

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi dari program TIC (*Tourism Information Center*) dan faktor-faktor yang menghambat fungsi dari TIC. Berkembangnya sektor pariwisata kota Surabaya dalam beberapa tahun terakhir, ternyata masih belum dilengkapi dengan fasilitas layanan informasi pariwisata. Atas dasar itulah Disbudparta kota Surabaya memiliki program TIC (*Tourism Information Center*) yang berfungsi memfasilitasi masyarakat untuk memperoleh informasi kepariwisataan di kota Surabaya dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Permasalahan dalam program TIC adalah kerap menemui hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya.

Dalam meneliti implementasi kebijakan berkarakter bottom-up ini menggunakan model implementasi dari Richard Elmore, Michael Lipsky, Benny Hjern & David O'Porter dan untuk faktor-faktor penghambatnya digunakan faktor penghambat implementasi kebijakan menurut William N. Dunn. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan tipe penelitian deskriptif, dengan lokasi penelitian di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya dan di Kompleks Balai Pemuda letak dari TIC. Informan yang diambil adalah pihak implementor yang berasal dari dalam pemerintahan dengan teknik *purposive* pada *key informan* (informan kunci), lalu dilanjutkan dengan teknik *snowball*. Sedangkan untuk penerima layanan yaitu visitor TIC dengan menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini bahwa persepsi beberapa masyarakat terkait program TIC telah memenuhi kebutuhan publik terkait ketersediaan layanan informasi kepariwisataan di kota Surabaya, sedangkan metode ini juga menganalisis jaringan aktor yang terlibat secara spesifik memiliki 2 jenis jaringan aktor yaitu dalam pemerintahan (*inside government*) dan luar pemerintahan/sektor privat (*outside government*) mulai dari Disbudparta kota Surabaya dan pihak swasta dari House Of Sampoerna Surabaya, dan dalam keseluruhan pelaksanaan program TIC dilakukan oleh Disbudparta kota Surabaya. Terkait dengan hambatan yang paling menghambat dari program ini adalah proses sosialisasi yang masih belum maksimal yang mengakibatkan program ini masih belum banyak diketahui oleh masyarakat khususnya wisatawan.

Kata Kunci: Sektor Pariwisata, Informasi kepariwisataan, Masyarakat.

ABSTRACT

The purpose of this research is describe the implementation of TIC (*Tourism Information Center*) program and its factor of obstacles which disturb the function of TIC. The spread of tourism sector of Surabaya in recent years is still not supported with facility of tourism information service. Because of that reason, tourism government of Surabaya has TIC (*Tourism Information Center*) program that use to facilitate citizens to get information about tourism in Surabaya and it can be access by all citizens but the obstacles is in realizing this program.

In observing this bottom-up character policy implementation, the implementation model of Richard Elmore, Michael Lipsky, Benny Hjern and David O'Porter model are used. In observing the threat factors, the William N. Dunn policy implementation threat factor is used. This research used the qualitative method with descriptive research type, where the location is Tourism department of Surabaya and in the Balai Pemuda areas. Informants are implementor from government using the purposive technique to key informant, followed by snowball technique. The service recipient is TIC visitor using accidental sampling. Data acquisition uses observation, by deep interviewing and documentation. Data is analyzed using data reduction, data presentation then the datais concluded orverification.

This reasearch can be concluded that perception of some citizens about TIC program had been completing the tourism information service in Surabaya, while this method also analyze the connection of actors who involved specifically, those are involvement of actor *inside government* and *outside government* such as from Disbudparta of Surabaya and House Of Sampoerna Surabaya, and in realizing this TIC program will be done by Department tourism of Surabaya. And the obstacles of this program is minimal socialization that affect many citizens especially tourists still did not know about this program.

Keyword: Tourism Sector, Tourism Information, public