER*) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN WISATAWAN DI KOTA SURABAYA

Nur Asyiah Jamil

UPN Veteran Jawa Timur, Indonesia

Email Korespondensi: 21045010003@student.upnjatim.ac.id.

ABSTRAK

Pelayanan merupakan elemen penting dalam keberhasilan kegiatan pariwisata, dengan memberikan pelayanan optimal dapat membentuk citra yang baik sehingga mempengaruhi keputusan wisatawan untuk datang kembali. Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, pemerintahan Kota Surabaya memiliki langkah strategis yaitu menyediakan pelayanan Pusat Informasi Wisata (*Tourism Information Center*). Pusat Informasi Wisata merupakan sebuah fasilitas yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Pusat Informasi Wisata ini berfungsi sebagai pusat informasi yang menyediakan layanan terkait kepariwisataan di Surabaya. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis peranan dan sistem pelayanan Pusat Informasi Wisata Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Metode yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Sumber informan dalam penelitian ini adalah petugas *frontliner* Pusat Informasi Wisata Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pusat Informasi Wisata memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi terkait pariwisata dengan cara yang efektif dan mudah dimengerti oleh pengunjung. Selain itu, diharapkan dapat menjawab berbagai pertanyaan atau memberikan solusi atas kebutuhan wisatawan. Dengan pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif, diharapkan Pusat Informasi Wisata dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan, serta memastikan setiap kunjungan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan pengunjung.

Kata Kunci: Pelayanan, Pusat Informasi Wisata, Pariwisata.

ABSTRACT

Service is an important element in the success of tourism activities, by providing optimal service can form a good image that influences tourists' decisions to come back. To increase tourist visits, the Surabaya City government has a strategic step, namely providing a Tourism Information Center service. The Tourism Information Center is a facility managed by the Department of Culture, Youth and Sports and Tourism of Surabaya City. This Tourism Information Center functions as an information center that provides tourism-related services in Surabaya. The study was conducted with the aim of analyzing the role and service system of the Surabaya City Tourism Information Center in providing services to tourists. The method used is qualitative descriptive analysis with data collection techniques through interviews, observations, and literature studies. The source of informants in this study were frontline officers of the Surabaya City Tourism Information Center. The results of the study showed that the Tourism Information Center has an important role in conveying tourism-related information in an effective and easily understood way by visitors. In addition, it is expected to be able to answer various questions or provide solutions to tourist needs. With friendly, responsive, and informative service, it is hoped that the Tourism Information Center can create a pleasant experience for tourists, and ensure that every visit runs smoothly and in accordance with visitor expectations.

Keywords: Services, Tourist Information Center, Touris

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata adalah salah satu bidang industri unggulan yang dapat mendorong perekonomian daerah. Keberhasilan sektor pariwisata sering digunakan sebagai indikator pencapaian keberhasilan pengukuran stabilitas ekonomi dan keamanan daerah (Adolph, 2020). Di Indonesia, berbagai daerah giat melakukan pembangunan pariwisata dengan tujuan untuk meningkatkan perekonomian daerah serta peningkatan keterampilan masyarakat setempat, khususnya juga di Provinsi Jawa Timur. Hal ini dikarenakan Indonesia memiliki potensi wisata yang beragam dan dapat dikembangkan. Oleh karena itu, pariwisata menjadi sektor industri yang memerlukan tindak lanjut secara serius.

Menurut Pasal 12 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, menetapkan bahwa pariwisata termasuk ke dalam urusan pilihan yang dapat dikelola oleh pemerintahan daerah sesuai dengan potensi yang ada di wilayah masing – masing. Dalam hal ini, diharapkan agar otonomi daerah semakin berkembang, setiap daerah diberikan kesempatan secara aktif untuk mengelola dan mengembangkan sektor pariwisata sendiri. Selain itu, bertujuan untuk memanfaatkan keunikan dan kebudayaan lokal yang ada di setiap daerah guna mencapai kemandirian pembangunan.

Pembagian kewenangan pengelolaan sektor pariwisata memungkinkan tiap daerah untuk merancang dan melaksanakan strategi pariwisata yang sesuai dengan karakteristik dan potensi budaya lokal (Rizani, 2024). Dengan demikian, setiap daerah dapat menciptakan daya tarik atau atraksi wisata yang unik dan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi setempat. Pengembangan sektor pariwisata berbasis potensi lokal dapat menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan daerah dan mempromosikan pelestarian kebudayaan lokal.

