

Analisis Strategi Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Layanan Informasi Kepariwisataaan Daerah Melalui *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda

Mir'ah Mar'ah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara

Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda

[E-mail: mirahmarahmh@gmail.com](mailto:mirahmarahmh@gmail.com)

Abstrak

Tourism Information Centre berfungsi sebagai penyedia informasi terkait dengan destinasi wisata di suatu daerah. Sejak pembangunan selesai pada tahun 2018 lalu diresmikan pada tahun 2020, *Tourism Information Centre* Kota Samarinda tidak memiliki banyak pengunjung dikarenakan pandemi covid-19. Namun kembali beroperasi secara normal pada pertengahan tahun 2021 hingga sekarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan *Tourism Information Centre* (TIC) kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik purposive sampling untuk pengambilan sampel sumber datanya. Data diperoleh dengan teknik wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui empat alur kegiatan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dinas pariwisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepariwisataaan daerah melalui *Tourism Information Centre* sudah terpenuhi dari segi fasilitas yang tersedia dan pelayanan informasi namun belum maksimal dari segi pengelolaannya. Hal tersebut dapat dilihat dari sumber daya manusia yang kurang memadai. Dukungan dari pemerintah kota dalam penganggaran, penyediaan sarana dan prasarana serta kemitraan dengan pelaku bisnis pariwisata menjadi faktor pendukung dalam pengelolaan *Tourism Information Centre*, sedangkan faktor penghambatnya adalah sumber daya manusia dan pandemic covid-19.

Kata Kunci: Pariwisata, Pelayanan informasi, Tourism Information Centre

Pendahuluan

Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang memiliki

potensi besar untuk mendukung perkembangan roda perekonomian negara. Industri Pariwisata dalam perkembangannya juga mempengaruhi sektor-sektor industri lain disekitarnya. Pariwisata di Kalimantan Timur mempunyai prospek yang baik dan masih dapat dikembangkan secara lebih optimal. Daerah ini mempunyai objek wisata yang beragam, baik wisata alam, agrowisata maupun wisata budaya.

Samarinda merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur salah satu kota yang terus dibenahi khususnya di bidang pariwisata. Kali ini, pembenahan diarahkan ke peningkatan sumber daya manusia, salah satu caranya melalui bimbingan teknis peningkatan tata kelola destinasi. Selain pengadaan bimbingan teknis perkembangan kepariwisataan berkaitan erat dengan peran promosi dari pemerintah terkait khususnya Dinas Pariwisata Kota Samarinda. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah kota samarinda melalui dinas pariwisata membangun salah satu fasilitas penunjang kepariwisataan daerah yakni *Tourism Information Centre (TIC)*.

Secara garis besar *Tourism Information Centre (TIC)* memiliki fungsi yang berkaitan dengan penyediaan informasi terkait destinasi wisata di suatu daerah, seperti informasi mengenai lokasi wisata, kebudayaan di sekitarnya dan akses yang dapat ditempuh untuk mencapai tempat tersebut. Menurut Will (2000)

Tourism Information Centre (TIC) merupakan fasilitas yang menyediakan informasi khusus tentang kawasan lokal, daya tarik wisata, festival dan pelayanan.

Dalam hal ini sarana penunjang pariwisata *Tourism Information Centre (TIC)* dihadirkan untuk memberikan pelayanan dan informasi-informasi seputar pariwisata daerah yang lengkap, detail dan terpercaya karena merupakan fasilitas yang diawasi langsung oleh Dinas Pariwisata Kota Samarinda. Diharapkan dengan adanya *Tourism Information Centre (TIC)* ini dapat memuaskan keingintahuan wisatawan, calon wisatawan dan masyarakat umum seputar informasi pariwisata sehingga meningkatkan minat berwisata itu sendiri.

Pembangunan *Tourism Information Centre (TIC)* yang diajukan oleh Dinas Pariwisata Kota Samarinda ini menggunakan Dana Alokasi Khusus (DAK) dan masuk di Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Kementerian Pariwisata bukan menggunakan dana Pemerintah Daerah. *Tourism Information Centre (TIC)* ini masuk dalam kegiatan “Perataan Kawasan Pariwisata” Tahun 2017 oleh Kementerian Pariwisata. Namun pengisian sarana dan prasarana serta fasilitas *Tourism Information Centre (TIC)* itu sendiri masuk dalam anggaran Dinas Pariwisata Kota Samarinda dengan nama kegiatan anggaran “Kegiatan Pelaksanaan Promosi Nusantara Di Dalam dan Luar Negeri”.

