BAB V
PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tata kelola pelayanan publik di Taman Margasatwa Ragunan sebagai daya tarik wisata pengunjung telah berjalan dengan mengacu pada prinsip-prinsip tata kelola pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, namun dalam pengelolaannya masih terdapat keterbatasan dalam konsistensi penerapan prinsip tata kelola pelayanan publik, khususnya terkait koordinasi kelembagaan, efektivitas pelaksanaan standar pelayanan, serta keberlanjutan upaya peningkatan layanan pengunjung. Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan memiliki struktur organisasi yang cukup lengkap. Struktur ini memungkinkan pelaksanaan tata kelola yang sistematis, tetapi praktik lapangan menunjukkan bahwa kesinambungan koordinasi antar-seksi masih memerlukan penguatan agar tata kelola pelayanan publik dapat lebih stabil, konsisten, dan responsif.

Faktor pendukung tata kelola pelayanan publik di Taman Margasatwa Ragunan meliputi adanya kerangka regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang relatif lengkap sebagai dasar supremasi hukum dan kepastian pelayanan, struktur organisasi yang jelas dengan pembagian tugas yang terdefinisi, serta komitmen pimpinan dan petugas dalam menjaga keberlangsungan layanan. Ketersediaan berbagai saluran informasi, seperti papan pengumuman, media sosial, dan *website* resmi, turut mendukung prinsip transparansi sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti. Selain itu, mekanisme evaluasi rutin, meskipun masih bersifat manual, menjadi modal penting dalam mendorong responsivitas dan akuntabilitas pelayanan. Peran aktif petugas lapangan dalam membantu pengunjung, menyampaikan kondisi riil di lapangan, serta menjalin koordinasi lintas bagian juga memperkuat efektivitas pelayanan dan menunjukkan adanya praktik kolaboratif meskipun belum terlembaga secara formal.

Faktor penghambat tata kelola pelayanan publik terutama berasal dari keterbatasan sistem pendukung dan konsistensi penerapan tata kelola pemerintahan

UNIVERSITAS NASIONAL

menurut Sedarmayanti pada pelayanan pengunjung di lapangan. Sistem pelayanan dan pengaduan yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital menghambat kecepatan respons, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Penerapan SOP yang masih bersifat situasional, khususnya saat terjadi lonjakan pengunjung, menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan dan mengurangi kepastian hukum. Rendahnya tingkat partisipasi formal pegawai lapangan serta minimnya pelibatan pengunjung dalam mekanisme umpan balik yang terstruktur juga melemahkan prinsip partisipasi. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia, variasi kapasitas komunikasi petugas, serta rendahnya literasi informasi pengunjung menjadi kendala dalam mewujudkan transparansi dan keadilan layanan secara merata, dan yang terakhir dari sisi ragam pembayaran tiket masuk untuk mempermudah akses layanan masih dipegang dan dikuasai oleh satu bank sehingga ketika ada problem di lapangan tidak ada *payment* pengganti yang mampu memberikan kemudahan dalam transaksi yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

5.2 Implikasi Konseptual

Merujuk pada temuan penelitian ini dengan berdasarkan teori Sedarmayanti yang digunakan untuk memaknai praktik tata kelola pelayanan publik di taman margasatwa ragunan. Implikasi teoretis penelitian ini menguatkan relevansi teori tata kelola pelayanan publik yang menekankan delapan prinsip utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, responsivitas, partisipasi, inklusivitas, efektivitas dan efisiensi, orientasi konsensus, serta supremasi hukum, sebagai kerangka analisis yang komprehensif dalam menilai kualitas pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kedelapan prinsip tersebut masih sangat kontekstual dan tidak selalu terkelola secara linear sebagaimana dirumuskan dalam teori, sehingga mempertegas pandangan Sedarmayanti bahwa tata kelola yang baik merupakan proses berkelanjutan yang sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan dan dinamika pengelolaan pelayanan publik di lapangan.