Kota Surabaya merupakan kota terbesar yang berada di urutan kedua setelah DKI Jakarta. Populasi penduduk di Surabaya pada tahun 2023 mencapai 2.997.547 jiwa yang tersebar dalam 31 kecamatan (Disdukcapil 2022). Kota Surabaya sebagai Ibukota dari provinsi Jawa Timur yang dikenal sebagai pusat pemerintahan daerah, pengembangan ekonomi, pendidikan, perdagangan, industri, serta kebudayaan. Letak Kota Surabaya yang strategis menjadikan salah satu bagian penting dalam sejarah perkembangan ekonomi Indonesia. Sejak zaman dahulu Kota Surabaya dijadikan sebagai pelabuhan perdagangan di Asia Tenggara (Handinoto dan Hartono 2020), kini Kota Surabaya berlanjut menjadi kota metropolitan yang memiliki berbagai macam pengembangan industri ekonomi, salah satunya yaitu industri pariwisata.

Kota Surabaya dikenal dengan julukan Kota Pahlawan, hal ini dikarenakan kota tersebut pada zaman dahulu menjadi bagian penting dalam perjuangan kemerdekaan bangsa Indonesia. Kota Surabaya menyimpan banyak peninggalan sejarah mulai dari bangunan, cerita, ataupun budaya yang kini terus dijaga dan dikembangkan sebagai ciri khas pariwisata Kota Surabaya yaitu wisata sejarah. Perkembangan pariwisata di kota Surabaya mengalami kenaikan yang cukup signifikan, peninggalan gedung tua dan bersejarah dimanfaatkan kembali sebagai daya tarik wisata yang dapat menarik minat kunjungan wisatawan. Contoh wisata sejarah yang berada di kota Surabaya yaitu Museum Tugu Pahlawan, Museum Bank Indonesia, Kota Lama Surabaya dan lainnya. Selain itu, kota Surabaya memiliki daya tarik lainnya seperti Kebun Binatang Surabaya, Taman Hiburan Rakyat Kenjeran, dan sebagainya. Berdasarkan data Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga (Disbudporapar) pada tahun 2023 kunjungan wisatawan di Kota Surabaya tercatat mencapai 14.814.047 wisatawan. Guna mendorong

kunjungan wisatawan di kemudian hari diperlukan penetapan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pasar, salah satu strategi yang dapat diterapkan yaitu pengembangan fasilitas dan pelayanan untuk wisatawan.

Pelayanan secara umum memiliki pengertian sebagai rangkaian usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Menurut pendapat (Wibowati, 2021) pengertian pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk orang lain dengan tujuan pemenuhan kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Pariwisata dan pelayanan memiliki hubungan yang tak dapat terlepas satu sama lain. Dalam industri pariwisata, pelayanan merupakan sebuah penawaran yang diberikan oleh pelaku industri pariwisata yang memiliki bentuk tak kasat mata dan hanya dapat dirasakan secara langsung oleh pengunjung. Pelayanan merupakan elemen penting dalam keberhasilan kegiatan pariwisata. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan optimal dapat membentuk citra perusahaan dengan baik sehingga mempengaruhi keputusan wisatawan untuk datang kembali.

Perumusan strategi meningkatkan kunjungan wisatawan, pemerintahan Kota Surabaya memiliki langkah strategis yaitu menyediakan pelayanan Pusat Informasi Wisata (*Tourism Information Center*) yang bertujuan untuk memberikan pengalaman dan pelayanan informasi mengenai pariwisata di Surabaya. Dengan menyediakan informasi yang bermanfaat, Pusat Informasi Wisata dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Hal ini mencakup memberikan rekomendasi tempat – tempat untuk dikunjungi, informasi mengenai jadwal dan tiket untuk daya tarik wisata, memberikan pelayanan bahasa untuk wisatawan internasional, dan sebagainya.

