

# ANALISIS TENTANG KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA SEMARANG

Oleh :

Wahma Dewi Bintari, Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Semarang Wildlife Park is a place that combines the concept of conservation, education and recreation that be equipped with various supporting facilities should be managed optimally in order to attract tourist's interests and to produce tourist's satisfactions. Satisfaction is a perception or a result of opinion and public appraisal on service performance which is given by apparatus of public service provider. This research aims to know the level of visitor's satisfactions and the suitability of visitor's expectations toward the service performance in Semarang Wildlife Park. The theory used was PERMENPAN-RB No. 16 year 2014 about Public Satisfaction Surveys on Public Service Management by referring to the nine existing elements that are requirement, procedure, service time, cost/ tariff, product specification type of service, executor competence, executor behavior, service announcement, handling complaint, suggestion and input. It also used the dimension theory of service quality according to Zeithaml et al by referring to five elements that are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used in this research was descriptive quantitative and to know the elements that determine the level of visitor's satisfactions used Cartesian Diagram. The results of the research showed that from 14 indicators there were 5 indicators that were included in satisfactory category such as requirement, procedure, service time, cost/ tariff, and executor behavior. There are seven indicators that were included in the quite satisfactory category such as the product specification type of service, executor competence, service announcement, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. There are two indicators that were included in the less satisfactory category such as handling complaint, suggestion and input indicators and alsotangible indicator.*

**Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Infrastructure**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Dewasa ini sektor pariwisata Indonesia mengalami banyak kemajuan dan merupakan industri populer terlihat dari banyaknya wisatawan mancanegara yang tertarik untuk berkunjung. Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi pariwisata dengan keindahan alam pegunungan, pedesaan, alam bawah laut maupun pantai serta keragaman budayanya. Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Jawa Tengah sebagai salah satu Provinsi di Indonesia yang berada di tengah-tengah pulau Jawa menjadi salah satu tujuan wisata yang diminati baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara dan sedang mengembangkan destinasi pariwisata yang dimiliki. Provinsi Jawa Tengah memiliki 35 kabupaten/kota yang terdiri dari 29 kabupaten dan 6 kota menyimpan banyak destinasi pariwisata seperti keindahan alam, keragaman budaya, dan berbagai macam jenis makanan tradisional.

Kota Semarang yang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah, memiliki beragam destinasi pariwisata dengan karakter dan keunikan tersendiri, Kota Semarang juga merupakan tempat tujuan wisata di Jawa Tengah yang diminati ketiga setelah kabupaten Magelang dan kota Surakarta. Secara topografis Kota Semarang terdiri dari daerah perbukitan, dataran rendah sampai dengan daerah pantai.

Destinasi pariwisata Kota Semarang yang beragam harus didukung dengan pengelolaan yang baik, perkembangan

sarana prasarana dan teknologi yang memadahi serta komitmen dan peran serta dari seluruh pihak baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat sehingga menjadikan destinasi tersebut dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola destinasi pariwisata Kota Semarang, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dituntut untuk berkomitmen tinggi, memiliki inovasi dan rencana strategis yang handal serta strategi pemasaran yang tepat, guna meningkatkan kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Destinasi pariwisata yang ada di Kota Semarang dan salah satu yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yaitu Taman Margasatwa Semarang. Taman Margasatwa Semarang sudah ada sejak tahun 1954 dan telah mengalami beberapa kali relokasi. Taman Margasatwa Semarang merupakan tempat yang memadukan konsep konservasi, edukasi dan konsep rekreasi yang dilengkapi dengan fasilitas waterboom, permainan air, mini outbond, dan e-bike (sepeda listrik), harus dikelola dengan optimal agar mampu menarik minat dan menghasilkan kepuasan bagi para wisatawannya sehingga setelah berkunjung, dikemudian hari wisatawan tertarik untuk berkunjung lagi. Menurut Tse Wilton (dalam Tjiptono dan Chadra (2005:195) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi publik. Berikut merupakan jumlah pengunjung dan pendapatan di Taman Margasatwa Semarang.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung Per Tahun**  
**Taman Margasatwa Semarang**

