

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA DALAM
TRANSFORMASI DI INDUSTRI WISATA DENGAN PENDEKATAN
PELAYANAN PRIMA**

Danti Sugiarto

Program studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
dantisugiarto24@gmail.com

Indah Murti

Program studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
endah@untag-sby.ac.id

Supri Hartono

Program studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
suprihartono@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the satisfaction of the people of Surabaya City towards the transformation in the tourism industry with a prime service approach. The transformation studied focuses on the implementation of an online ticket system as an innovation to overcome various obstacles in tourism services, such as long queues, limited information, and manual payment systems. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation at several leading tourist destinations in Surabaya, including Kenjeran Beach Amusement Park, Kalimas Boat Tour, and Surabaya Education Museum. The results of the study indicate that service transformation through ticket digitization has a positive impact on public satisfaction, especially in terms of reliability, responsiveness, assurance, physical evidence, and empathy of officers. This study recommends optimizing information technology and improving HR competency in supporting the sustainability of prime services in the Surabaya tourism sector.

Keywords: *Community Satisfaction, Tourism Industry Transformation, Excellent Service.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat Kota Surabaya terhadap transformasi di industri wisata dengan pendekatan pelayanan prima. Transformasi yang dikaji berfokus pada penerapan sistem tiket online sebagai inovasi untuk mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan wisata, seperti antrean

panjang, keterbatasan informasi, dan sistem pembayaran manual. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi pada beberapa destinasi wisata unggulan di Surabaya, di antaranya Taman Hiburan Pantai Kenjeran, Wisata Perahu Kalimas, dan Museum Pendidikan Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi pelayanan melalui digitalisasi tiket memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati petugas. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi teknologi informasi serta peningkatan kompetensi SDM dalam mendukung keberlanjutan pelayanan prima di sektor pariwisata Surabaya.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Transformasi Industri Wisata, Pelayanan Prima.*

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung perekonomian Indonesia, termasuk di Kota Surabaya. Sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia, Surabaya memiliki beragam destinasi wisata mulai dari wisata sejarah, budaya, religi, hingga kuliner. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya meningkatkan daya saing sektor pariwisata melalui berbagai program, salah satunya dengan transformasi sistem pelayanan berbasis teknologi.

Sebelumnya, pembelian tiket wisata di Surabaya masih dilakukan secara manual di lokasi, yang kerap menimbulkan antrean panjang, memperlambat proses pelayanan, serta menyulitkan wisatawan dalam merencanakan kunjungan. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan sistem tiket online yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, serta transparansi dalam pelayanan.

Transformasi ini diiringi dengan penerapan prinsip pelayanan prima yang mengedepankan aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (SERVQUAL). Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan industri wisata, serta mendukung upaya menjadikan Surabaya sebagai destinasi wisata modern yang ramah pelanggan. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji sejauh mana transformasi ini mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan mendukung keberlanjutan sektor pariwisata di Kota Surabaya.

B. KAJIAN TEORITIS

Makna literasi digital Kemampuan membaca, menulis, dan memahami bahasa tertulis dikenal sebagai literasi. Namun, Macaulay dan Cook. Dengan memberikan otoritas, kepercayaan, peluang, tanggung jawab, dan dukungan kepada masyarakat, teori ini—yang merupakan singkatan dari Authority (Otoritas), Confidence (Keyakinan), dan Competence (Kemampuan), Trust (Kepercayaan), Opportunities (Peluang), Responsibilities (Tanggung Jawab), dan Support (Dukungan) membantu menjelaskan bagaimana pemberdayaan masyarakat dapat terjadi.

Pengertian Pelayanan Publik

Bisnis Pelayanan publik adalah bentuk nyata dari interaksi antara negara dan warga negara, di mana pemerintah berkewajiban menyediakan layanan yang memadai sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nababan et al., 2021). Sebagai *middle-range theory*, teori pelayanan publik menghubungkan kerangka besar administrasi publik dengan konteks implementatif, termasuk dalam pelayanan sektor pariwisata (Aguinis et al., 2023).

