

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Istana Gebang Tampak Depan	20
Gambar 4. 2. Tampak dari Dalam.....	22
Gambar 4. 3. Ruang Kesenian	26
Gambar 4. 4. Struktur Organisasi Pengelolaan Istana Gebang	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Hasil Wawancara Informan	72
Lampiran 2. Form Hasil Wawancara Informan	80

LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Hasil Wawancara Informan

Informan: Indana Lazulfa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kejelasan peran pegawai Istana Gebang dalam melayani para wisatawan?	Untuk kejelasan peran dari pegawai Istana Gebang sendiri, langkah yang telah ditetapkan adalah dengan cara membuat struktur organisasi yang akuntabel, dalam bidang pelayanan kunjungan sendiri seksi yang diberikan wewenang untuk menangani perkara pelayanan pelayanan kunjungan adalah para pegawai, dalam para pegawai sendiri itu masih ada pegawai lain yang membantu jalanya kegiatan untuk melakukan pelayanan bidang pelayanan kunjungan dan pemilihan pegawai pemandunya sendiri tidak asal asalan yang mana dengan penuh pertimbangan dengan kata lain pegawai yang benar-benar menguasai kemampuan dalam bidangnya dalam jalanya sendiri kita membagi tugas antar staff yang ada di istana gebang agar proses pelayanan wisata kepada wisatawan bisa terlaksana dengan baik
2.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani wisatawan?	Kita melayani dengan sesuai kemampuan kita ya, kalau untuk bentuk kedisiplinan yang telah kita terapkan kita sudah pastikan ketika jam kerja masuk kita yang ada di istana gebang harus sudah ada dilokasi, kita dalam hal ini membagi tugas antar staf yang ada di seksi dan harus selalu siap sedia membantu apa yang dibutuhkan wisatawan dalam pelayanan kunjungan, dan untuk kita sendiri setiap ada wisatawan yang masih bingung perihal profil istana gebang kita pastikan kita akan bantu mereka sampai mereka benar-benar paham
3.	Apakah tugas dari pegawai pelayanan sudah sesuai dengan tupoksinya?	Insyaallah sudah ya, jadi kita itu sebisa mungkin untuk mempermudah pemanduan wisata, sebenarnya dari pihak Istana Gebang ini tugasnya adalah sebagai pelayan agar wisatawan dalam pelayanan kunjungan tidak usah bingung mencari informasi mengenai sejarah istana gebang, jadi tinggal tanya langsung pada para pegawai yang ada.

4.	Dalam sehari berapa batas maksimal pelayanan yang diberikan oleh pegawai Istana Gebang?	Kalau untuk batas maksimalnya sendiri sebetulnya tidak ada, kalau untuk kunjungan wisata itu kita dari pihak Istana Gebang bekerja sesuai jam kerja, jadi selama masih waktu kerja efektif setiap ada wisatawan yang membutuhkan bantuan pelayanan kunjungan wisata kita dari pihak Istana Gebang tetap melayani.
5.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengisi buku daftar kunjungan wisatawan?	Kalau untuk kita sendiri dari pihak Istana Gebang biasanya kita memberikan waktu kurang lebih 5 menit untuk pengisian daftar tamu kunjungan wisatawan, untuk pengisiannya sendiri sebenarnya kita tidak perlu menunggu terlalu lama, cukup perwakilan dari kelompok saja sudah cukup untuk mengisi daftar tamu kunjungan.
6.	Bagaimana bentuk kepastian pelayanan pengisian buku tamu tersebut?	Ya seperti itu tadi, jadi kalau untuk perkara kepastian waktu sendiri dari pihak Istana Gebang tidak bisa memberikan kepastian yang jelas karena hal ini di tinjau dari beberapa aspek, jadi yang pertama tentunya hal ini dilihat dari banyaknya wisatawan sendiri, terutama ketika hari libur dan hari besar jumlah wisatawan terkadang membludak dan menyebabkan antrean yang banyak
7.	Bagaimana bentuk pemanfaatan teknologi yang telah diterapkan oleh pihak dinas pariwisata kota blitar?	Kalau dari kita pihak Istana Gebang, kita memanfaatkan website resmi dinas pariwisata kota blitar yang telah dirancang dengan sedemikian rupa untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses semua informasi wisata khususnya mengenai istana gebang dan di dalam website tersebut terdapat kolom pengaduan untuk wisatawan yang sekiranya ingin menyampaikan berbagai permasalahan yang ada atau untuk sekedar memberikan masukan.
8.	Bagaimana strategi pelayanan online yang dilakukan oleh pihak Istana Gebang?	Kalau kita dari pihak Istana Gebang mengenai pelayanan bidang kepariwisataan baik kunjungan wisata maupun lainnya, kita ya itu tadi kita sudah dilengkapi dengan website resmi dinas pariwisata kota blitar jadi strategi kita adalah menangani segala bentuk aduan yang diberikan oleh wisatawan yang ada pada website tersebut.
9.	Bagaimana bentuk tanggungjawab dari pegawai Istana Gebang?	Kalau dari kita pihak para pegawai sendiri kita sudah pasti mampu melakukan pekerjaan kita sesuai tanggung jawab kita masing – masing ya, namun terkadang itu ada kendala dari wisatawan yang mana seperti wisatawan tidak taat akan aturan yang berlaku kita pasti akan meminta bantuan rekan kita untuk menegur wisatawan tersebut agar mau tertib.