Tahun	Jumlah Pengunjung	Selisih pengunjung setiap tahun	%
2012	152.365 orang	-	16,4
2013	165.392 orang	13.027	17,8
2014	280.436 orang	115.044	30,2
2015	330.174 orang	49.738	35,6

Sumber : UPTD Taman Margasatwa Semarang 2016

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa persentase jumlah pengunjung Taman Margasatwa Semarang selalu mengalami peningkatan. Peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2013 ke tahun 2014 dengan kenaikan sebesar 12,4% dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan paling banyak terjadi ketika musim liburan hari raya idul fitri dan musim liburan sekolah.

**Tabel 1.2**  
**Data Pendapatan Per Tahun Taman**  
**Margasatwa Semarang**

Tahun	Jumlah Pendapatan	Selisih pendapatan setiap tahun
2012	Rp. 1.744.582.750,-	-
2013	Rp. 2.666.874.250,-	Rp. 922.291.500,-
2014	Rp. 2.734.283.000,-	Rp. 67.408.750,-
2015	Rp. 3.974.319.000,-	Rp. 1.240.036.000,-

Sumber : UPTD Taman Margasatwa Semarang 2016

Berdasarkan tabel 1.6 terlihat bahwa pendapatan Taman Margasatwa Semarang dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Peningkatan pendapatan Taman Margasatwa Semarang paling tinggi terjadi di tahun 2014 ke tahun 2015 hal tersebut dikarenakan selain berasal dari tiket masuk, pendapatan Taman Margasatwa Semarang juga berasal dari sewa kios makanan, parkir kendaraan pengunjung dan wahana permainan yang tersedia di lokasi.

Kualitas pelayanan dalam pengelolaan Taman Margasatwa Semarang menjadi tugas dan tanggung jawab UPTD Taman Margasatwa Semarang dibawah naungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti pada saat pra survei dan pada saat melaksanakan penelitian (bulan november 2016-maret 2017), peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan dalam pengelolaan Taman Margasatwa Semarang belum optimal sehingga tingkat kepuasan pengunjung rendah, terutama dalam hal *Tangibles* (bukti fisik) karena masih banyak permasalahan yang menjadi sorotan para pengunjung yaitu kurang lengkapnya koleksi satwa, kondisi kandang yang mengalami karatan, rapuh, dan tidak memadai untuk hewan, kondisi satwa yang memprihatinkan, perawatan infrastruktur yang ada belum maksimal, serta kurangnya kebersihan pada Taman Margasatwa Semarang.

Terkait dengan kondisi yang ada diperlukan suatu analisis mengenai kepuasan pengunjung untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan dalam pengelolaan Taman Margasatwa Semarang serta mengetahui kesesuaian antara harapan pengunjung dengan kinerja pelayanan di Taman Margasatwa

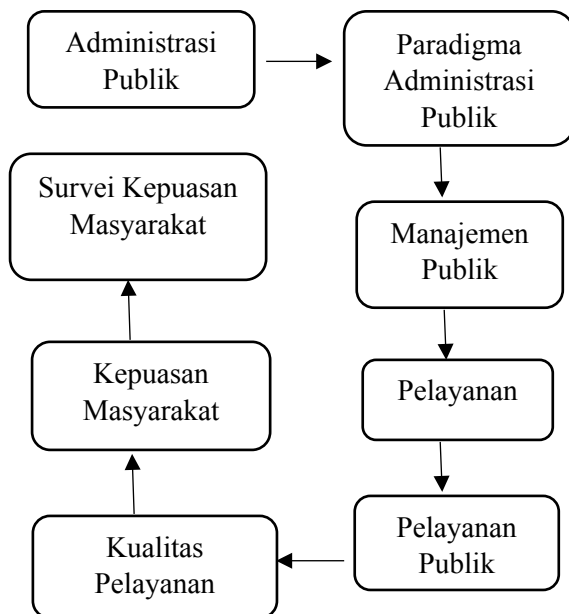
Semarang, sehingga dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan Taman Margasatwa Semarang, serta peningkatan daya tarik kunjungan wisatawan ke Taman Margasatwa Semarang. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Survei Kepuasan Pengunjung dengan judul **“Analisis tentang Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Kota Semarang”**.