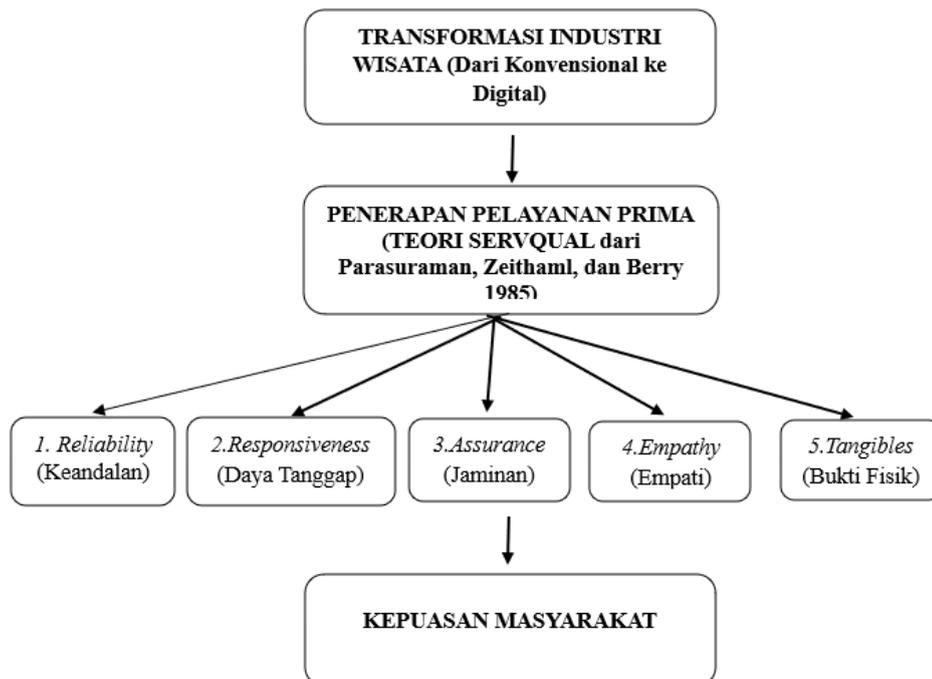
Menurut (SIGMA, 2023), pelayanan publik mencakup segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah kepada masyarakat. Sementara menurut (Ismoyo et al., 2024), pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya kecepatan, ketepatan, dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi pijakan yuridis dalam memberikan batasan, prinsip, hak, dan kewajiban baik dari penyelenggara maupun penerima layanan (Muhadi et al., 2024). Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas kepastian hukum, keadilan, partisipatif, keterbukaan, dan tidak diskriminatif.

Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata (2003: 26) mendefinisikan pelayanan prima paling sedikit ada tiga hal pokok, yaitu kepedulian terhadap pelanggan dengan adanya pendekatan kepada pelanggan, melayani atau pola layanan terbaik bagi pelanggan, dan tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan menitikberatkan pada standar layanan tertentu.

Kerangka Konseptual



Sumber : Olahan Penulis, 2025

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini memperhatikan fenomena lapangan untuk mengungkapkan apa yang terjadi yang diperoleh dari pengamatan dan hasil wawancara sehingga menghasilkan data yang disimpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan dalam bentuk angka-angka. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengetahui factor-faktor apa saja yang ada dalam permasalahan yang diambil. Menurut Satori (2009) penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam tentang kepuasan masyarakat dalam transformasi di industri wisata Kota Surabaya dan transformasi pembelian tiket wisata di kota Surabaya.

2. Objek dan lokasi penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 3 tempat wisata:

1. Wisata Perahu Kalimas, di Jalan Ketabang Kali No. 2-B, Ketabang, Kec Genteng, Surabaya.
2. THP Kenjeran, di Jalan Pantai Ria Kenjeran, Kec Bulak, Surabaya
3. Museum Pendidikan, di Jalan Genteng Kali No. 10, Kec. Genteng, Surabaya.

Objek Penelitian

Mengetahui bagaimana persepsi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan tujuan dari penelitian ini. di Kecamatan Bubutan Kota Surabaya terhadap literasi digital yang dikaitkan dengan pemasaran yang dilakukan oleh para pelaku UMKM, serta apakah pandangan tersebut mempengaruhi pandangan pelaku UMKM terhadap pemasaran yang dilakukannya.

Jenis Data dan Sumber data

Data adalah hal yang belum diproses yang harus diubah menjadi informasi, baik kuantitatif maupun kualitatif, yang menyajikan fakta. Kata-kata merupakan sumber utama data dalam penelitian kualitatif; data tambahan, termasuk dokumen, dan sumber lain, melengkapi tindakan yang tersisa. Peneliti menggunakan jenis sumber data berikut dalam penelitian ini:

1) Data Primer

Informasi yang dikumpulkan dan diteliti sendiri oleh peneliti disebut data primer. Peneliti melakukan wawancara kepada Masyarakat dan UPTD Obyek Wisata.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah diperoleh dari studi dan jurnal penelitian terdahulu tentang kepuasan masyarakat, pelayanan prima, artikel dan berita.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan media digital, khususnya teknologi internet, untuk pemasaran (promosi) produk merupakan salah satu cara untuk menunjukkan literasi digital.

