

**KINERJA PERUSAHAAN UMUM DAERAH PEMBANGUNAN DALAM  
PENGEMBANGAN PARIWISATA KEBUN BINATANG MEDAN**

**Ajie Guna Dharma Harahap<sup>1</sup>, Erika Revida<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara

Email korespondensi: [ajiegunadharna13@gmail.com](mailto:ajiegunadharna13@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research aims to understand and explain the performance of the Regional Public Company (PUD) for Development in the development of tourism at Medan Zoo. The study utilizes five indicators to measure performance. The research method employed is qualitative descriptive. Data collection techniques include interviews, observations, documentation, and literature review. The results of the research indicate that wildlife attractions still do not pay sufficient attention to the welfare of the animals. Supporting facility amenities such as parking lots and places of worship are already fulfilled, but some facilities are inadequate, such as bathrooms and trash disposal areas. Accessibility to Medan Zoo has a broad road, but there is a lack of public transportation heading towards Medan Zoo. Regarding the indicators: 1) Productivity of PUD for Development has new ideas and target achievements. 2) Service Quality, assessed through three indicators of physical evidence and empathy, is still lacking, and in terms of rehabilitation, PUD for Development has Standard Operating Procedures. 3) Responsiveness of PUD for Development lacks a program to accommodate the aspirations of the community and tourists. 4) Responsibility of PUD for Development is considered insufficient. 5) Accountability of PUD for Development reports its performance to the City Council of Medan but has not yet accounted for performance to the public.*

**Keywords:** *Performance, Regional Public Company for Development, Tourism Development, Medan Zoo.*

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menjelaskan Kinerja Perusahaan Umum Daerah (PUD) Pembangunan dalam pengembangan pariwisata Kebun Binatang Medan. Penelitian ini menggunakan lima indikator dalam mengukur kinerja. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atraksi satwa masih belum memperhatikan kesejahteraan satwa itu sendiri. Amenitas sarana pendukung sudah terpenuhi seperti lapangan parkir dan rumah ibadah, namun ada beberapa fasilitas yang belum layak seperti kamar mandi dan tempat sampah. Aksesibilitas menuju Kebun Binatang Medan memiliki jalan yang besar namun minimnya angkutan umum yang menuju ke arah kebun binatang medan. Kemudian dalam hal indikator 1) Produktivitas PUD Pembangunan sudah memiliki gagasan baru dan pencapaian target. 2) Kualitas Layanan ditinjau dalam 3 indikator bukti fisik dan empati masih kurang dan dalam segi rehabilitas, PUD Pembangunan memiliki Standar Operasional Prosedur. 3) Responsivitas PUD Pembangunan tidak memiliki program untuk menampung aspirasi masyarakat dan wisatawan. 4) Tanggungjawab PUD Pembangunan dinilai masih kurang. 5) Akuntabilitas PUD Pembangunan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada DPRD Kota Medan namun belum melakukan pertanggungjawaban kinerja kepada publik.*

**Kata kunci:** *Kinerja, Perusahaan umum daerah pembangunan, Pengembangan Pariwisata, Kebun Binatang*

**PENDAHULUAN**

Kebun Binatang merupakan suatu tempat berbentuk taman atau ruang terbuka hijau yang merupakan tempat untuk mengumpulkan, memelihara kesejahteraan dan memperagakan satwa liar untuk umum dalam lingkungan buatan. Kebun Binatang berfungsi sebagai tempat pendidikan,

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



peragaan, sarana rekreasi yang sehat serta penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Persatuan Kebun Binatang Seluruh Indonesia (PKBSI, 2005).

Kebun Binatang menurut Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2019 Tentang Lembaga Konservasi Pasal 7 tergolong dalam Lembaga Konservasi untuk Kepentingan Umum. Kebun Binatang sebagai salah satu Lembaga Konservasi untuk kepentingan umum juga merupakan suatu daya tarik wisata yang mana Kebun Binatang harus memenuhi kriteria yang ada demi Kesejahteraan Satwa (Animal Welfare) dan kenyamanan untuk wisatawan yang berkunjung ke Kebun Binatang itu sendiri.