## B. TUJUAN

Tujuan dari penelitian ini, adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis kesesuaian harapan pengunjung dengan kinerja pelayanan di Taman Margasatwa Semarang.

## C. TEORI



### C.1 Kualitas Pelayanan

Kotler (dalam Hardiyansyah, 2011:35) mengatakan bahwa *“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service*

*that bear on its ability to satisfy stated or implied needs”*. “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : (Sinambela, 2011:6)

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk mengetahui apakah suatu penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau tidak diperlukan adanya suatu indikator/kriteria sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2010: 40) mengemukakan bahwa *Servqual* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2010:42) menyederhanakan dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi 5 dimensi yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan.
2. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan

untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Empati (*empathy*), berarti memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

## C.2 Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse Wilton (dalam Tjiptono dan Chadra (2005:195) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi publik. Sedangkan menurut Oliver (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:195) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *underfulfillment* dan *over fulfillment*.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Menurut Kotler (dalam Tjiptono & Anastasia Diana, 2003:104) ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, empat metode tersebut, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines*, dan lain-lain. Informasi ini dapat memberikan

ide bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul.

#### 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan produk/jasa tersebut.

#### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

#### 4. Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### C.3 Survei Kepuasan Masyarakat

Berkembangnya metode *servqual* untuk meningkatkan kualitas pelayanan memberikan inspirasi pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Selama ini dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan 14 unsurnya. Namun keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu diterbitkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Peraturan ini terdapat ruang lingkup yang dapat dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

#### **D. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan

sampel insidental yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan dimana responden yang ditemui secara kebetulan dan dianggap cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Untuk menjawab rumusan masalah dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan/ harapan pengunjung dan kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

#### **E. ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN**

##### **E.1 Tingkat Kepuasan Pengunjung atas Kinerja Pelayanan yang Diterima di Taman Margasatwa Semarang**

###### **1. Persyaratan**

Pada indikator persyaratan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 91,11 % yang masuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini 3 sub indikator yaitu kejelasan persyaratan, kemudahan persyaratan, dan kelengkapan pengunjung termasuk dalam kategori memuaskan. Sedangkan satu sub indikator yaitu kemudahan pengunjung untuk membeli tiket termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

###### **2. Prosedur**

Pada indikator prosedur hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 92,06 % yang masuk

dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini yang masuk dalam kategori cukup memuaskan yaitu sub indikator kejelasan informasi prosedur pelayanan. Sedangkan sub indikator kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk dalam kategori memuaskan.

### 3. Waktu Pelayanan

Pada indikator waktu pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 91,58 % yang masuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini yang masuk dalam kategori memuaskan yaitu pada sub indikator kejelasan waktu pelayanan. Sedangkan sub indikator ketepatan waktu pelayanan termasuk dalam kategori memuaskan.

### 4. Biaya/ Tarif

Pada indikator biaya/tarif hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 96,77 % yang termasuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini kedua sub indikator yaitu kejelasan informasi biaya tiket yang harus dibayarkan pada saat masuk dan sub indikator kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan termasuk dalam kategori yang memuaskan.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan

kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 82,62 % yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dari kedua sub indikator yang ada, satu sub indikator termasuk dalam kategori kurang memuaskan yaitu kesesuaian harapan pengunjung dengan keadaan yang ada di Taman Margasatwa Semarang. Sedangkan satu indikator lainnya masuk dalam kategori cukup memuaskan yaitu kesesuaian antara tiket yang dibayarkan dengan fasilitas yang diterima pengunjung.

### 6. Kompetensi Pelaksana

Pada indikator kompetensi pelaksana hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 87,73 % yang masuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini terdapat tiga sub indikator yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan yaitu keahlian petugas, pengalaman yang dimiliki petugas, dan ketrampilan petugas. Sedangkan satu sub indikator yaitu pengetahuan petugas masuk dalam kategori memuaskan.