Guna memahami secara lebih mendalam mengenai sistem pelayanan yang diterapkan di Pusat Informasi Wisata, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul yaitu “Peranan Pusat Informasi Pariwisata (*Tourism Information Center*) dalam Memberikan Pelayanan Wisatawan di Kota Surabaya.” Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai sistem pelayanan yang diterapkan di perusahaan tersebut, serta untuk mengetahui bentuk peranan pelayanan *Tourism Information Center* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Kota Surabaya. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat mengenai prosedur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dengan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono dalam Khoiriah (2023) metode kualitatif deskriptif adalah suatu metode penelitian yang didasarkan pada filsafat *postpositivisme* dengan tujuan untuk melakukan penelitian pada kondisi objek alamiah dengan penelitian sebagai instrumen kunci. Penggunaan metode tersebut didasari karena penulis ingin mendeskripsikan hasil analisis mengenai sistem pelayanan yang diterapkan dalam pelayanan wisatawan di *Tourism Information Center* Kota Surabaya. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Pusat Informasi Pelayanan (*Tourism Information Center*) Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Gubernur Suryo No.15, Embong Kaliasin, Surabaya. Selain itu, dalam penelitian kualitatif diperlukan subjek penelitian yang berfungsi sebagai sumber informasi utama atau informan yang memberikan wawasan atau perspektif yang relevan terkait dengan fenomena yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah petugas *frontliner* Pusat Informasi Pelayanan (*Tourism Information*

Center) Kota Surabaya.

Dalam melakukan pengumpulan data penulis menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data antara lain : (a) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang unik karena dilakukan dengan mengamati langsung orang, perilaku, atau objek alam lainnya dalam lingkungan aslinya. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi secara langsung dan mendalam, yang tidak dapat diperoleh melalui metode lain, seperti wawancara atau survei (Sugiyono dalam Tampubolon, 2023). (b) Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai suatu isu atau tema yang diangkat dalam penelitian, atau juga dapat dianggap sebagai proses verifikasi terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh melalui teknik lain sebelumnya (Gesti Indah Sari, 2021). (c) Studi pustaka merupakan analisis terhadap teori, referensi, serta literatur ilmiah lainnya yang relevan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang dalam konteks sosial yang sedang diteliti (Sugiyono dalam Aris Dwi Cahyono, 2020).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Pusat Informasi Wisata, memiliki peranan yang penting dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang dilakukan secara langsung. Kota Surabaya memiliki berbagai macam bentuk produk pelayanan yang ditawarkan. Bentuk pelayanan dapat dibagi menjadi tiga bentuk antara lain : layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan (Elsinta, 2020).

Layanan dengan lisan merupakan salah satu contoh layanan yang dilakukan pada bagian administrasi yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan informasi berupa kemampuan menerangkan suatu kepada siapa pun yang memerlukan. Dalam hal pelayanan lisan, hampir seluruh kegiatan di Pusat Informasi Wisata. Kota Surabaya menggunakan pelayanan secara lisan atau komunikasi dua arah antara penyedia informasi (Pusat Informasi Wisata.) dan *visitor*. Pusat Informasi Wisata. Kota Surabaya menawarkan produk pelayanan komunikasi lisan berupa memberikan pelayanan informasi seputar daya tarik wisata, sejarah Kota Surabaya, bus SSCT ataupun informasi pelayanan lain yang dimiliki pemerintahan kota. Pusat Informasi Wisata. memiliki tugas dan kewajiban untuk dapat menyampaikan informasi melalui layanan lisan secara akurat dan jelas kepada wisatawan.

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam jarak jauh. Layanan ini dinilai efisien dikarenakan tidak memerlukan biaya lebih. Guna layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan konsumen yang dilayani, beberapa hal yang dapat diperhatikan yaitu faktor kecepatan dalam pengelolaan masalah serta proses penyelesaiannya. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada Pusat Informasi Wisata. Kota Surabaya, produk layanan dengan tulisan dapat dinikmati oleh pengunjung jarak jauh melalui media sosial milik Pusat Informasi Wisata. Media sosial menjadi salah satu *platform* yang dapat diandalkan untuk menyebarkan informasi secara luas dan mudah. Pihak Disbudporapar beserta Pusat Informasi Wisata. telah menggunakan media sosial berupa Instagram *@SurabayaSaprklng* dan *website tourism.surabaya.go.id* untuk kegiatan pemasaran wisata serta layanan tulisan. Pada media sosial tersebut memuat berbagai macam informasi mengenai daya tarik wisata, informasi wisata terkini, ataupun pemesanan tiket secara luring.

Layanan perbuatan merupakan bentuk layanan yang dilakukan oleh para pelaku

pemberi layanan saat memberikan suatu produk yang diinginkan oleh konsumen. Faktor keahlian dan keterampilan sangat mempengaruhi hasil kinerja yang telah dilakukan. Jenis layanan perbuatan yang telah diterapkan pada Pusat Informasi Wisata. Kota Surabaya yaitu bentuk layanan membantu registrasi bus SSCT, tindakan pelayanan perbuatan dilakukan secara langsung dan dapat dinikmati di waktu yang sama oleh *visitor*.

