

**PERAN DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UMUM BAGI WISATAWAN
(Studi Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu, Sumbang, NTT)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -I Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

MAKLON LEDE MUDE

NBI : 1111408579

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2018

**PERAN DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UMUM BAGI WISATAWAN**

(Studi Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu, Sumbar, NTT)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -I Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

MAKLON LEDE MUDE

NBI : 1111408579

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


NAMA : MAKLON LEDE MUDE
NBI : 1111408579
JUDUL SKRIPSI : PERAN DINAS PARIWISATA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN UMUM BAGI
WISATAWAN (Studi Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu,
Sumbar, NTT)

Surabaya, 6 Agustus 2018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui
Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

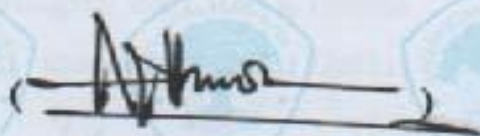
Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal : 6 Agustus 2018

Dewan Penguji

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH, M.Si
Ketua



Prof. Dr. Arif Darmawan, SU
Anggota



Dr. H. Zakariya, MS., MM
Anggota



Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Maklon Lede Mude

NIU : 1111408579

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : PERAN DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMUM BAGI WISATAWAN (Studi Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu, Sumbar, NTT)

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya

Surabaya, 6 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan



(Maklon Lede Mude)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : MAKLON LEDE MUDE
Nomor Mahasiswa : 1111408579

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan (Studi Di Objek Wisata Air Terjun Leciopu, Sumbur, NTT) beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal : 6 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Maklon Lede Mude)

MOTTO

“ Lakukan kewajibanmu dengan setia terhadap TUHAN, Allahmu, dengan hidup menurut jalan yang ditunjukannya, dan dengan tetap mengikuti segala ketetapan, perintah, peraturan dan ketentuannya, seperti yang tertulis dalam hukum Musa, supaya engkau beruntung dalam segala yang kau lakukan dan dalam segala yang kau tuju ”.

(1 Raja-Raja 2:3)

“Lakukanlah dengan setia apa yang menjadi kewajiban kita atau apapun yang menjadi tanggung jawab kita serta setia, sabar dan taat terhadap aturan yang ada untuk mencapai kesuksesan”

(Maklon Lede Mude)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kakek saya Peltu.Purn. Jonathan Donoe Bani, yang selalu memberikan Kasih Sayang kepada saya dan merawat saya dari kecil sampai dewasa sekarang ini.
3. Bpk dan Ibu serta Om dan Tante saya yang juga memberikan kasih sayang kepada saya serta selalu mendukung dan berkorban selama saya kuliah, Bpk Drs. Julianus Pote Leba, MS.i, Bpk Octavianus Bulu, Ibu Yanti Leda Djaga, Om Sairo Djaga Spd, Tante Maria Lali Kaka, Kakak Dr. Jourdan Antonio Pote Leba.

ABSTRAK

Pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat tinggal di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, agama, kesehatan maupun karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun sekedar ingin belajar dan berlibur. Di Indonesia Menurut Undang-undang No.10/2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan pemerintah, masyarakat, pengusaha dan Pemerintah Daerah.

Rumusan Masalah dalam Penelitian ini adalah Bagaimana Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, kuisisioner dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, untuk mengetahui Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan, Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu, Sumbar, NTT. yang tersedia sudah cukup baik, seperti Agen perjalanan wisata, Transportasi Darat, Udara maupun Laut, Warung kecil dan Objek wisata di dalam kawasan wisata air terjun laipopu. Maka dengan Sarana pokok kepariwisataan yang sudah tersedia tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang datang berkunjung di wisata Air Terjun Laipopu.

Kata kunci: Peran Dinas Pariwisata, Pelayanan umum, Sarana/Prasarana, Kualitatif.

ABSTRACT

Tourism is temporary departure process of a person to a place outside their residence. The impetus for departure is due to various interests, whether due to economic, social, cultural, religious, health and just out of curiosity, experience or just want to learn and take a vacation. According to the constitution of Indonesia No.10/2009 about tourism, referred as tourism is a wide of tourism activities by facilities and services provided by government, communities, entrepreneur and local governments.

Formulation of the problem in this research is how to role of tourism office in increase public services for tourists. This research is descriptive research with a qualitative approach. The data were collected by interview, questionnaires, and documentation.

Based on the result of this research, to know the role of the department of tourism in increase public service for tourist, at Laipopu waterfall, Sumba- NTT. Which is available quite good, such as travel agents, land, air and sea transportation, stall and tourist destination inside the tourist area Laipopu waterfall. Then by the basic means of tourism that already available can make ends meet of tourist who come to Laipopu waterfall.

Keywords: Role of tourism office, public service, facilities/infrastructure, qualitative

KATA PENGANTAR

Syalom dan patut peneliti panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, rahmat serta penyertaannya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan (Studi Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu Sumbar,NTT)”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai tugas akademik untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai teman dan terkhususnya Bpk/Ibu Dosen Pembimbing dan berkat penyertaan dari Tuhan Yesus sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Sehingga peneliti sangat mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak dan Mama tercinta terima kasih atas semangat, motivasi, kasih sayang dan doa yang senantiasa mengijinkan dan membiayai kuliah hingga kini dapat menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI., selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

4. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M,Si selaku Dosen Pembimbing pertama yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Dra. Endang Indartuti, M,Si selaku Dosen Pembimbing kedua senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Staf Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
8. Teman-teman organisasi intra terkhususnya Ikatan Keluarga Mahasiswa NTT Untag Surabaya yang memberikan pengalaman dalam berorganisasi selama kuliah dan semua teman-teman AP'14 yang berjuang bersama dalam menyusun skripsi.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi rekan semua.

Surabaya, 6 Agustus 2018

Maklon Lede Mude

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Pengertian Pariwisata.....	14
2.4 Unsur Pelayanan Pariwisata.....	15
2.5 Kerangka Pemikiran	16

BAB III METODE PENELITIAN

1.1	Jenis Penelitian	17
1.2	Lokasi Penelitian	17
1.3	Fokus Penelitian	17
1.4	Narasumber Informan atau Informan kunci	17
1.5	Teknik Pengumpulan Data	18
1.6	Teknik Analisa Data	19

BAB IV DISKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek	21
4.2	Penyajian Data	33
4.3	Pembahasan	41

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA	59
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Penelitian Terdahulu	7
-------	-----	----------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	25
Gambar 4.2 Air Terjun Laipopu	33
Gambar 4.3 Karcis Masuk Air Terjun Laipopu	35
Gambar 4.4 Agen Perjalanan Wisata.....	36
Gambar 4.5 Restoran Sumba Ate	37
Gambar 4.6 Hotel Manandang	37
Gambar 4.7 Jembatan dan Tangga Bambu	38
Gambar 4.8 Warung Kecil Wisata Air Terjun Laipopu	41
Gambar 4.9 Jembatan Bambu Air Terjun Laipopu.....	53
Gambar 4.10 Tempat pembuangan sampah.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Kecamatan Wanukaka

Lampiran 4 Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 5 Kartu Bimbingan

Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Proposal

Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi

Lampiran 8 Hasil Turnitin