

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA PADA PENGELOLAAN TAMAN MARGASATWA DAN BUDAYA KINANTAN (TMSBK) BUKITTINGGI” dapat disimpulkan:

Berdasarkan Model SERVQUAL, dua dari tiga dimensi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan prima di TMSBK Bukittinggi telah dilaksanakan dengan baik. Dua dimensi tersebut adalah dimensi kehandalan dan dimensi jaminan. Pada dimensi kehandalan, pengunjung bisa mengandalkan pegawai TMSBK, mendapat informasi yang dibutuhkan dan dapat berkomunikasi dengan baik saat mereka membutuhkan bantuan. Pada dimensi jaminan, pengunjung mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di kawasan TMSBK. Namun, tiga dimensi lainnya, yaitu dimensi daya tanggap, keberwujudan, dan empati belum diimplementasikan dengan baik. Pada dimensi daya tanggap, pengunjung tidak dibantu oleh petugas yang berada di pintu keluar. Pada dimensi keberwujudan, fasilitas yang kotor, kandang hewan yang tidak terawat, akuarium dan museum yang tidak menarik, kurang lengkapnya beberapa fasilitas seperti parkir, papan informasi satwa, serta tempat berteduh saat hari hujan. Pada dimensi empati, beberapa pegawai TMSBK bersikap ketus, jutek dan cuek khususnya pegawai di pintu masuk dan pintu keluar. Pelaksanaan komunikasi pelayanan prima di TMSBK menghadapi tiga kendala, yaitu kendala terkait sumber daya manusia yang belum sesuai dengan kebutuhan lapangan, biaya operasional

yang terbatas, dan tidak lengkapnya Standar Operasional Prosedur (SOP) di TMSBK.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan analisa yang peneliti lakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak TMSBK, diharapkan agar:
 - a. Melakukan evaluasi mengenai komunikasi dan pelayanan secara berkala demi terjaganya kualitas layanan.
 - b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan pelatihan khusus terkait keterampilan komunikasi, pelatihan bahasa asing dan kemampuan pelayanan petugas.
 - c. Melakukan perekrutan untuk tenaga ahli dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan di TMSBK.
 - d. Menjaga fasilitas dan mengoptimalkan anggaran yang ada untuk merawat fasilitas yang membutuhkan perawatan, serta
 - e. Mulai mendokumentasikan SOP secara tertulis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian terkait pelayanan prima di TMSBK yang berfokus pada *feedback* pengunjung, dengan melihat dampak pelayanan prima terhadap loyalitas pengunjung.