Pada prinsip akuntabilitas dan transparansi, penelitian ini memperluas pemaknaan teoretis Sedarmayanti dengan menunjukkan bahwa pertanggungjawaban publik tidak hanya diwujudkan melalui laporan administratif dan kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga melalui kejelasan informasi layanan

yang dapat dipahami oleh pengguna. Ketika transparansi informasi belum optimal, akuntabilitas menjadi lemah secara substantif meskipun telah terpenuhi secara formal. Temuan ini memperkuat teori Sedarmayanti bahwa transparansi merupakan prasyarat utama bagi akuntabilitas dalam tata kelola pelayanan publik.

Implikasi teoretis pada prinsip responsivitas menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons aparat pelayanan, sebagaimana ditekankan Sedarmayanti, sangat dipengaruhi oleh ketersediaan kewenangan, kompetensi petugas, serta fleksibilitas sistem pelayanan. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa responsivitas tidak semata-mata ditentukan oleh sikap individu aparatur, tetapi juga oleh desain sistem dan pembagian peran kelembagaan, sehingga memperkaya pemahaman teoretis tentang responsivitas sebagai produk interaksi antara struktur dan aktor.

Pada prinsip partisipasi dan orientasi konsensus, temuan penelitian menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat dan petugas lapangan dalam pelayanan publik masih bersifat terbatas dan belum terinstitusionalisasi secara formal. Hal ini memberikan implikasi teoretis bahwa konsep partisipasi menurut Sedarmayanti perlu dipahami tidak hanya sebagai keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan, tetapi juga sebagai mekanisme umpan balik berkelanjutan dalam pengelolaan pelayanan. Dengan demikian, konsensus dalam tata kelola pelayanan publik lebih bersifat adaptif dan situasional daripada deliberatif formal.

Implikasi pada prinsip inklusivitas memperkuat teori Sedarmayanti bahwa pelayanan publik yang baik harus menjamin keadilan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa inklusivitas tidak hanya terkait dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga dengan kesederhanaan prosedur, kejelasan sistem pembayaran, serta kemampuan petugas dalam melayani pengunjung dengan latar belakang sosial yang beragam. Temuan ini memperluas pendekatan teoretis Sedarmayanti ke arah dimensi pengalaman pengguna layanan (*user experience*).

Sementara itu, pada prinsip efektivitas dan efisiensi, penelitian ini memberikan implikasi bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik, sebagaimana selaras dengan pemikiran Sedarmayanti, tidak otomatis menghasilkan layanan yang efektif apabila tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia

dan pemahaman pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas dan efisiensi dalam tata kelola pelayanan publik bersifat relatif dan kontekstual.

Terakhir, pada prinsip supremasi hukum, penelitian ini menegaskan kembali pandangan Sedarmayanti bahwa keberadaan regulasi dan SOP merupakan fondasi tata kelola pelayanan publik. Namun, penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis dengan menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh konsistensi pengelolaan dan komunikasi kebijakan kepada publik. Dengan demikian, supremasi hukum perlu dipahami sebagai praktik yang hidup (*living rules*), bukan sekadar aturan tertulis.

Secara keseluruhan, implikasi teoretis penelitian ini menegaskan bahwa teori tata kelola menurut Sedarmayanti tetap relevan sebagai kerangka analisis pelayanan publik, namun memerlukan penguatan pada dimensi pengelolaan, interaksi aktor, dan konteks pelayanan. Temuan penelitian ini sekaligus memperkaya teori tersebut dengan bukti empiris bahwa kualitas tata kelola pelayanan publik sangat ditentukan oleh keselarasan antara prinsip normatif dan realitas praktik di lapangan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tata kelola pelayanan publik di Taman Margasatwa Ragunan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagai upaya perbaikan dan penguatan tata kelola pelayanan publik.

1. Pengelola Taman Margasatwa Ragunan harus memperkuat tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik pada masing-masing prinsip yang ada pada tata kelola pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, khususnya pengunjung dengan selalu berkoordinasi dengan lapisan jajaran aktor pengelola beserta petugas pelaksana pelayanan pengunjung agar terciptanya tata kelola pelayanan publik yang baik.
2. Perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi pelayanan publik yang berkelanjutan. Pelatihan ini penting seluruh aktor dari pengelola hingga petugas memiliki pemahaman yang

seragam mengenai kebijakan layanan, mampu memberikan penjelasan yang konsisten, serta responsif terhadap pertanyaan dan keluhan pengunjung.

