

Kualitas Pelayanan Taman Margasatwa Ragunan = Quality of Service The Wildlife Park of Ragunan

Ilham Saputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524522&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu ruang lingkup layanan publik adalah layanan pariwisata. Turunnya indeks kebahagiaan DKI Jakarta dan menjadi kota dengan tingkat stres no. 6 di dunia dirasa perlu untuk adanya tempat wisata melepas lelah dari rutinitas dan menghilangkan stres akibat kerja. Salah satu layanan wisata yang ada adalah wisata Taman Margasatwa Ragunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan taman margasatwa ragunan. Teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung adalah menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry (1990) yang mengelompokkan lima dimensi pokok, yaitu dimensi SERVQUAL (Service Quality). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (positivist) dengan menggunakan format skala Likert dan melakukan wawancara mendalam untuk mengonfirmasi hasil kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diberikan Taman Margasatwa Ragunan dengan yang diharapkan oleh para pengunjung. Nilai kesenjangan rata-rata terendah berarti paling baik adalah responsiveness (ketanggapan). Sedangkan nilai kesenjangan (gap) rata-rata tertinggi berada pada dimensi tangibles (bukti fisik) yaitu sebesar -0.89 maka dimensi tangibles (bukti fisik) dapat dikatakan kurang baik dan perlu diperbaiki. Namun, secara keseluruhan responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan Taman Margasatwa Ragunan.

.....Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. One of the scopes of public services is tourism services. The decline in the happiness index of DKI Jakarta and became the city with the stress level no. In the world it is necessary for a tourist place to unwind from routine and relieve stress due to work. One of the existing tourism services is the Ragunan Wildlife Park tour. This study aims to analyze the level of visitor satisfaction with the services of the Ragunan Wildlife Park. The theory used to measure visitor satisfaction is according to Parasuraman, Zeithml and Berry (1990) who grouped five main dimensions, namely the SERVQUAL (Service Quality) dimension. This study uses a quantitative (positivist) approach using a Likert scale format and conducts in-depth interviews to confirm the results of the questionnaire. The results showed that there was a gap between the services provided by the Ragunan Wildlife Park and those expected by the visitors. The lowest average gap value means that the best is responsiveness. While the highest average gap value is in the tangibles dimension (physical evidence) which is -0.89, the tangibles dimension (physical evidence) can be said to be less good and needs to be improved. However, overall the research respondents were satisfied with the services of the