### 7. Perilaku Pelaksana

Pada indikator perilaku pelaksana hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 90,35 % yang masuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini dua sub indikator masuk dalam kategori memuaskan yaitu sub indikator kesopanan petugas, dan keramahan petugas. Sedangkan



dua sub indikator lainnya yaitu kecepatan petugas dan ketepatan petugas termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Pada indikator maklumat pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 85,28 % yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini keempat sub indikator termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 77,85 % yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Dalam indikator ini terdapat tiga sub indikator yaitu kejelasan informasi tata cara menyampaikan pengaduan, saran dan masukan, sub indikator kemudahan tata cara menyampaikan pengaduan, saran dan masukan serta sub indikator kecepatan petugas dalam menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

#### 10. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Pada indikator *tangibles* (bukti fisik) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 73,82 % yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Dalam indikator ini

kelima sub indikator yang ada yaitu ketersediaan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan sarana prasarana, kondisi lingkungan termasuk kondisi daya tarik fasilitas fisik dan sarana prasarana, penampilan fisik petugas, serta peralatan/alat bantu yang digunakan termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

#### 11. *Reliability* (Kehandalan)

Pada indikator *reliability* (kehandalan) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 85,85 % termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini terdapat satu sub indikator yaitu kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori kurang memuaskan. Sedangkan satu sub indikator yaitu standar pelayanan masuk dalam kategori memuaskan, dan sub indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masuk dalam kategori cukup memuaskan.

#### 12. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 83,93 % masuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini ketiga sub indikator masuk dalam kategori cukup memuaskan yaitu sub indikator ketanggapan petugas dalam merespon keluhan, kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan,

dan kecermatan petugas dalam menyelesaikan keluhan.

13. *Assurance* (Jaminan)

Pada indikator *assurance* (jaminan) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 87,74 % masuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini satu sub indikator yaitu pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan tugasnya termasuk dalam kategori memuaskan. Sedangkan dua sub indikator lainnya yaitu kemampuan petugas menjamin keamanan dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengunjung masuk dalam kategori cukup memuaskan.

14. *Empathy* (Empati)

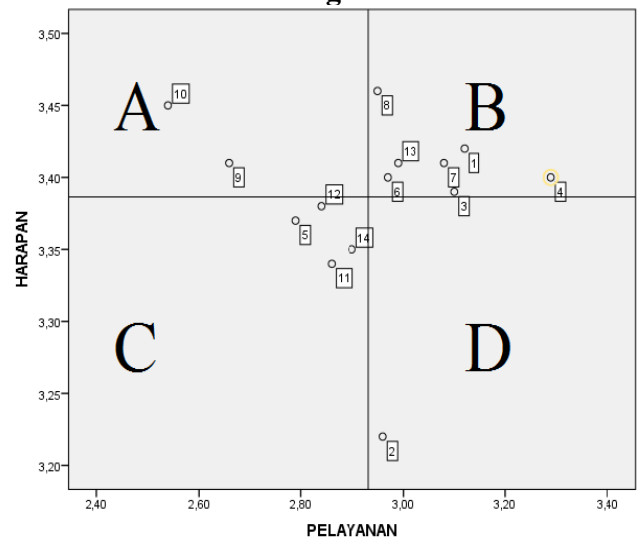
Pada indikator *empathy* (empati) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 86,38 % yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini ketiga sub indikator yaitu sikap petugas dalam mengetahui dan merespon keluhan pengunjung, sikap petugas dalam mendahulukan kepentingan pengunjung, dan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk kedalam kategori cukup memuaskan.

