

ABSTRAK

INOVASI LAYANAN MELALUI KEGIATAN *TOURIST INFORMATION SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN (Studi Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta)

Oleh

Moktika Sitoresmi

Tourist Information Service merupakan strategi promosi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta dalam bentuk inovasi yang dikembangkan dari pelaksanaan *Tourist Information Center*. Kegiatan ini dilakukan dengan upaya untuk meningkatkan penyebaran informasi pariwisata yang akurat dan menambah lama tinggal wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui metode pada inovasi *Tourist Information Service* dapat meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Jogja serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dan juga menghambat pelaksanaan *Tourist Information Service* sebagai upaya bahan evaluasi Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek inovasi dari pelaksanaan *Tourist Information Service* belum terpenuhi pada indikator uji coba dan kemudahan diamati. Pelaksanaan *Tourist Information Service* belum melalui tahapan uji coba sebelum inovasi diterapkan sepenuhnya. Penyebaran informasi terkait adanya penyelenggaraan inovasi ini juga masih belum maksimal. Adapun faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan ini yaitu keterbatasan materi promosi fisik, tidak dilakukannya survei kepuasan wisatawan selama pelaksanaan, dan kurangnya penyebaran informasi penyelenggaraan *Tourist Information Service* diberbagai media. Keterlibatan pemandu dan petugas yang berpengalaman dan berwawasan menjadi faktor utama dalam mendukung keberhasilan dari kegiatan *Tourist Information Service* ini.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Pariwisata, *Tourist Information Service*

ABSTRACT

INNOVATION OF SERVICES THROUGH TOURIST INFORMATION SERVICE ACTIVITIES TO INCREASE TOURIST VISITS (Study of Yogyakarta City Tourism Office) By

Moktika Sitoresmi

Tourist Information Service is a promotional strategy carried out by the Yogyakarta City Tourism Office in the form of innovation developed from the implementation of the Tourist Information Center. This activity is carried out in an effort to increase the dissemination of accurate tourism information and increase the length of stay of tourists. This study aims to determine the method of innovation in Tourism Information Services that can increase tourist visits in the city of Jogja and identify factors that support success and also hinder the implementation of Tourism Information Services as an effort to evaluate the Yogyakarta City Tourism Office. This study uses a qualitative research method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the innovation aspect of the implementation of Tourism Information Services has not been met in the trial and ease indicators observed. The implementation of Tourism Information Services has not gone through a trial stage before the innovation is fully implemented. The dissemination of information related to the implementation of this innovation is also still not optimal. The factors that hinder the implementation of this are the limited physical promotional materials, the lack of monitoring of tourist satisfaction during the implementation, and the weak dissemination of information on the implementation of the Tourist Information Service in various media. The involvement of experienced and knowledgeable guides and officers is the main factor in supporting the success of this Tourist Information Service activity.

Keywords: Innovation, Service, Tourism, Tourism Information Service