Tujuan untuk menarik konsumen yang tepat. Selain itu, seiring dengan semakin banyaknya orang yang menggunakan internet, pemasaran digital menjadi semakin populer banyak pelaku usaha. Selain itu, dibandingkan dengan teknik pemasaran konvensional yang tidak memanfaatkan internet, pemasaran digital dianggap lebih realistis dan hemat biaya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, berikut ini adalah gambaran jenis strategi literasi digital yang digunakan dalam pemasaran syariah oleh UMKM di Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya:

Keandalan (*Reability*)

1. THP Kenjeran

Keandalan pelayanan di THP Kenjeran menjadi salah satu faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelola telah berupaya untuk memberikan informasi yang akurat dan transparan melalui berbagai media, termasuk media sosial dan brosur. Hal ini diakui oleh pengunjung yang merasa puas dengan kejelasan informasi mengenai harga tiket, jam buka, dan fasilitas yang tersedia. Keberadaan sistem tiket berbasis online juga mempermudah pengunjung dalam mendapatkan akses ke lokasi, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap pengelola.

Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait dengan ketertiban pedagang di area wisata. Meskipun pengelola telah melakukan upaya perbaikan, seperti memberikan arahan dan teguran kepada pedagang, keluhan dari pengunjung mengenai ketidaknyamanan akibat pedagang yang kurang tertib masih perlu ditangani lebih lanjut. Oleh karena itu, pengelola perlu terus meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan pedagang untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pengunjung.

2. Wisata Perahu Kalimas

Keandalan dalam pelayanan di Perahu Kalimas terlihat dari sistem tiket yang telah beralih ke platform online, yang memberikan transparansi harga dan kemudahan akses informasi bagi pengunjung. Pengelola juga berhasil menjaga kejelasan informasi mengenai jam operasional dan harga tiket, yang diakui oleh pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola mampu memenuhi harapan pengunjung dalam hal keandalan pelayanan, yang merupakan salah satu dimensi penting dalam model Servqual.

3. Museum Pendidikan

Keandalan dalam pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya terlihat dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan pelatihan yang diberikan kepada petugas. Bapak Agus, selaku kurator museum, menjelaskan bahwa SOP telah diterapkan untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Hal ini sejalan dengan dimensi keandalan dalam model Servqual, di mana pengunjung mengharapkan informasi yang akurat dan pelayanan yang dapat diandalkan. Tanggapan positif dari pengunjung mengenai kesesuaian informasi di website dan media sosial juga menunjukkan bahwa pengelola telah berhasil memenuhi harapan ini.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. THP Kenjeran

Daya tanggap pelayanan di THP Kenjeran juga menunjukkan hasil yang positif. Pengunjung mengapresiasi kecepatan dan keramahan petugas dalam

memberikan informasi dan bantuan. Hal ini menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengunjung, terutama bagi mereka yang datang bersama anak-anak atau lansia. Keberadaan petugas yang responsif dan terlihat di area-area utama memberikan keyakinan kepada pengunjung bahwa mereka akan mendapatkan bantuan jika diperlukan.

Meskipun demikian, pengelola perlu terus meningkatkan pelatihan dan kesadaran petugas mengenai pentingnya pelayanan yang ramah dan responsif. Dengan demikian, pengunjung akan merasa lebih diperhatikan dan dihargai, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka.

2. Wisata Perahu Kalimas

Daya tanggap pengelola dalam menangani kebutuhan pengunjung sangat baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelola responsif terhadap pengaduan dan kebutuhan pengunjung, terutama dalam hal kebersihan dan keamanan. Pengelola juga telah melatih staf untuk siap membantu pengunjung, terutama anak-anak dan lansia, yang menunjukkan bahwa mereka peka terhadap kebutuhan khusus. Hal ini sejalan dengan prinsip Servqual yang menekankan pentingnya responsivitas dalam pelayanan.

3. Museum Pendidikan

Daya tanggap pengelola dalam menangani kebutuhan pengunjung sangat baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelola telah menyediakan saluran untuk menerima kritik dan saran dari pengunjung, serta memastikan ketersediaan petugas yang responsif. Bapak Agus menjelaskan bahwa kritik dan saran dapat disampaikan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial dan email. Tanggapan positif dari pengunjung mengenai kemudahan dalam mencari petugas dan kecepatan respon mereka menunjukkan bahwa pengelola telah berhasil memenuhi harapan pengunjung dalam hal responsivitas.