Pembangunan Gedung *Tourism Information Centre (TIC)* dimulai dari tahun 2017 dan selesai pada bulan Juni 2018. Namun belum aktif beroperasi dikarenakan beberapa kendala. Kendala tersebut berupa kendala teknis yakni adanya perubahan struktur organisasi dinas pariwisata yang menyebabkan perubahan Pejabat Pelaksana Teknik Kegiatan (PPTK) yang bertanggung jawab terhadap *Tourism Information Centre (TIC)* sehingga rencana tersebut terkendala

dilakukan.

Hal lain yang menjadi kendala pengoperasian *Tourism Information Centre (TIC)* yaitu fasilitas yang kurang memadai, kendala air dan listrik yang dimana pada akhir tahun 2019 baru dianggarkan pada anggaran perubahan Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam pemasangan air dan listrik. Bukan hanya terkendala pada beberapa hal di atas, pengoperasian *Tourism Information Centre (TIC)* juga terkendala pada sumber daya manusia (SDM).

Tourism Information Centre (TIC) kota Samarinda diresmikan kembali pada tanggal 04 Maret 2020 bersamaan dengan peresmian seluruh proyek pembangunan Pemerintah Kota Samarinda dalam acara “Peresmian Proyek Pemerintah Kota Samarinda” yang dibuka langsung oleh Walikota dan Wakil Walikota Samarinda beserta jajaran pemerintah kota Samarinda.

Sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan terutama dalam bidang pariwisata, *Tourism Information Centre (TIC)* sendiri melalui Dinas Pariwisata akan berfokus pada promosi dan pemeliharaan. Pemeliharaan disini bukanlah pemeliharaan khusus melainkan bagaimana pihak pengelola *Tourism Information Centre (TIC)* memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta fasilitas di dalam gedung *Tourism Information Centre (TIC)* itu sendiri.

Dari beberapa permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut terutama mengenai bagaimana selanjutnya Dinas Pariwisata Kota Samarinda mengelola *Tourism Information Centre (TIC)* sehingga dapat berjalan sesuai yang diharapkan yaitu pusat layanan informasi yang dapat dipercaya oleh masyarakat khususnya wisatawan dan menjadi sarana promosi pariwisata kota Samarinda. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul.

Metode

Menurut Ahmad Tanze (2011: 64) penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan melakukan pendekatan kualitatif.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan fokus penelitian yaitu:

1. Sumber Daya Manusia yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan informasi pada wisatawan atau calon wisatawan di *Tourism Information Centre (TIC)*.
2. Fasilitas dan sarana prasarana yang digunakan yang dapat menunjang kinerja Sumber Daya Manusia dalam menyampaikan informasi.
3. Pelayanan dan informasi yang diberikan
4. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan *Tourism Information Centre (TIC)*.

Hasil dan Pembahasan

Strategi Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Layanan Informasi Kepariwisataaan Daerah Melalui *Tourism Information Centre (Tic)* Kota Samarinda

Berdasarkan teori yang peneliti gunakan, dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *key informan* dan *informan* yaitu Sumber Daya Manusia dalam Analisis Strategi Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Layanan Informasi Kepariwisataaan Daerah Melalui *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda. Sumber daya manusia atau tenaga kerja sangatlah dibutuhkan untuk menjalankan sebuah kegiatan dan organisasi, dengan kurangnya sumber daya manusia untuk mengelolah *Tourism Information Centre (TIC)* maka mustahil *Tourism Information Centre (TIC)* tersebut dapat berfungsi dengan baik.

