

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA  
PADA PENGELOLAAN TAMAN MARGASATWA DAN  
BUDAYA KINANTAN (TMSBK) BUKITTINGGI**

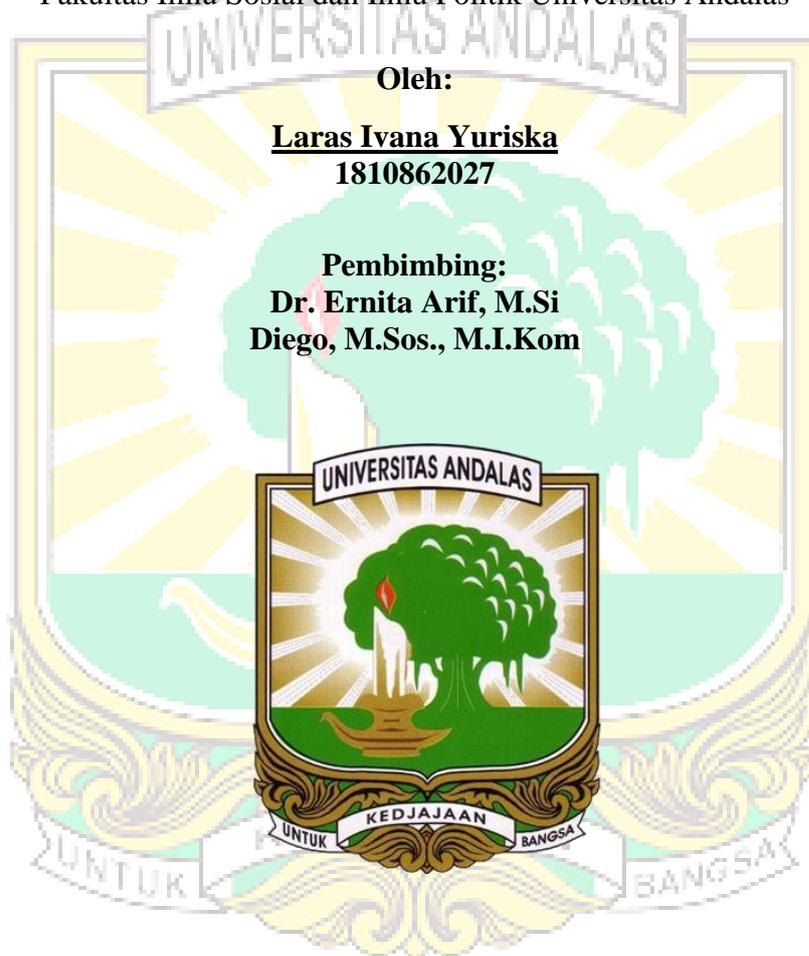
**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu Departemen Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh:

**Laras Ivana Yuriska**  
**1810862027**

**Pembimbing:**  
**Dr. Ernita Arif, M.Si**  
**Diego, M.Sos., M.I.Kom**



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2024**

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA PADA PENGELOLAAN TAMAN MARGASATWA DAN BUDAYA KINANTAN (TMSBK) BUKITTINGGI

Oleh:

**Laras Ivana Yuriska**

**1810862027**

**Pembimbing:**

**Dr. Ernita Arif, M.Si**

**Diego, M.Sos., M.I.Kom**

Komunikasi secara signifikan mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan pemberi layanan. Penelitian dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan antara ekspektasi pengunjung dengan realita yang diterima pengunjung dari pelayanan di TMSBK. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi komunikasi pelayanan prima di TMSBK Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian menggunakan Model SERVQUAL dengan paradigma *Post-Positivisme*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Model SERVQUAL terdiri dari lima dimensi, yaitu kehandalan, daya tanggap, keberwujudan, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak TMSBK untuk meningkatkan kualitas pelayanan di TMSBK.

**Kata Kunci: Pelayanan Prima, SERVQUAL, TMSBK**