Jaminan (Assurance)

1. THP Kenjeran

Empati dan perhatian petugas terhadap pengunjung, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus, menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang menyenangkan. Upaya pengelola untuk menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti jalur khusus untuk kursi roda dan toilet khusus, menunjukkan komitmen mereka dalam memenuhi kebutuhan semua pengunjung.

Sikap ramah petugas juga diakui oleh pengunjung, yang merasa diperhatikan dan dibantu, terutama saat membawa anak-anak atau ketika berinteraksi dengan pengunjung lansia. Meskipun ada beberapa tantangan terkait kondisi fasilitas, seperti paving yang bergelombang, rencana perbaikan yang diusulkan menunjukkan keseriusan pengelola dalam meningkatkan aksesibilitas.

2. Wisata Perahu Kalimas

Empati dalam pelayanan di Perahu Kalimas terlihat dari perhatian yang diberikan kepada pengunjung, terutama penyandang disabilitas. Pengelola telah menyediakan fasilitas yang mendukung aksesibilitas, seperti jalur khusus untuk kursi roda. Sikap ramah dan responsif petugas terhadap pengunjung juga mencerminkan komitmen pengelola untuk memberikan pelayanan yang penuh perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola memahami dan menghargai

kebutuhan pengunjung, yang merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang positif.

3. Museum Pendidikan

Empati dalam pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya terlihat dari perhatian yang diberikan kepada pengunjung, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Meskipun fasilitas untuk penyandang disabilitas belum sepenuhnya maksimal, pengelola telah berupaya untuk menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan pengunjung lansia. Sikap ramah dan responsif petugas terhadap pengunjung juga mencerminkan komitmen pengelola untuk memberikan pelayanan yang penuh perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola memahami dan menghargai kebutuhan pengunjung, yang merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang positif.

Empati (*Empathy*)

1. THP Kenjeran

Empati dan perhatian petugas terhadap pengunjung, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus, menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang menyenangkan. Upaya pengelola untuk menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti jalur khusus untuk kursi roda dan toilet khusus, menunjukkan komitmen mereka dalam memenuhi kebutuhan semua pengunjung.

Sikap ramah petugas juga diakui oleh pengunjung, yang merasa diperhatikan dan dibantu, terutama saat membawa anak-anak atau ketika berinteraksi dengan pengunjung lansia. Meskipun ada beberapa tantangan terkait kondisi fasilitas, seperti paving yang bergelombang, rencana perbaikan yang diusulkan menunjukkan keseriusan pengelola dalam meningkatkan aksesibilitas.

2. Wisata Perahu Kalimas

Empati dalam pelayanan di Perahu Kalimas terlihat dari perhatian yang diberikan kepada pengunjung, terutama penyandang disabilitas. Pengelola telah menyediakan fasilitas yang mendukung aksesibilitas, seperti jalur khusus untuk kursi roda. Sikap ramah dan responsif petugas terhadap pengunjung juga mencerminkan komitmen pengelola untuk memberikan pelayanan yang penuh perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola memahami dan menghargai kebutuhan pengunjung, yang merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang positif.

3. Museum Pendidikan

Empati dalam pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya terlihat dari perhatian yang diberikan kepada pengunjung, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Meskipun fasilitas untuk penyandang disabilitas belum sepenuhnya maksimal, pengelola telah berupaya untuk menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan pengunjung lansia. Sikap ramah dan responsif petugas terhadap pengunjung juga mencerminkan komitmen pengelola untuk memberikan pelayanan yang penuh perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola memahami dan menghargai kebutuhan pengunjung, yang merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang positif.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. THP Kenjeran

Fasilitas fisik di THP Kenjeran, termasuk lahan terbuka, kios penjualan, dan kebersihan yang terjaga, berkontribusi pada pengalaman positif pengunjung. Pengelola telah menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung aktivitas pengunjung, seperti tempat untuk senam dan pertunjukan musik, serta stand yang menjual makanan dan oleh-oleh. Meskipun pengunjung memberikan tanggapan positif mengenai kebersihan dan ketersediaan fasilitas, beberapa kekurangan, seperti masalah pada air kamar mandi, perlu diperhatikan. Upaya pengelola untuk menjaga kebersihan secara berkelanjutan dan meningkatkan fasilitas yang ada menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik.

