

RINGKASAN

Radita Elang Pratama. 20105520023. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kunjungan Wisata di Istana Gebang Kota Blitar.* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. 2024. Dibawah Bimbingan: Sutowo, S.Sos., M.A.P dan Nuryanti, S.Pd., M.Pd.

Obyek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung. Peneliti memiliki ketertarikan untuk menganalisis pelayanan kunjungan wisata di istana gebang kota blitar karena peneliti ingin mengetahui secara pasti seperti apa bentuk pelayanan yang telah dilakukan oleh para pegawai istana gebang kota blitar, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengunjung atau belum, serta dalam segala proses pelayanan yang ada ini sangat relevan dengan disiplin ilmu yang telah peneliti pelajari selama ini.

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah: Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Kemudian untuk analisis data yaitu pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, penarikan kesimpulan.

Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Bidang Kunjungan Wisatawan di Istana Gebang Kota Blitar sudah menunjukkan hal yang positif. Kualitas kerja pegawai Istana Gebang menerapkan kedisiplinan yang tinggi dengan meayani pengunjung tepat waktu. Kuantitas Kerja yang ditunjukkan adalah batas maksimal pelayanan yang diberikan dalam satu hari kerja sendiri tidak ada batasannya, jadi selama masih dalam waktu jam efektif kerja setiap wisatawan akan selalu dilayani dengan sepenuh hati. Ketepatan waktu yang ditunjukkan yaitu dengan melayani secepat mungkin dan tidak lebih dari 5 menit. Efektifitas pekerjaan yang dilakukan dengan menerapkan aplikasi yang telah diberikan oleh Dinas Pariwisata Kota Blitar. Kemandirian yang ditunjukkan mampu menjalankan pekerjaan sesuai peran dan fungsi tanpa bantuan orang lain. Keandalan diberikan dengan memberikan solusi terkait segala permasalahan yang ada. Ketanggapan dengan sigap mendatangi wisatawan dan langsung menjelaskan seperti apa prosedur wisata di istana gebang dengan sangat baik dan ramah tamah. Jaminan diberikan dengan menyediakan lahan parkir yang luas serta memberikan keamanan yang tinggi.. Empati dilakukan dengan langsung menyambut setiap wisatawan yang masuk. Berwujud dilakukan dengan memberikan fasilitas yang memadai seperti, tempat parkir yang luas, wifi, toilet yang bersih serta lapak oleh oleh khas Blitar. Untuk kendalanya sendiri adalah dari segi fasilitas yang perlu pengembangan adalah perlunya menambahkan tutup pada area parkir agar kendaraan yang terparkir tidak panas.

Kata Kunci: Istana Gebang, Pelayanan, Pariwisata.

SUMMARY

Radita Elang Pratama. 20105520023. *Analysis of Employee Performance in Tourist Visit Services at Istana Gebang, Blitar City. Faculty of Social and Political Sciences. State Administration Studies Program. 2023. Under the Guidance: Sutowo, S.Sos., M.A.P and Nuryanti, S.Pd., M.Pd.*

Tourist objects that have their own attractions will certainly make tourists interested in visiting them. A good tourist destination must be able to provide tourist facilities that suit the needs of visitors to provide convenience and meet their needs during their visit. The researcher has an interest in analyzing the tourist visit service at the Gebang Palace in Blitar City because the researcher wants to know exactly what form of service has been carried out by the employees of the Gebang Palace of Blitar City, whether it is in accordance with the expectations of the visitors or not, and in all existing service processes this is very relevant to the discipline of ilmu that the researcher has studied so far.

The research method uses a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection methods used by the researcher are: Observation, Interview, Documentation. Then for data analysis, namely data collection, data presentation, data condensation, and conclusion drawn.

The performance of employees in providing public services in the field of tourist visits at the Gebang Palace, Blitar City has shown positive things, 1. The quality of work of Gebang Palace employees applies high discipline by serving visitors on time, 2. The Work Quantity shown is the maximum limit of the service provided in one working day itself has no limit, so as long as it is still within the effective working hours of each tourist will always be served wholeheartedly, 3. The punctuality shown is by serving as quickly as possible and no more than 5 minutes 4. The effectiveness of the work carried out by implementing the application that has been given by the Blitar City Tourism Office, 5. Independence shown to be able to carry out work according to roles and functions without the help of others, 6. Reliability is provided by providing solutions related to all existing problems, 7. The response was swift to come to tourists and immediately explain what the tourist procedures at the Gebang Palace were like very well and hospitable, 8. The guarantee is given by providing a large parking lot and providing high security, 9. Empathy is carried out by directly welcoming every tourist who enters, 10. It is tangible by providing adequate facilities such as spacious parking lots, wifi, clean toilets and stalls by typical Blitar souvenirs. The obstacle itself is in terms of facilities that need to be fixed is the need to add a lid to the parking area so that parked vehicles do not get hot.

Keyword: *Istana Gebang, Service, Tourist.*