10.	Bagaimana bentuk inisiatif dari pegawai Istana Gebang dalam memberikan layanan kepada para wisatawan?	Kita untuk bentuk inisiatif kita dalam pelayanan sendiri kita biasanya ketika ada wisatawan yang datang kita langsung memberikan pelayanan yang baik dan ramah dan jikalau ada wisatawan yang tidak mentaati peraturan maka langkah yang kita lakukan adalah menegurnya dengan sopan agar situasi kondusif.
-----	---	---

Informan: Edy Wasono

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kejelasan peran pegawai Istana Gebang dalam melayani para wisatawan?	Kalau dari pihak saya sendiri selaku Kepala Dinas Disbudpar Kota Blitar kalau untuk bentuk kejelasan peran sendiri terutama dalam bidang pelayanan kunjungan, bentuk kejelasan peran yang kita lakukan adalah dengan kita membagi setiap peran sesuai dengan tupoksinya masing - masing di bidangnya, kalau untuk perihal pelayanan kunjungan seksi yang menanganinya adalah pegawai pemandu, untuk pemilihan pegawainya sendiri yang ada di istana gebang kita pastikan kita memilih pegawai yang benar-benar mampu baik secara kemampuan dan tanggung jawabnya
2.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani wisatawan?	Kalau untuk bentuk kedisiplinanya sendiri itu sudah pasti bersifat menyeluruh ya, tidak hanya di para pegawai saja selaku pemberi layanan kunjungan wisata namun untuk seluruh pegawai kita tekankan untuk selalu disiplin, salah satu langkahnya adalah kita buat waktu yang jelas yang mana pada pukul 08.00 pagi setiap pegawai Istana Gebang harus sudah siap sedia ada di kantor dan waktu itu juga kita harus siap sedia dalam memberikan seluruh layanan kepada wisatawan khususnya di bidang pelayanan kunjungan.
3.	Apakah tugas dari pegawai pelayanan sudah sesuai dengan tupoksinya?	Kalau menurut saya pribadi sudah ya, jadi kita itu dari pihak Istana Gebang selalu memberikan pelayanan yang kita usahakan benar – benar mampu meringankan wisatawan khususnya di bidang pelayanan kunjungan, jadi di sini peran kita adalah penyambung wewenang dari dinas pariwisata, jadi kita disini diberi wewenang untuk bisa memberikan pelayanan kunjungan wisata yang semulanya wisatawan belum mengerti mengenai selukbeluk istana gebang sekarang seluruh wisatawan yang memasuki istana gebang