Dalam hal ini Dinas Pariwisata terus melakukan evaluasi dan berupaya untuk menghadirkan tenaga kerja ahli di bidang pariwisata yang mengerti dengan baik mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepariwisataan Kota Samarinda. Saat ini *Tourism Information Centre (TIC)* hanya memiliki satu pegawai yang ditugaskan untuk menjaga *Tourism Information Centre (TIC)* dan juga dibantu oleh siswa atau mahasiswa yang sedang melakukan magang di Dinas Pariwisata. Kurangnya sumber daya manusia yang bertugas mengakibatkan *Tourism Information Centre (TIC)* tidak dapat memenuhi target dan harapan yang telah dicanangkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu pada penelitian Inten Setio Gianina, Arik Prasetya, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) yang berjudul Analisis Peran *Tourism Information Centre (TIC)* Terhadap Pengambilan Keputusan Wisatawan Mengunjungi Obyek Wisata Dan Kawasan Wisata (Studi Pada TIC Malioboro, Yogyakarta) berbeda dengan hasil penelitian penulis karena dalam penelitian tersebut Sumber Daya Manusia menjadi salah satu kekuatan internal yang menjadi faktor pendukung pengoptimalan kinerja *Tourism Information Centre (TIC)* sedangkan dalam penelitian penulis Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penghambat pengoptimalan kinerja *Tourism Information Centre (TIC)* itu sendiri.

Sumber Daya Manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Sama halnya dalam pelayanan di *Tourism Information Crntre (TIC)*, sangat dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang memiliki pemahaman yang luas mengenai kepariwisataan dan kemampuan komunikasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Untuk mendapatkan informasi mengenai sumber daya manusia yang dibutuhkan pada *Tourism Information Centre (TIC)* maka peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Asikin, S.Sos., M.M selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Samarinda sebagai *key informan* yang menyatakan bahwa;

“Sumber Daya Manusia merupakan elemen penting dalam sebuah organisasi, begitupun pada *Tourism Information Centre (TIC)*. Oleh karena itu kami mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan mengenai kepariwisataan. Kami berencana akan merekrut setidaknya 3 pegawai yang akan memberikan pelayanan secara langsung di *Tourism Information Centre (TIC)*. Namun dikarenakan situasi sekarang yaitu Pandemi Covid-19 kami belum menerapkan rencana tersebut. Untuk sekarang ini kami hanya menyediakan 1 orang staf Dinas Pariwisata untuk menjaga Gedung *Tourism Information Centre (TIC)*, mengingat terbatasnya kunjungan wisata ke Daerah tujuan wisata di Kalimantan Timur khususnya Kota Samarinda.” (Hasil wawancara: 29 Maret 2021).

Bapak Nur Asikin, S.Sos., M.M menambahkan bahwasanya Sumber Daya Manusia yang nantinya akan memberikan pelayanan di *Tourism Information Centre (TIC)* akan diberikan pelatihan mengenai dan bimbingan mengenai cara berkomunikasi atau berinteraksi yang baik dengan pengunjung. Kemudian pihaknya juga mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia tersebut diharapkan mampu berkomunikasi menggunakan bahasa asing yaitu minimal bahasa Inggris. Lalu peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Gusti Ardaniyah selaku staf pelayanan di *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda mengenai Sumber Daya Manusia pada *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda sebagai *informan*, yang menyatakan:

“Untuk Sumber Daya Manusia nya sendiri atau sebut saja tenaga kerja yang bertugas di *Tourism Information Centre (TIC)* ini, semuanya adalah keputusan dari atasan yaitu Kepala Dinas Pariwisata melalui Kepala Bidang Pengembangan dan Pemasaran Pariwisata. Namun yang bisa saya sampaikan adalah tentu saja kita membutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam hal ini yang mengerti dan paham tentang Kepariwisataan dan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik sehingga informasi yang ada tersampaikan dengan jelas. Untuk Jumlah Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan sendiri saya pikir sekitar 3 orang.” (Hasil wawancara: 30 Maret 2021)

Staf *Tourism Information Centre (TIC)* juga menambahkan bahwasanya untuk saat ini rencana pengadaan Sumber Daya Manusia masih belum dilaksanakan dikarenakan Pandemi Covid-19 sehingga pihak Dinas Pariwisata membatasi kegiatan di kantor sebagaimana peraturan Pemerintah tentang protokol kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, data-data yang didapat dari beberapa hasil kutipan wawancara dapat diketahui bahwa Sumber Daya Manusia atau tenaga kerja yang akan memberikan pelayanan secara langsung di *Tourism Information Centre (TIC)* masih belum bisa diwujudkan sehingga hal ini membuat *Tourism Information Centre (TIC)* mengalami kendala dalam pelayanannya.