2. Wisata Perahu Kalimas

Bukti fisik di Perahu Kalimas, termasuk kebersihan, kenyamanan fasilitas, dan tata letak yang baik, berkontribusi pada pengalaman positif pengunjung. Pengelola telah berhasil menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman, serta melakukan perbaikan yang signifikan dalam fasilitas yang disediakan. Hal ini sejalan dengan dimensi bukti fisik dalam model Servqual, yang menekankan pentingnya aspek fisik dalam menciptakan kesan positif bagi pengunjung.

3. Museum Pendidikan

Bukti fisik di Museum Pendidikan Surabaya, termasuk fasilitas yang lengkap dan kebersihan yang terjaga, berkontribusi pada pengalaman positif pengunjung. Pengelola telah berupaya untuk menyediakan sarana yang mendukung pelayanan informasi dan kenyamanan, serta menjaga kebersihan fasilitas dengan baik. Tanggapan positif dari pengunjung mengenai kebersihan dan tata letak museum menunjukkan bahwa pengelola telah berhasil menciptakan lingkungan yang bersih dan teratur, sesuai dengan dimensi bukti fisik dalam model Servqual.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kepuasan masyarakat Kota Surabaya dalam transformasi di industri wisata dengan pendekatan pelayanan prima, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Masyarakat: Masyarakat Kota Surabaya menunjukkan tingkat kepuasan yang positif terhadap pelayanan di industri wisata yang telah mengalami transformasi. Hal ini terlihat dari tanggapan pengunjung yang merasa puas dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang disediakan oleh pengelola.

Penerapan Prinsip Pelayanan Prima: Penerapan prinsip pelayanan prima melalui model Servqual di Obyek Wisata THP Kenjeran, Wisata Perahu Kalimas, dan Museum Pendidikan Surabaya menunjukkan hasil yang baik. Pengelola telah berupaya untuk memenuhi harapan pengunjung dalam semua dimensi pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti jaminan asuransi dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas.

Indikator Pelayanan Prima:

1. Keandalan: Pengelola telah memberikan informasi yang akurat dan transparan, serta menerapkan SOP yang jelas untuk memastikan pelayanan yang konsisten.
2. Daya Tanggap: Petugas menunjukkan responsivitas yang baik terhadap kebutuhan pengunjung, menciptakan rasa aman dan nyaman.
3. Jaminan: Meskipun belum ada jaminan asuransi, pengelola menunjukkan komitmen untuk meningkatkan keamanan dan keselamatan pengunjung.
4. Empati: Pengelola telah berupaya untuk memenuhi kebutuhan khusus pengunjung, meskipun masih ada tantangan dalam hal fasilitas untuk penyandang disabilitas.
5. Bukti Fisik: Fasilitas yang disediakan, termasuk kebersihan dan kenyamanan, berkontribusi pada pengalaman positif pengunjung.

Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penulis menawarkan beberapa rekomendasi yang dapat membantu dan menguntungkan semua pemangku kepentingan. Berikut ini beberapa rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Diharapkan pengelola dapat terus meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan pedagang di area wisata untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pengunjung. Selain itu, penting untuk mempercepat proses pengajuan asuransi dan meningkatkan fasilitas untuk penyandang disabilitas.
2. Pemerintah diharapkan dapat memberikan dukungan dalam hal regulasi dan kebijakan yang mendukung pengembangan industri wisata, termasuk penyediaan infrastruktur yang ramah bagi semua pengunjung. Kerjasama antara pemerintah dan pengelola wisata juga perlu ditingkatkan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengunjung.
3. Masyarakat diharapkan dapat memberikan masukan dan kritik yang konstruktif kepada pengelola wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan dan ketertiban di area wisata juga perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSAKA

- Aguinis, H., Kraus, S., Poček, J., Meyer, N., & Jensen, S. H. (2023). The why, how, and what of public policy implications of tourism and hospitality research. *Tourism Management*, 97(December), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104720>
- Ismoyo, P. J., Awaluddin, M. A., Triadi, F., & Asdar, M. (2024). Service Quality Evaluation Public at Office Head of Awangpone Village. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(2), 144–153.
- Muhadi, Herlambang, D., Yonnawati, & Anggraini, S. (2024). TINJAUAN YURIDIS IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN. *JHM*, 5(1), 43–53.

- Nababan, B. O., Nugroho, A., & Riadi, S. (2021). Analysis of Community Satisfaction with Public Services in The Bojong Gede District Office, Bogor Regency. *Majalah Ilmiah Bijak*, 18(3), 31–41. <https://doi.org/10.31334/bijak.v19i1.1960>
- SIGMA. (2023). The Principles of Public Administration: MONTENEGRO 2021. In *Sigma* (Issue December).