		akan dengan mudah mengetahui selukbeluk istana gebang.
4.	Dalam sehari berapa batas maksimal pelayanan yang diberikan oleh pegawai Istana Gebang?	Kalau untuk batas maksimal pelayanan kunjungan wisata itu tidak ada, jadi sistemnya kita itu bekerja dalam satu hari kerja yaitu dari pagi sampai sore jadi ketika masih jam efektif kerja setiap ada yang melakukan pelayanan kunjungan akan tetap kita terima.
5.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengisi buku daftar kunjungan wisatawan?	Kalau kita sendiri dari pihak Istana Gebang tentunya kita memberikan waktu untuk mengisi daftar kunjungan tamu kurang lebih 5 menit ya, akan tetapi agar waktu semakin cepat kita biasanya terapkan agar yang melakukan pengisian cukup perwakilan wisatawan saja.
6.	Bagaimana bentuk kepastian pelayanan pengisian buku tamu tersebut?	Kalau bentuk kepastian waktu sendiri, ya seperti itu tadi jadi kita tidak bisa menentukan ya, jadi hal itu terpengaruh dari jumlah banyaknya wisatawan biasanya pada hari libur atau hari besar jumlah wisatawan seringkali membludak dan terjadi antrean yang panjang dari pihak kita sendiri telah menyiapkan pegawai yang bertugas untuk menertibkan antrean masuk tersebut.
7.	Bagaimana bentuk pemanfaatan teknologi yang telah diterapkan oleh pihak dinas pariwisata kota blitar?	Kita dari pihak Istana Gebang, memanfaatkan website resmi yang telah dirancang oleh dinas pariwisata kota blitar jadi kita dari pihak Istana Gebang sudah diberi sosialisasi oleh dinas pariwisata mengenai seperti apa cara pemanfaatan website tersebut dan dari pihak dinas pariwisata memberikan tugas kepada kita untuk memberikan sosialisasi kepada wisatawan Istana Gebang mengenai seperti apa cara pemanfaatan website tersebut, jadi dalam perkara pemanfaatan teknologi kita menggunakan website resmi dinas pariwisata agar proses pelayanan pengaduan wisata bisa semakin efisien.
8.	Bagaimana strategi pelayanan online yang dilakukan oleh pihak Istana Gebang?	Kalau untuk strategi yang telah kita tetapkan dalam pelayanan tentunya dalam hal ini kita telah dibantu website resmi dinas pariwisata ya, jadi kita sudah dilengkapi dengan website resmi dinas pariwisata kota blitar jadi strategi kita adalah menangani segala bentuk aduan yang diberikan oleh wisatawan yang ada pada website tersebut.

9.	Bagaimana bentuk tanggungjawab dari pegawai Istana Gebang?	Kalau menurut saya pribadi tentu saja semua pegawai yang ada di Istana Gebang ini mampu bekerja sesuai tupoksinya masing-masing tanpa terkecuali, namun ya memang namanya manusia itu kita tidak bisa di tuntutan untuk selalu maksimal, terkadang kalau ada permasalahan yang rumit dan kompleks yang menyangkut tentang pelayanan kalau dirasa harus meminta bantuan tentu kita akan meminta bantuan agar pekerjaan kita dapat berjalan maksimal
10.	Bagaimana bentuk inisiatif dari pegawai Istana Gebang dalam memberikan layanan kepada para wisatawan?	Kalau untuk bentuk inisiatif yang telah dilakukan oleh pegawai Istana Gebang sendiri kita biasanya dengan melakukan pengarahannya secara langsung ke wisatawan mengenai seperti apa sejarah istana gebang dan ketika ada wisatawan yang masuk ke dalam istana gebang saya pastikan seluruh pegawai langsung menyambut dengan ramah dan sopan.