Selain Sumber Daya Manusia, ketersediaan fasilitas juga harus diperhatikan sebagai

strategi dalam pelayanan informasi kepariwisataan. Fasilitas adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan dalam penyelesaian pekerjaan.

Tourism Informatin Centre (TIC) Kota Samarinda terletak di Jl. Bhayangkara, Bugis Kec Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. *Tourism Informatin Centre (TIC)* berada di satu Kawasan yang sama dengan Museum Samarinda. Gedung *Tourism Informatin Centre (TIC)* sendiri termasuk dalam jenis bangunan semi permanen yang terdiri dari dua lantai. Untuk mendapatkan informasi mengenai ketersediaan fasilitas pada *Tourism Information Centre (TIC)* penulis melakukan wawancara dengan Bapak Nur Asikin, S.Sos.,M.M selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Samarinda.

“Sementara ini di sana kami sudah menyiapkan semuanya baik secara manual, data, ataupun personil serta fasilitas kantor. Gedung *Tourism Information Centre (TIC)* merupakan gedung semi permanen namun sudah sangat memadai untuk melakukan aktivitas sebagaimana mestinya. Jika untuk formasi-formasi ataupun kolega-kolega kami untuk sementara ini kan semacam badan promosi bagi pelaku bisnis kepariwisataan.” (Hasil wawancara: 29 Maret 2021)

Kepala Bidang Pengembangan dan Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Samarinda juga menambahkan bahwasanya Gedung *Tourism Information Centre (TIC)* juga kerap kali digunakan sebagai tempat pertemuan oleh tamu pihak Dinas Pariwisata Kota Samarinda.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Gusti Ardaniyah selaku staf pelayanan di *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda mengenai Sumber Daya Manusia pada *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda, berikut pernyataan dari informan:

“Fasilitas di *Tourism Information Centre (TIC)* sudah lengkap dan memadai untuk mendukung kerja staf atau pegawai. Hanya saja karena pandemi Covid-19, untuk sementara ini kami hanya melakukan *WFH* atau *Work From Home* yaitu bekerja dari rumah dan hanya beberapa kali ke kantor untuk sekedar melakukan pengecekan fasilitas atau membersihkan kantor.” (Hasil wawancara : 30 Maret 2021).

Staf *Tourism Information Centre (TIC)* juga menambahkan bahwasanya beberapa fasilitas seperti komputer dan televisi untuk sementara disimpan guna untuk menjaga keamanan dan kebersihannya dikarenakan kegiatan di kantor

Tourism Information Centre (TIC) masih belum sepenuhnya terlaksana.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, data-data yang didapat dari beberapa hasil kutipan wawancara dapat diketahui, memang benar bahwa fasilitas yang terdapat di Kantor *Tourism Information Centre (TIC)* sudah memadai untuk menunjang kerja staf *Tourism Information Centre (TIC)* suasana kantor *Tourism Information Centre (TIC)* terasa nyaman dan bersih meskipun ukuran kantornya tidak begitu luas dan gedung tersebut merupakan gedung semi permanen.

Suatu lembaga atau organisasi yang bergerak dibidang pelayanan sangat berkaitan dengan informasi. Menurut Gordon B. Davis (1991:28), informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Adapun informasi yang akan dibahas di sini yaitu informasi mengenai pariwisata khususnya informasi pariwisata yang tersedia di *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda.

Untuk mendapatkan penjelasan mengenai sistem informasi serta bentuk informasi yang ada di *Tourism Information Centre (TIC)* maka penulis melakukan wawancara dengan Bapak Nur Asikin, S.Sos.,M.M selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Samarinda.

“Informasi yang disediakan yaitu mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan kegiatan pariwisata tentunya. Diantaranya yang paling penting adalah mengenai tempat-tempat atau daerah tujuan wisata, akses dan transportasi menuju daerah tujuan wisata serta akomodasi yang ada pada daerah tersebut. Untuk ke depannya mungkin kami akan memperkuat lagi penyebaran informasi secara online untuk di Gedung TIC ini, meskipun belum terlaksana tapi akan di rencanakan. Hal ini supaya memudahkan masyarakat mengakses informasi pariwisata tanpa harus berkunjung ke TIC mengingat keadaan masih belum membaik dikarenakan Pandemi Covid-19. Cukup dengan membuka link yang terkait TIC Kota Samarinda.” (Hasil wawancara: 29 Maret 2021).

