

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul "Analisis Pelayanan Kunjungan Wisata di Istana Gebang Kota Blitar" peneliti menemukan kesimpulan sebagai berikut :

1. 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 melayani pengunjung tepat waktu. Kuantitas Kerja yang ditunjukkan adalah batas maksimal pelayanan yang diberikan dalam satu hari kerja sendiri tidak ada batasanya, 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.

2. Untuk kendalanya sendiri adalah dari segi fasilitas yang perlu pengembangan adalah perlunya menambahkan tutup pada area parkir agar kendaraan yang terparkir tidak panas.

5.2. Saran

Peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan mengenai Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Bidang Kunjungan Wisatawan Di Istana Gebang Kota Blitar. Diharapkan menambahkan fasilitas penutup pada tempat parkir agar kendaraan tidak panas.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana
- Aini, N.N. dan Mustikawati, R.I. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Program Studi Akuntansi Untuk Berkarier Menjadi Akuntan Publik. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 5(8).
- Ikbal Tawakkal, George Towar, Fadlur Rohman, Ahmad Zaki. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kodhyat, (2013). *Sejarah Kepariwisata & Perkembangan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Moenir. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir. (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muljadi. (2006). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nawang Sari, C. M. (2018). Pengembangan Wisata Pantai Desa Watu Karung dan Desa Sendanng Kabupaten Pactan Tahun 2018. *Jurnal GeoEco*, 31-40.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sukardi, Nyoman. (1998). *Pengantar Pariwisata*. STP Nusa Dua Bali.
- Suparlan, Parsudi. (1993). *Adaptasi dalam Antropologi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Swarbrooke. (1996). *Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, Oka. (1983). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, Oka. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa Bandung.