Informan: Trisnawati

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah ada kendala terkait pelayanan yang diberikan?	Kalau untuk kendala – kendala yang saya rasakan itu menurut saya tidak banyak kendala yang terjadi, para pegawai sudah memberikan pelayanan yang maksimal ramah dan sopan
2.	Bagaimana solusi yang telah diberikan oleh pihak Istana Gebang terhadap permasalahan para wisatawan?	Kalau menurut saya pribadi solusi yang diberikan oleh pegawai Istana Gebang sudah sangat maksimal seperti contohnya ketika terjadi antrean yang panjang dengan sigap langsung ada petugas yang mengurai antrean tersebut agar tidak terjadi antrean yang panjang lagi
3.	Bagaimana kesiapan para pegawai dalam melayani para wisatawan?	Kalau untuk kesiapan pegawai sendiri ditunjukkan cukup baik, ketika saya masuk ke area istana gebang para pegawai langsung dengan sigap menghampiri saya dan langsung memberikan pelayanan yang cepat dan terpadu, kita langsung diberi pengarahannya untuk mengisi buku daftar tamu dan ketika sudah selesai kita langsung dijelaskan dengan baik dan sopan mengenai seperti apa isi dari istana gebang dan juga seperti apa sejarah istana gebang.

4.	Bagaimana bentuk pengaduan yang telah disiapkan oleh pihak Istana Gebang terkait keluhan kesah wisatawan?	Kalau untuk layanan penyaluran pengaduan sendiri khususnya perihal pelayanan kunjungan wisata, di istana gebang telah disediakan website resmi yang diterbitkan oleh dinas pariwisata kota blitar, jadi kalau kita ingin menyampaikan segala permasalahan maupun saran kita tinggal mengakses website tersebut dan langsung menuliskannya pada kolom pengaduan.
5.	Bagaimana bentuk tanggungjawab yang telah dilaksanakan oleh pihak Istana Gebang?	Kalau untuk bentuk tanggungjawab yang diberikan, selama saya melakukan pelayanan kunjungan di Istana Gebang menurut saya bentuk tanggungjawab yang telah dilakukan pegawai adalah dengan memberikan jaminan keamanan parkir, jadi di istana gebang terdapat petugas parkir yang resmi yang mana bertugas dengan baik dan sigap ketika ada kendaraan yang ingin masuk ataupun keluar dari istana gebang.
6.	Bagaimana jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak Istana Gebang?	Kalau saya pribadi selaku wisatawan memiliki kepercayaan yang cukup tinggi ya, selama saya berwisata di istana gebang ini jaminan keamanan seperti jaminan keamanan parkir kendaraan diberikan dengan cukup memuaskan dan seluruh pegawai memberikan pelayanan yang baik.
7.	Bagaimana bentuk pelayanan yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam melayani wisatawan yang masuk?	Kalau dari yang sudah saya alami selama berwisata di istana gebang para pegawai selalu memberikan pelayanan dengan sangat sigap dan juga sangat baik dan sopan, ketika saya baru masuk lokasi istana gebang saya langsung disambut dengan baik mengenai seperti apa prosedur wisata di istana gebang.
8.	Bagaimana sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Istana Gebang kepada para wisatawan?	Ya sesuai yang sudah saya rasakan ketika saya melakukan kunjungan wisata di sini, para pegawai melayani saya dengan sikap yang ramah dan sopan, seluruh pegawai yang saya temui semuanya bersikap sopan dan ramah tamah.
9.	Bagaimana kelengkapan fasilitas yang diberikan oleh pihak Istana Gebang?	Kalau menurut saya pribadi ya, yang saya rasakan selama berkunjung ke istana gebang fasilitas yang disediakan sudah sangat memadai mulai dari tempat parkir yang luas, disediakan toilet yang bersih dan berjumlah banyak, wifi yang lumayan cepat, tempat sampah yang hampir disetiap ujung ada hingga terdapat bebrapa lapak yang menyediakan makanan dan juga oleh – oleh khas blitar.
10.	Apakah ada masukan terkait fasilitas yang tersedia?	Kalau dari saya pribadi menurut saya fasilitas yang perlu dibenahi perlu adanya tutup di area parkir agar kendaraan yang terparkir tidak panas.