Kepala Bidang Pengembangan dan Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Samarinda juga menambahkan bahwasanya pihaknya menyiapkan data-data berupa brosur, akan dibuat juga buku-buku kecil berupa buku petunjuk yang berisikan informasi destinasi wisata dengan lebih lengkap dan detail dan direncanakan akan dilakukan tahun ini. Sejauh ini brosur sudah terlaksana, pihaknya juga menggunakan media sosial dalam promosi yaitu berupa Facebook, Instagram serta youtube.

Penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Gusti Ardaniyah selaku staf pelayanan di *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda mengenai sistem informasi dan bentuk informasi yang tersedia di *Tourism Information Centre (TIC)*, berikut pernyataannya:

“Informasi yang tersedia di *Tourism Information Centre (TIC)* ini hanya seputar informasi pariwisata di kota Samarinda saja. Kami mencoba memerikan informasi yang seakurat mungkin sehingga wisatawan atau calon wisatawan dapat menerima informasi yang mereka inginkan dengan

baik.” (Hasil wawancara: 30 Maret 2021).

Staf *Tourism Information Centre (TIC)* juga menambahkan bahwasanya Pengumpulan data-data yaitu melalui Bidang Destinasi kemudian diserahkan kepada Bidang Pengembangan dan Pemasaran Pariwisata kemudian informasi tersebut diolah dan dimasukkan ke *Tourism Information Centre (TIC)*.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap salah satu masyarakat lokal mengenai pendapatnya tentang pelayanan informasi kepariwisataan di Kota Samarinda, berikut pernyataannya:

“Menurut saya layanan informasi kepariwisataan di Samarinda belum cukup terbuka dan dikelola dengan baik. Kalau melihat di internet ketika kita memasukkan kata kunci “wisata Samarinda” di kolom pencarian kebanyakan yang mereview itu situs orang dari luar Samarinda dan usaha travel jarang sekali situs pemerintah Kota Samarinda atau Kepariwisataan padahal memberikan informasi kepariwisataan di jejaring sosial itu berpotensi menaikkan minat wisatawan untuk berkunjung ke Samarinda karena kebanyakan orang jaman sekarang kan mencari informasi lewat situs kepariwisataan itu penting sekali bukan hanya untuk sumber informasi tapi juga untuk branding dan pemasaran.” (Hasil wawancara: 31 Maret 2021).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, data-data yang didapat dari beberapa hasil kutipan wawancara dapat diketahui bahwa informasi yang tersedia di *Tourism Information Centre (TIC)* merupakan informasi seputar kepariwisataan yang mencakup tempat tujuan wisata, akses ke tempat wisata, transportasi dan akomodasi yang ada di Kota Samarinda. Informasi-informasi yang tersedia merupakan informasi akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Informasi didapatkan melalui riset dan pengumpulan data-data yaitu melalui Bidang Destinasi kemudian diserahkan kepada Bidang Pengembangan dan Pemasaran Pariwisata kemudian informasi tersebut diolah dan dimasukkan ke *Tourism Information Centre (TIC)*.

Adapun dari segi pelayanan dan penyebaran informasinya diketahui masih kurang memuaskan dan dapat ditingkatkan lagi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat lokal yang mana dapat dikatakan bahwa masyarakat lokal adalah pelaku wisata.

Dinas Pariwisata dalam melakukan tugas dan fungsi telah melakukan perencanaan dan pengembangan kepariwisataan daerah yang dilaksanakan secara sistematis, bertahap dan berkesinambungan baik itu program dan kegiatan yang didanai dengan anggaran pembangunan, rutin maupun dana terobosan dan juga kegiatan dalam rangka pencapaian target.

Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam upayanya membangun kepariwisataan lebih luas dengan informasi yang akurat membangun *Tourism Information Centre (TIC)* yaitu sebuah pusat informasi kepariwisataan yang diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat bermanfaat bagi wisatawan.