Kebun binatang juga harus memiliki fasilitas pelayanan pengunjung yang terdiri atas pusat informasi, toilet, tempat sampah, petunjuk arah, peta dan informasi satwa, areal parkir, kantin/restoran, toko cinderamata, shelter, loket dan pelayanan umum. Menurut Organisasi Perhimpunan Kebun Binatang Se-Indonesia (PKBSI) kebun binatang harus memiliki peran dan fungsi Konservasi yaitu sebagai lembaga konservasi Ex-Situ (untuk mengembangbiakan satwa langka diluar habitatnya) dan merupakan benteng terakhir penyelamatan satwa. Dalam pengelolaannya, Lembaga Konservasi untuk Kepentingan Umum dilakukan berdasarkan izin yang diatur dalam Pasal 23 dan yang mana di dalam pasal tersebut menyebutkan bahwa "Izin Lembaga Konservasi sebagaimana dimaksud ayat (1) diberikan oleh Menteri berdasarkan permohonan" lalu pada Pasal 24 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa "Permohonan izin Lembaga Konservasi sebagaimana yang dimaksud Pasal 23 hanya dapat diajukan oleh pelaku usaha nonperorangan" dan Pelaku usaha nonperorangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: 1) badan usaha milik Negara 2) badan usaha milik daerah 3) badan usaha milik swasta 4) lembaga penelitian yang kegiatannya meliputi penelitian tumbuhan dan satwa liar 5) lembaga pendidikan normal dan 6) koperasi.

Pemerintah daerah harus dapat mengembangkan tempat wisata yang berada di daerahnya. Di sisi lain pemerintah daerah dituntut harus mampu mengelola dan mengembangkan seluruh potensi pariwisata dan sumber daya yang ada di wilayahnya (Ashoer, dkk, 2021). Dalam pengelolaan dan pembangunan pariwisata diharapkan memberi dampak bagi peningkatan kesejahteraan penduduk, peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dan mendorong pertumbuhan perekonomian (Revida, dkk, 2020). Pemerintah Kota Medan menjalankan wewenangnya seperti yang diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020/Bab III/Bagian Keempat/Paragraf 13 Tentang Kepariwisata Pasal 30 ayat 1 yaitu "memelihara dan melestarikan daya tarik wisata yang berada di wilayahnya" sejalan dengan Undang-Undang tersebut Pemerintah Kota Medan melakukan wewenangnya dalam kepariwisataan dengan membentuk Badan Usaha Milik Daerah yang bernama Perusahaan Umum Daerah Pembangunan atau biasa disingkat PUD Pembangunan yang diatur melalui Peraturan Daerah Kota Medan No.12 Tahun 2014 tentang Perusahaan Umum Daerah Pembangunan Kota Medan yang kemudian di perbarui dengan adanya Peraturan Daerah Kota Medan No.5 Tahun 2021. Di dalam peraturan tersebut terdapat Maksud dan Tujuan dari pendirian Perusahaan Umum Daerah Pembangunan ini yaitu terdapat pada pasal 5 yaitu, (1) Maksud pendirian Perusahaan Umum Daerah adalah untuk meningkatkan peran dan fungsi Perusahaan Umum Daerah dalam mendorong pertumbuhan perekonomian, menggali dan meningkatkan potensi pendapatan asli Daerah guna mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat. (2) Tujuan dibentuknya Perusahaan Umum Daerah adalah untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/ atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik dan memperoleh laba atau keuntungan.

Pengembangan pariwisata merupakan suatu bagian dari sebuah rencana dalam upaya memajukan, memperbaiki serta meningkatkan kondisi nyata daerah setempat sehingga dapat memberikan nilai tambah maupun dapat bermanfaat bagi masyarakat lokal yang ada disekitar kawasan wisata, wisatawan dan pemerintah daerah (Banjarnahor, dkk, 2021). Yoeti (1997) berpendapat bahwa pariwisata harus mengandung komponen 3A yaitu atraksi, aksesibilitas, amenities. 3A Merupakan hal penting yang dimiliki oleh setiap destinasi wisata, hal tersebut mempengaruhi pada pengembangan wisata dalam minat wisatawan untuk kembali. Dengan potensi Kebun Binatang Medan yang sangat besar ternyata belum mampu memberikan PAD bagi Kota Medan. Sempat adanya wacana untuk swastanisasi dan