Informan: Anisa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah ada kendala terkait pelayanan yang diberikan?	Kalau masalah kendala yang saya temui selama pelayanan kunjungan menurut saya tidak ada kendala yang berarti, para pegawai di sini menurut saya sudah menjalankan tugasnya dengan baik, pelayanan diberikan dengan sangat baik dan memuaskan.
2.	Bagaimana solusi yang telah diberikan oleh pihak Istana Gebang terhadap permasalahan para wisatawan?	Kalau untuk solusinya sendiri, karena tidak menemukan berbagai masalah yang berarti, saya rasa solusi yang diterapkan sudah tepat sasaran seperti contohnya demi mencegah terjadinya penumpukan panjang di pengisian daftar tamu pegawai istana gebang menerapkan aturan untuk cukup perwakilan wisatawan saja yang mengisi daftar tamu.
3.	Bagaimana kesiapan para pegawai dalam melayani para wisatawan?	Dari pengalaman saya ketika melakukan pelayanan pembuatan kunjungan wisata bentuk kesiapan yang telah dilakukan pegawai Istana Gebang adalah ketika saya masuk ke dalam area istana gebang, pegawai langsung menyambut saya dengan ramah tamah dan dengan cepat langsung menjelaskan segala prosedur yang berlaku dengan sangat baik.
4.	Bagaimana bentuk pengaduan yang telah disiapkan oleh pihak Istana Gebang terkait keluhan kesah wisatawan?	Kalau dari pihak Istana Gebang itu setau saya mereka memberikan media pengaduan perihal pelayanan kunjungan wisata melalui website resmi dinas pariwisata, setiap wisatawan jikalau ingin memberikan kritik dan saran bisa langsung mengakses website resmi tersebut.
5.	Bagaimana bentuk tanggungjawab yang telah dilaksanakan oleh pihak Istana Gebang?	Kalau dari pengalaman saya ketika pelayanan kunjungan di kantor Istana Gebang bentuk tanggungjawab yang dilakukan pegawai adalah dengan menyediakan lahan parkir yang luas serta terdapat petugas parkir yang bekerja dengan baik untuk mengarahkan.
6.	Bagaimana jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak Istana Gebang?	Saya pribadi jujur sudah memiliki kepercayaan yang tinggi, hal ini karena selama pengalaman saya berwisata di istana gebang saya merasakan keamanan yang tinggi terutama keamanan kendaraan yang saya parkir, disini petugas parkirnya selalu sigap dan baik.

7.	Bagaimana bentuk pelayanan yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam melayani wisatawan yang masuk?	Kalau dari pengalaman pribadi ketika saya melakukan kunjungan wisata bentuk kepedulian yang sudah dijalankan pegawai Istana Gebang adalah mereka langsung mendatangi saya yang baru masuk area istana dan langsung memberikan pelayanan yang sangat baik dan ramah.
8.	Bagaimana sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Istana Gebang kepada para wisatawan?	Dari pengalaman saya ketika melakukan kunjungan di Istana Gebang, saya rasa memang pegawai yang memberikan pelayanan bersikap ramah tamah dan sopan terhadap saya, bahkan seluruh pegawai yang lain juga bersikap demikian.
9.	Bagaimana kelengkapan fasilitas yang diberikan oleh pihak Istana Gebang?	Kalau dari pengalaman saya ketika saya melakukan pelayanan kunjungan fasilitas yang disediakan sudah sangat mumpuni mulai dari tempat parkir yang luas, disediakan toilet yang bersih dan berjumlah banyak, wifi yang lumayan cepat, tempat sampah yang hampir disetiap ujung ada hingga terdapat beberapa lapak yang menyediakan makanan jika pengunjung lapar dan juga terdapat lapak oleh – oleh khas blitar.
10.	Apakah ada masukan terkait fasilitas yang tersedia?	Kalau dari saya pribadi fasilitas penunjang pelayanan pelayanan kunjungan yang harus dibenahi adalah pada tempat parkir kalau bisa diberikan tutup agar kendaraan tidak panas jika terparkir dalam waktu lama.

Lampiran 2. Form Hasil Wawancara Informan



Memandu siswa SD dari Bululawang



Memandu siswa SMPN I Pandaan



Memandu siswa SD dari Tuliskriyo
Blitar



Melakukan Pelayanan Kepada
Wisatawan



Petugas piket Bapak Hendro melakukan pelayanan kepada pengunjung



Rombongan Wisata dari Tuban



Melakukan Pelayanan pada Tiket Masuk



Wistawan dari Klaten



Memandu Anak-anak TK