**E.2 Tingkat Kepuasan Pengunjung dalam Diagram Kartesius**

Setelah diperoleh hasil perhitungan dari masing-masing sub indikator pada tabel di atas, selanjutnya akan dianalisis letak tingkat kepuasan

pengunjung dalam masing-masing kuadran diagram kartesius. Melalui kuadran yang ada dalam diagram kartesius akan diketahui sejauh mana tingkat kinerja pelayanan di Taman Margasatwa Semarang dan unsur/indikator mana yang dianggap penting oleh pengunjung serta unsur/ indikator yang harus diperbaiki oleh pengelola Taman Margasatwa Semarang. Letak unsur/ indikator pelayanan dapat dilihat pada diagram kartesius di bawah ini :

**Gambar 1.1**  
**Diagram Kartesius Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Semarang**



Sumber : Data Primer yang diolah melalui SPSS, 2017

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

**1) Kuadran A**

Pada kuadran ini menunjukkan unsur/ indikator yang dianggap penting tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak Taman Margasatwa Semarang, yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan tingkat kesesuaian sebesar 77,74%, dan unsur/ indikator

*Tangibles* dengan tingkat kesesuaian sebesar 73,82%.

## 2) Kuadran B

Pada kuadran ini menunjukkan unsur/ indikator yang dianggap baik oleh pengunjung, sehingga pengunjung merasa puas. Unsur/ indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah unsur persyaratan dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 91,11%, waktu pelayanan dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 91,58%, biaya/ tarif dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 96,77%, kompetensi pelaksana dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,73%, perilaku pelaksana dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 90,35%, maklumat pelayanan dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 85,28%, dan unsur/ indikator *assurance* (jaminan) dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 87,74%.

## 3) Kuadran C

Pada kuadran ini menunjukkan unsur/ indikator yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan pejabat pelayanan publik melakukannya secara wajar/biasa saja. Unsur/ indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 82,62%, *reliability* (Kehandalan) dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 85,85%, *responsiveness* (daya tanggap) dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 83,93%, dan unsur/ indikator *empathy* (empati) dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 86,38%.

## 4) Kuadran D

Pada kuadran ini menunjukkan sub indikator yang dianggap kurang penting oleh pengunjung, akan tetapi kinerja pelayanan yang dilakukan Taman Margasatwa Semarang sangat baik yang sebenarnya sangat berlebihan. Sub indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah Prosedur dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 91,11%.

## F. PENUTUP

### F.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Tentang Survei Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Semarang menggunakan 9 ruang lingkup pelayanan berdasarkan pada PERMENPAN-RB No. 16 tahun 2014 dan 5 dimensi kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### 1. Tingkat Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Semarang

Dari 14 indikator yang diteliti terdapat bahwa 5 indikator masuk kategori memuaskan diantaranya yaitu indikator persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, dan perilaku pelaksana. 7 indikator masuk dalam kategori cukup memuaskan diantaranya yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, maklumat pelayanan, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Serta 2 indikator masuk dalam kategori kurang memuaskan yaitu indikator penanganan pengaduan saran dan masukan dan indikator *tangibles* (bukti fisik).

## 2. Kesesuaian Harapan Pengunjung dengan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan pada diagram kartesius terdapat 2 unsur/ indikator yang perlu dijadikan prioritas perbaikan kinerja pelayanannya yaitu indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan serta indikator *tangibles* (bukti fisik); 7 unsur/ indikator yang perlu dipertahankan kinerja pelayanannya yaitu persyaratan, waktu pelayanan, biaya/ tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan *assurance* (jaminan); 4 unsur/ indikator yang perlu ditingkatkan kinerja pelayanannya yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya Tanggap) dan *empathy* (empati) dan satu unsur/ indikator yang dianggap kurang penting namun kinerja pelayanannya telah memuaskan pengunjung yaitu prosedur.

### F.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk perbaikan Taman Margasatwa Semarang yaitu sebagai berikut:

- 1) Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan harus lebih ditingkatkan lagi, pihak Taman Margasatwa Semarang harus menyediakan informasi dan petunjuk kepada pengunjung mengenai tata cara menyampaikan pengaduan, saran dan masukan agar pengunjung lebih mengetahui bagaimana cara dalam melakukan pengaduan, menyampaikan saran dan masukan. Melalui penyediaan kotak saran, dan menyediakan poster/pamflet yang berisikan informasi petunjuk, nomer/ kontak yang dapat dihubungi.