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



menarik minat investor untuk berinvestasi di Kebun Binatang Medan pada pertengahan 2022 lalu namun hingga sekarang tidak ada kejelasan terkait investasi tersebut. Sementara itu didalam Peraturan Daerah Kota Medan No.5 Tahun 2021 dicantumkan bahwa modal dasar dari PUD Pembangunan adalah sebesar Rp. 188.245.708.383 (seratus delapan puluh delapan milyar dua ratus empat puluh lima juta tujuh ratus delapan ribu tiga ratus delapan puluh tiga rupiah) namun sayangnya tidak disebutkan secara rinci alokasi dana yang masuk ke kebun binatang medan mengingat PUD Pembangunan sendiri memiliki kegiatan usaha yang meliputi menyediakan jasa konstruksi, kegiatan pembangunan, pemeliharaan, pengawasan gedung, kontruksi jalan, pengelolaan hotel, rumah susun, kolam renang, kebun binatang dan lain lain. Hal ini tentu menjadi tanda Tanya terhadap alokasi dana yang tidak tercantum didalam Perda.

## METODE

Berdasarkan penelitian ini, penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif menjadi pilihan peneliti dalam penggunaan metode penelitian. Menurut Arikunto (1998) penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan.. Oleh karena itu, penelitian kualitatif mampu mengungkap fenomena fenomena pada suatu subjek yang ingin diteliti secara mendalam. Penelitian tersebut juga menggunakan metode penelitian deskriptif, yang mana penelitian metode deskriptif merupakan suatu pendekatan yang menggunakan objek, status kelompok, kondisi, kerangka berfikir, ataupun peristiwa yang sedang terjadi dengan tujuan untuk membuat deskriptif yang mencakup informasi yang sistematis, faktual dan akurat tentang fakta, hukum dan fenomena terkait. Dalam penelitian ini peneliti menggambarkan, menginterpretasikan dan menganalisis kinerja PUD Pembangunan dalam pengembangan Kebun Binatang Medan.

## PEMBAHASAN

### Kinerja Perusahaan Umum Daerah Pembangunan dalam Pengembangan Pariwisata Kebun Binatang Medan

Pada pembahasan ini, peneliti menggunakan teori Dwiyanto (2006: 50) mengenai Indikator yang menentukan Kinerja dari suatu Organisasi yang dalam hal ini adalah PUD Pembangunan. Penelitian Kinerja Perusahaan Umum Daerah Pembangunan dalam pengembangan pariwisata Kebun Binatang Medan dijelaskan oleh lima indikator yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas serta Akuntabilitas.

#### 1). Produktivitas

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2008), produktivitas merupakan rasio antara input dan output. Hal tersebut merupakan hasil yang didapatkan oleh PUD Pembangunan, Produktivitas dari PUD Pembangunan adalah apa yang akan dilakukan oleh PUD Pembangunan untuk meningkatkan pariwisata Kebun Binatang Medan yang dalam hal ini tentu harus ada keseimbangan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau wisatawan. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang direncanakan dalam upaya pengembangan pariwisata di Kebun Binatang Medan yang merupakan salah satu unit usaha yang dimiliki oleh PUD Pembangunan, gagasan-gagasan baru yang digunakan untuk mengembangkan Pariwisata Kebun Binatang Medan serta ketercapaian target yang telah ditentukan dalam kurun waktu tertentu.

Dalam konteks kinerja organisasi yang dalam hal ini menangani kepariwisataan, kinerja diukur dengan seberapa banyak gagasan-gagasan baru yang ada untuk dapat mengembangkan sebuah pariwisata. Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa sumber tentang pentingnya gagasan-gagasan baru dalam upaya pengembangan pariwisata Kebun Binatang Medan:

*“Gagasan baru yang diinisiasikan oleh PUD Pembangunan dan sudah terlaksana seperti PUD Pembangunan juga membuat launching Bumi Perkemahan Medan Zoo yang dilaksanakan mulai akhir bulan Maret 2023 bagi pengunjung yang ingin mendapatkan pengalaman baru, lalu PUD Pembangunan juga sampai sekarang tetap menerima dengan tangan terbuka bagi siapa saja investor yang ingin berinvestasi di Kebun Binatang Medan contoh hasilnya seperti pendanaan di Kandang Kandang Satwa salah satunya di Kandang*

*Orang Utan yang mana merupakan hasil kerjasama antara PUD Pembangunan dengan Pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) kemudian juga PUD Pembangunan menyediakan taman bermain seperti kereta api putar, flying fox dan trampolin yang diperuntukan untuk wisatawan” (Wawancara Plt. Direktur Utama PUD Pembangunan, 15 Juni 2023)*