Pendukung dan Penghambat yang Dihadapi Dinas Pariwisata Dalam Menjalankan *Tourism Information Centre (TIC)* Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, data-data yang didapat dari beberapa hasil kutipan wawancara dapat diketahui bahwa faktor pendukung pengelolaan *Tourism Information Centre (TIC)* terdiri dari faktor pendukung internal, yaitu pihak Dinas Pariwisata itu sendiri sebagai pihak yang secara langsung terlibat dalam pengeloaannya. Kemudian yang kedua yaitu faktor pendukung eksternal yaitu kemitraan, baik daripemerintah Kota Samarinda yang membantu dalam penganggaran, penyediaan fasilitas serta sarana dan prasarana, ada juga badan usaha pariwisata atau pelaku bisnis pariwisata.

Adapun faktor penghambat pengelolaan *Tourism Information Centre (TIC)* yaitu dalam perjalannya, *Tourism Information Centre (TIC)* menghadapi berbagai kendala sehingga mengakibatkan pengoperasiannya mengalami keterlabatan meskipun sudah diresmikan. Kendala- kendala yang dialami pasca pembangunan gedung *Tourism Information Centre (TIC)* yaitu penyediaan listrik dan air. Pemasangan listrik dan air pada *Tourism Information Centre (TIC)* ini bergabung dengan Museum Samarinda yang berada di bawah naungan Dinas Kebudayaan.

Beberapa kendala lain yang juga muncul seiring berjalannya *Tourism Information Centre (TIC)* yaitu pada Sumber Daya Manusia atau Tenaga kerja yang nantinya akan menjaga dan memberikan pelayanan pada pengunjung *Tourism Information Centre (TIC)*.

Simpulan

Strategi dinas pariwisata dalam meningkatkan layanan informasi kepariwisataan melalui *Tourism Information Centre (TIC)* dalam hal ini mencakup tiga hal yaitu: (a) Sumber Daya Manusia dalam hal ini yaitu staf yang bertugas dinilai belum memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari pihak dinas pariwisata yang menempatkan seorang staf dari kantor dinas pariwisata, bukan hasil dari perekrutan dengan profesional dan sesuai dengan pekerjaan yang akan dilakukan, (b) Fasilitas yang ada di Gedung *Tourism Information Centre* sudah sesuai dengan standar operasional yang dapat menunjang pekerjaan staf *Tourism Information Centre*, (c) Pelayanan informasi dinilai sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan dan kesiapan dinas pariwisata dalam mengelola informasi kepariwisataan secara akurat.

Faktor pendukung yang dihadapi oleh *Tourism Information Centre (TIC)* yaitu ketersediaan anggaran, ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas yang memadai dan kemitraan. Adapun faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia atau tenaga kerja yang memiliki pengetahuan yang luas mengenai kepariwisataan dan pandemi covid-19 yang mengharuskan setiap instansi atau lembaga yang berhubungan langsung dengan manusia dikurangi atau ditiadakan sementara.

Daftar Pustaka

- Darmawan, Deni, Nur Fauzi, Kunkun. 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nur Isliana, Hamsiany. 2020. *Tourism Information Centre (TIC) Kota Samarinda* Dinas Pariwisata Kota. Samarinda.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwena, I Ketut, Widyaatmaja, I Gusti Ngurah. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar, Bali: Pustaka Larasaran.

Dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Tujuan Kepariwisataaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Sumber Internet :

- Hanief, Sofwan, Pranama, Dian. 2018. *Pengembangan Bisnis Pariwisata Dengan Media Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbitan Andi.
- Lilis. 2017. *Sistem Informasi Pariwisata*. Purweokerto.
<https://si.ittelkom-pwt.ac.id/2017/09/12/sistem-informasi-pariwisata/>
(diakses pada tanggal 15 April 2020).

Skripsi :

- Gianina, Intan Setio, dkk. 2016. Analisis Peran Tourist Information Centre (TIC) Terhadap Pengambilan Keputusan Wisatawan Mengunjungi Objek dan Kawasan Wisata (studi pada TIC Malioboro, Yogyakarta). Skripsi.
- Gusti Mauidta, Riski Noor. 2018. *Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Untuk Berwisata Di Lamin Etam Ambors Samboja*. Skripsi. Samarinda: Universitas Mulawaman.
- Rizki, Sri Mutiara. 2017. Strategi Dinas Pariwisata Dalam Mengembangkan Objek Wisata Pantai Pesona Kecamatan Rupert Utara Kupaten Bengkalis. Skripsi.
- Taringan, Vina Liptari. 2017. Strategi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Dairi Terkait Pengembangan Taman Wisata Iman (TWI) Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan. Skripsi.