- 2) Penambahan ketersediaan daya tarik fasilitas fisik dan sarana prasarana yang ada di Taman Margasatwa Semarang dengan cara penambahan flora dan fauna, penambahan wahana bermain, penambahan toko-toko souvenir ciri khas Taman Margasatwa Semarang, penambahan tempat duduk atau tempat istirahat bagi pengunjung, penambahan tempat sampah di setiap pos-pos dekat kandang hewan, penambahan dan perawatan kebersihan toilet.
- 3) Lebih meningkatkan lagi kebersihan lingkungan Taman Margasatwa Semarang dan pemeliharaan secara berkala kondisi daya tarik fasilitas fisik termasuk sarana dan prasarana. Misalnya dengan menambahkan petugas kebersihan dan melaksanakan pembersihan lingkungan maupun sarana prasarana setiap 3 jam sekali.
- 4) Penambahan petunjuk/ informasi larangan kepada pengunjung untuk tidak membuang sampah sembarangan dan tidak memberikan makanan sembarangan kepada hewan. Misalnya dengan memberikan papan informasi petunjuk tidak membuang sampah, menempatkan bak sampah di setiap pos-pos kandang dan menempatkan petugas untuk memantau pengunjung.
- 5) Lebih meningkatkan perawatan dan perhatian terhadap kondisi hewan dan kondisi kebersihan kandang hewan. Misalnya dengan melaksanakan pembersihan, pemeliharaan kandang, dan pengecekan hewan secara berkala.
- 6) Lebih meningkatkan lagi penampilan fisik petugas Taman

Margasatwa Semarang kepada semua petugas baik petugas PNS maupun petugas yang kontrak. Misalnya dengan memberikan seragam yang sama kepada seluruh petugas.

- 7) Penempatan petugas pada masing-masing kandang hewan, sehingga petugas bisa memantau kondisi hewan, serta memantau pengunjung agar tidak membuang sampah dan memberikan makanan sembarangan pada satwa dan petugas dapat memberikan informasi tentang hewan yang ada di masing-masing kandang kepada para pengunjung yang berkunjung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Ainur Rohman, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi & Averroes Press
- Effendi, Taufik. 2009. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Semarang : Walisongo Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Mowen, Minor, Michael; John. C.1995. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5. Jakarta : Erlangga
- Nurgiyantoro, Burhan. 2012. *Statistik Terapahn untuk Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Prasetyo, Bambang, dkk. 2013. *Metode Penelitin Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Rajawali Press : Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara : Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung : ALFABETA
- . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung : ALFABETA
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Suwitri, Sri. 2009. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah Hidayati. 2012. *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI

Sumber Non Buku :

Rochmana, Ulya. 2016. *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pelanggan Pasang Baru (Studi Kasus di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro. Semarang

Susilo, Agus. 2012. *Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Pelanggan di Obyek Wisata Taman Margasatwa Mangkang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang

Gayutomo, Paulus Dakso Pranowo. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pariwisata di Taman Margasatwa Mangkang kota Semarang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang

Sumber dari website

Artikel Strategi Pengelolaan Obyek Wisata Taman Margasatwa Semarang diakses dalam [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=195529&val=4925&title=STRATEGI PENGELOLAAN OBYEK WISATA TAMAN MARGASATWA SEMARANG](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=195529&val=4925&title=STRATEGI%20PENGELOLAAN%20OBYEK%20WISATA%20TAMAN%20MARGASATWA%20SEMARANG) pada 12 oktober 2015

Strategi Pengelolaan Obyek Wisata Taman Margasatwa Semarang diakses dalam [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=195529&val=4925&title=STRATEGI PENGELOLAAN OBYEK WISATA TAMAN MARGASATWA SEMARANG](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=195529&val=4925&title=STRATEGI%20PENGELOLAAN%20OBYEK%20WISATA%20TAMAN%20MARGASATWA%20SEMARANG) pada 12 oktober 2015

Regulasi

Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Semarang No. 3 tahun 2010 tentang Kepariwisata