**Gambar : Kandang Satwa hasil kerjasama PLN dan Keadaan Kereta api Putar**

Namun kebalikan dari wawancara dengan pihak PUD Pembangunan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa wisatawan yang telah berkunjung ke Kebun Binatang Medan yang peneliti paparkan dibawah ini:

*“Kebun Binatang Medan ini sangat asri dengan banyaknya pohon rindang sehingga walaupun cuaca sedang terik tidak terlalu berpengaruh kepada wisatawan yang sedang berkunjung namun sayangnya tidak dibarengin dengan keadaan Kebun Binatang Medan yang terkesan tidak terawat dari segi kandangnya yang banyak kosong, papan tanda informasi yang tidak jelas dan juga jalan yang jelek. Kalau berbicara tentang bumi perkemahan saya pribadi belum pernah mencobanya namun untuk sarana bermain cukup baik walaupun ada beberapa sarana permainan yang tidak terawat.” (Wawancara wisatawan, 24 Juni 2023).*

*“Bagus juga dengan disediakannya tempat bermain tambahan dengan adanya flying fox, kereta api putar sampai trampolin tentu dapat mengakomodir wisatawan yang ingin berkunjung, lalu jika ingin melakukan perkemahan di kawasan Kebun Binatang Medan tentu harus memerhatikan dari segi keamanan itu sendiri.” (wawancara wisatawan 24 juni 2023)*

Ketika membahas terkait input yang berupa gagasan tentu harus memiliki output yang berupa wisatawan itu sendiri, peneliti mencoba mewawancarai wisatawan dengan tujuan akankah berkunjung kembali di lain waktu serta bagaimana pendapat pengunjung dengan kebun binatang lain yang berada di sekitar Kebun Binatang Medan, yang akan peneliti jabarkan berikut:

*“Menurut saya ya mikir mikir kembali untuk datang kesini karena fasilitas yang ada juga tidak memuaskan bahkan ketinggalan jauh dengan Central Park yang memiliki koleksi satwa yang bervariasi” (wawancara wisatawan, 24 Juni 2023)*

Selain gagasan-gagasan baru, produktivitas dapat dilihat melalui ketercapaian target yang telah ditentukan. Berikut ini hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Direktur Operasional PUD Pembangunan :

*“Selama ini kegiatan pariwisata sudah mencapai target semua setiap tahunnya. Paling untuk kendala itu biasanya kendala dari alam. Seperti yang kita ketahui bahwa Kebun Binatang Medan akan ramai dikunjungi ketika weekend atau libur panjang namun jika cuaca sedang tidak bagus tentu akan mempengaruhi jumlah pengunjung disaat libur mengingat bahwa Kebun Binatang Medan termasuk tempat rekreasi yang bersifat outdoor . Kalau untuk kendala dalam pencapaian target adalah kolaborasi antar OPD yang dalam hal ini dengan Dishub Kota Medan yang mana sampai sekarang hanya 1 trayek angkot yang melewati Kebun Binatang*

*Medan yaitu Angkot dengan kode 61.*” (wawancara Direktur Operasional PUD Pembangunan 15 Juni 2023)

Namun, ketika melakukan wawancara dengan Wakil Ketua Komisi III DPRD Kota Medan, terdapat jawaban yang berbeda sebagai berikut :

*“Kalau untuk pencapaian target PAD, PUD Pembangunan masih jauh dari kata memenuhi target, saat ini Perusahaan Daerah (PD) Kota Medan yang bisa memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah PD Pasar selebihnya seperti PD Rumah Potong Hewan (RPH) dan PUD Pembangunan tidak dapat berkontribusi secara signifikan dalam memberikan PAD ke Pemerintah Kota Medan.”* (wawancara dengan Wakil Ketua Komisi III DPRD Kota Medan, 19 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber serta tinjauan secara langsung oleh penulis, disini dapat terlihat produktivitas sangat mempengaruhi kinerja PUD Pembangunan. Namun, disini produktivitas yang mereka hasilkan kurang baik. Hal tersebut karena seperti yang bisa dilihat diatas, adanya kesenjangan opini antara PUD Pembangunan dengan Wisatawan yang merasakan langsung. dengan adanya gagasan-gagasan baru yang dapat menunjang pengembangan pariwisata Kebun Binatang Medan. karena seperti yang kita ketahui bersama, gagasan atau ide baru itu justru sebagai penunjang utama perkembangan sebuah kepariwisataan.