Pada Pusat Informasi Pariwisata juga terdapat pelayanan media tulisan dan pelayanan secara tidak langsung. Pelayanan media tulisan memiliki definisi sebagai pelayanan informasi yang dapat ditemukan dalam media cetak atau tulisan yang dapat dinikmati secara tidak langsung oleh pengunjung seperti menyediakan brosur wisata, peta wisata dan konten informasi melalui media sosial. Pusat Informasi Wisata. kota Surabaya menyediakan peta wisata untuk wisatawan mancanegara dalam bentuk bahasa Inggris, jika ingin mendapatkan peta tersebut, wisatawan bisa langsung meminta pada kantor Pusat Informasi Wisata. Selain itu, tersedia berbagai macam brosur wisata, baik wisata di Kota Surabaya hingga wisata di Jawa Timur.

Kegiatan operasional pelayanan memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur untuk memastikan bahwa setiap Langkah dalam proses pelayanan dilakukan dengan konsisten, efisien, dan profesional. Penerapan kebijakan SOP dalam operasional pelayanan sangatlah penting untuk menjaga kualitas dan integritas pelayanan. Selain itu, juga dapat memberikan pedoman yang memadai dalam menangani berbagai situasi atau masalah yang mungkin muncul selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pusat pelayanan informasi Kota Surabaya telah menerapkan standar pelayanan yang sesuai surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu sebagai berikut : Yang pertama, kesederhanaan. Pelayanan pada pusat informasi Kota Surabaya dapat memberikan pelayanan yang mudah dipahami oleh wisatawan. Setiap kebutuhan wisatawan dapat teratasi dengan cepat dan dapat memberikan solusi yang sesuai. Contohnya pada saat wisatawan ingin mengunjungi daya tarik wisata terdekat, pihak pelayanan pusat informasi sudah memiliki *list* daya tarik terdekat dengan lokasi disertai dengan kelengkapan brosur informasi daya tarik tersebut.

Kedua, kejelasan. pelayanan yang diberikan oleh pihak pusat informasi Kota Surabaya dinilai telah memenuhi aspek kejelasan. Dalam aspek ini, pihak tersebut dapat menyampaikan informasi secara jelas, tidak berbelit – belit, dan telah sesuai dengan prosedur pengajuan seperti wisatawan yang datang untuk mencari informasi penyewaan bus SSCT, pihak pusat informasi bisa memberikan informasi jelas beserta dengan proses pengajuan penyewaaan. Pemberian pelayanan pada pusat informasi wisata di Kota Surabaya dilaksanakan dengan waktu efisien, setiap pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit sehingga memberikan waktu yang relatif singkat.

Ketiga, akurasi produk pelayanan yang diberikan memiliki kebenaran secara sah dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Dalam proses penyampaian dan produk pelayanan, pihak pusat pelayanan informasi Kota Surabaya juga dapat memberikan rasa keamanan dan kenyamanan untuk wisatawan.

Keempat, tanggung jawab. Pihak pelayanan pada pusat informasi wisata Kota Surabaya dapat memberikan tanggung jawab atas keluhan penyelenggaraan pelayanan yang ada. pihak tersebut juga menyediakan kritik dan saran pelayanan melalui buku tamu untuk evaluasi kinerja yang telah terlaksana.

Kelima, kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Pusat Pelayanan Informasi Wisata Kota Surabaya berlokasi di pusat Kota Surabaya sehingga mudah diakses oleh wisatawan serta kemajuan teknologi yang ada tersedia informasi wisata melalui media sosial *Instagram* yang dapat diakses dengan cepat.

Keenam, Pihak pelayanan dapat menerapkan sifat kedisiplinan, keramahan dan kesopanan dalam setiap berinteraksi dengan pihak yang dilayani. Dengan keberhasilan penerapan sifat tersebut, menciptakan rasa kenyamanan bagi wisatawan yang datang dan merasakan jasa pelayanan.