3. Pemerintah DKI Jakarta harus melakukan perekrutan Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara agar terciptanya pengelola yang handal yang sesuai dengan slogan ASN yaitu Ber-Akhlak agar mampu melaksanakan tata kelola yang baik terhadap organisasi yang mampu dirasakan oleh pengunjung dan mampu dimaknai secara mendalam pada pelaksanaan tugas sebagai pelayanan masyarakat.
4. Pengelola harus mampu melakukan rekrutmen yang transparan sesuai dengan peraturan yang berlaku agar menciptakan petugas yang handal dan kompeten untuk diarahkan sebagai pelayanan pengunjung agar mampu bekerja dengan prima .
5. Dalam rangka mendukung prinsip partisipasi, inklusivitas, dan orientasi konsensus, pengelola disarankan untuk mengembangkan mekanisme umpan balik petugas pelayanan dan pengunjung yang lebih terstruktur dan mudah diakses, baik melalui kanal digital maupun *non-digital*. Masukan perlu ditindaklanjuti secara sistematis sebagai bahan evaluasi kebijakan pelayanan, sehingga pelayanan publik tidak hanya bersifat *top-down*, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna layanan yang beragam.
6. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik perlu terus dioptimalkan dengan tetap mempertimbangkan tingkat literasi informasi pengunjung. Sosialisasi kebijakan dan informasi layanan melalui *website* dan media sosial hendaknya tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif dan persuasif, agar mendorong pengunjung lebih aktif mencari informasi sebelum berkunjung. Dengan demikian, prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat tercapai secara lebih substantif.
7. Dalam menjalankan peraturan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan, pengelola harus selalu mengedepankan akuntabilitas atas konsistensi untuk menjalankan aturan pelayanan dengan baik seperti halnya selalu menjaga sistem agar selalu siap dalam melayani masyarakat dengan

jakcard agar tidak terjadi gangguan layanan yang berulang apabila kunjungan sedang ramai di event tertentu atau high season

8. Penetapan tarif dewasa dan anak terkadang membingungkan para pengunjung yang hendak menggunakan kartu jakcard untuk masuk ke kawasan ke taman margasatwa ragunan yang pada akhirnya banyak yang salah tapping kartu sesuai dengan kategori dewasa dan anak. Agar lebih mudah, pengelola seharusnya menyeragamkan harga tiket masuk demi kelancaran dalam menjalankan prinsip partisipasi pengunjung dalam proses masuk ke kawasan taman margasatwa ragunan untuk memperlancar sistem antrean yang melibatkan pengunjung pada pelayanan publik.
9. Pada sistem pembayaran yang berulang terjadi pada pelayanan pengunjung, khususnya pada event besar seperti lebaran dan tahun baru maupun maintenance pada Bank DKI, alangkah baiknya jika pembayaran yang ada di pelayanan pengunjung bisa menggunakan multipayment dengan mengizinkan kartu pembayaran dari bank lain juga bisa di tapping di gate masuk atau penggunaaan vending mechine untuk pembelian online tanpa kartu agar pengunjung bisa leluasa untuk berwisata tanpa rasa beban untuk pembelian kartu jakcard yang sepaham dengan prinsip inklusivitas pada tata kelola pemerintahan UNDP dalam Sedarmayanti.
10. Penulis merekomendasikan dalam menjaga kondisi fisik dan mental petugas pelayanan untuk melayani pengunjung memberikan layanan prima agar selalu menempatkan petugas pelayanan sesuai dengan job deskripsi yang tertera pada surat kontrak kerja, alasannya yaitu memberikan beban pelayanan seperti di pintu masuk dapat terbagi rata tidak ada tumpang tindih, serta dalam tiap minggunya pegawai pelayanan pengunjung selalu mendapatkan libur untuk bisa recovery dari aktivitas yang padat atas pekerjaannya.