

ABSTRAK

Surabaya merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki berbagai macam potensi wisata. Hal tersebut dapat terlihat dari kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Surabaya untuk berlibur. Surabaya memiliki berbagai obyek wisata yang menarik, akomodasi, transportasi, aneka kuliner yang khas. Berbagai macam bagian dari kepariwisataan tersebut dapat dijadikan sebagai pilihan ketika mengunjungi Kota Surabaya.

Tourism Information Center Surabaya merupakan tempat yang menyediakan layanan informasi kepariwisataan di Kota Surabaya. Pelayanan yang diberikan di *Tourism Information Center* Surabaya tidak luput dari peran staffnya. Disini staff *Tourism Information Center* Surabaya diharapkan dapat melayani wisatawan dengan baik ketika wisatawan tersebut mengunjungi *Tourism Information Center* Kota Surabaya. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan maka diperlukannya upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bagian Promosi Pariwisata sebagai atasan dari *Tourism Information Center* Surabaya dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh staff di *Tourism Information Center* Surabaya.

Dalam Tugas Akhir ini penulis akan meneliti tentang adakah upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh staff kepada wisatawan di *Tourism Information Center* Surabaya, dan apa saja upaya yang dilakukan oleh Disparta Surabaya dalam mengoptimalkan pelayanan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian secara deskriptif. Peneliti mengamati, mewawancarai beberapa narasumber untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, kemudian mencatat hasil temuan lapangan, dan mendokumentasikannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dapat diketahui bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya memiliki berbagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan di *Tourism Information Center* Surabaya. tetapi juga terdapat beberapa kendala dalam melakukan upaya tersebut.

Kata Kunci: Pariwisata, Pelayanan, Staff