Menurut bentuk jenis pelayan yang telah dianalisa pada Pusat Informasi Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa Pusat Informasi Kota Surabaya memiliki tugas atau peranan penting dalam pelayanan wisatawan yaitu berupa :

- a. Menyediakan Informasi Wisata
Pusat Informasi Wisata menyediakan berbagai informasi terkait daya tarik wisata, termasuk atraksi, kegiatan, dan fasilitas yang tersedia, sehingga membantu wisatawan merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.
- b. Memberikan Kemudahan dan menyelesaikan masalah wisata
Pusat Informasi Wisata. berperan sebagai solusi bagi wisatawan yang mengalami kesulitan atau masalah selama perjalanan, dengan menawarkan bantuan dan saran untuk memudahkan pengalaman mereka.
- c. Meningkatkan lama kunjungan
Dengan memberikan informasi menarik dan rekomendasi tentang daya tarik wisata, Pusat Informasi Wisata berupaya mendorong wisatawan untuk memperpanjang waktu kunjungan mereka di Kota Surabaya.
- d. Media promosi
Pusat Informasi Wisata berfungsi sebagai saluran promosi untuk daya tarik wisata, *event*, dan kegiatan khusus di Surabaya, sehingga menarik lebih banyak pengunjung untuk datang.
- e. Pengumpulan data wisatawan
Pusat Informasi Wisata mengumpulkan data mengenai pengunjung, seperti asal kota dan preferensi wisata, yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan dan perencanaan pengembangan pariwisata di masa depan.

KESIMPULAN

Pusat Informasi wisata merupakan sebuah fasilitas yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Pusat Informasi Wisata ini berfungsi sebagai pusat informasi yang menyediakan layanan terkait kepariwisataan di Surabaya, termasuk informasi tentang daya tarik, akomodasi, amenitas, dan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Pusat Informasi Wisata Kota Surabaya memiliki berbagai macam tugas dan tanggung jawab penting dalam melayani wisatawan. Sebagai *frontliner*, petugas pusat informasi wisata memiliki peran utama dalam memberikan informasi kepariwisataan secara efektif dan mudah dipahami oleh pengunjung. Selain itu, mereka diharapkan mampu menjawab pertanyaan atau memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan wisatawan. Dengan peranan pelayanan Pusat Informasi wisata yang ramah, responsif dan informatif diharapkan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan, serta memastikan bahwa setiap kunjungan berjalan lancar dan memenuhi harapan

pengunjung. Hal ini juga berkontribusi dalam meningkatkan citra positif Kota Surabaya secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aqil, Aris Dwi Cahyono. 2020. "Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit." *Jurnal Ilmiah Pamenang* 2(2):1–6. doi: 10.53599/jip.v2i2.58.
- Adolph, Ralph. 2020. *Indikator Perencanaan Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan*.
- Darwanto, D. P. 2020. "Manajemen Tourism Information Center di Kabupaten Sidoarjo." *Journal of Public Policy and Management*
- Dina Fatonatul Rizani 1, Silvina Viola Sabila 2. 2024. "Kewenangan Pemerintah Daerah dan Pengembangan Desa Wisata Samirono Kabupaten Semarang Berbasis Kearifan Lokal." 10(June 2024):138–52.
- Disdukcapil. 2022. "Proyeksi Penduduk Kota Surabaya 2023-2032." *BPS Kota Surabaya* 414.
- Elsinta, Trans Ningsih Ega. 2020. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Mewah Indah Jaya Medan. 19(5):1–23.
- Handinoto, dan Samuel Hartono. 2020. "Surabaya Kota Pelabuhan." *Dimensi Teknik Arsitektur* 35(1):88–99.
- Kebudayaan, Departemen, dan D. A. N. Pariwisata. 2020. "Pedoman Penyelenggaraan Kantor Pelayanan Informasi Pariwisata."
- Khoiriah. 2022. "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian* 32–41.
- Ramadhan, Ruslan. 2024. "in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6(1):55–67. doi: 10.55542/saraqopat.v6i1.328.
- Riani, Ni Ketut. 2021. "Vol.2 No.5 Oktober 2021 1469 " 2(5).
- Sunaki, Fadia, dan Lydia Christiani. 2021. "Di Tourist Information Center Pemuda Semarang." *Ilmu Perpustakaan* 4(2):2–47.
- Tampubolon, Manotar. 2023. "Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian Kualitatif* 3(17):43.
- Wibowati, JanuarIda. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen* 8(2):15–31. doi: 10.36546/jm.v8i2.348.
- Wijayanti, Siti Atika, Eva Mufidah, dan M. Tahajjudi Ghifary. 2024. "Pengaruh Pusat Informasi Pariwisata(Tourism Information Center) Dan Sarana Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kota Pasuruan." *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi* 3(1):111–21.