Karena pengertian produktivitas menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2008: 176), merupakan ratio antara input dan output. Keseimbangan antara input dan output. Input disini adalah berupa ide atau gagasan sedangkan untuk outputnya adalah jumlah wisatawan. Jika banyak gagasan untuk pengembangan pariwisata Kebun Binatang Medan maka secara pasti akan menarik wisatawan untuk berkunjung ke Kebun Binatang Medan. Hal tersebut secara otomatis akan menambah tingkat kunjungan wisatawan ke Kebun Binatang Medan.

Di lain hal dalam pemenuhan target yang diberikan kepada PUD Pembangunan terdapat perbedaan pendapat antara pihak PUD Pembangunan dengan pihak DPRD Kota Medan khususnya Komisi III yang berhubungan dengan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kota Medan yang dalam hal ini adalah PUD Pembangunan. Yang mana dalam hal pemenuhan PAD,PUD Pembangunan dinilai tidak dapat memenuhinya.

## 2). Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan produk dan jasa yang diberikan kepada masyarakat yang dalam hal ini untuk pengembangan Pariwisata Kebun Binatang Medan. Bentuk pelayanan pariwisata yang diberikan PUD Pembangunan kepada masyarakat terkait perkembangan Pariwisata Kebun Binatang Medan.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam indikator kinerja ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Gaster (1995) mengatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut harus mengacu pada standar pelayanan yang berlaku Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 indikator dari kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, realibilitas dan empati.

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. Berdasarkan data temuan yang diperoleh selama dilapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif dari wisatawan hal itu diketahui berdasarkan hasil wawancara langsung peneliti dengan berbagai narasumber, peneliti mendapatkan berbagai informasi terkait kualitas layanan di Kebun Binatang Medan yang akan peneliti paparkan dibawah:

*“kami dari pihak PUD Pembangunan tentu selalu melakukan pelayanan yang berorientasi terhadap kepuasan wisatawan seperti dengan menyediakan papan informasi di depan pintu masuk berupa peta lokasi setiap kandang sehingga memudahkan wisatawan dalam berkunjung, lalu kami juga merespon keinginan wisatawan yang ingin melakukan kontak fisik dengan satwa dengan menyediakan atraksi menunggang kuda, memberi makan gajah dan beberapa satwa herbivora lainnya” (Wawancara dengan Plt. Direktur Utama PUD Pembangunan, 15 Juni 2023)*



**Gambar: Salah satu atraksi Delman di Kebun Binatang Medan**

Sumber : Hasil Dokumentasi Peneliti, 2023

Dan dalam melakukan pelayanan pariwisata Kebun Binatang Medan, PUD Pembangunan mengakui masih memiliki kendala yang dipaparkan dibawah:

*“Kendala utama kami dalam melakukan kegiatan pariwisata di Kebun Binatang Medan ini adalah keterbatasan dari jumlah pekerja yang ada, sebagai contoh saya sendiri sebagai Kaur Tata Usaha, disaat hari libur ini harus merangkap tugas menjadi pendamping wisatawan yang berkunjung ke Kebun Binatang Medan.” (wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, 18 Juni 2023)*

Hasil wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, peneliti juga mendapatkan informasi tambahan dari informan yang memperkuat informasi dari Kaur Tata Usaha tersebut yang akan peneliti jabarkan dibawah:

*“Kebun Binatang Medan bisa kita bilang merupakan Kebun Binatang satu satunya di wilayah Kota Medan dan koleksinya lumayan bervariasi tapi yang cukup disayangkan adalah kurangnya pekerja yang ditugaskan untuk mengawasi wisatawan seperti saya lihat tadi di Kandang Orang Utan masih banyak wisatawan nakal yang melempar kacang-kacangan kepada satwa Orang Utan tersebut padahal sudah jelas ada spanduk himbauan kepada wisatawan untuk dilarang melempar apapun ke kandang satwa, lalu kurangnya pekerja yang sekedar menjadi pemberi informasi tambahan terhadap wisatawan mengingat banyaknya papan informasi di kandang hewan yang sudah tidak layak hal tersebut membuat wisatawan menjadi tidak tau satwa apa yang ada didalam kandang tersebut.” (Wawancara dengan wisatawan, 24 Juni 2023)*



**Gambar: Himbauan dilarang untuk memberi makan/minuman kepada satwa**

Sumber : Hasil Dokumentasi Peneliti, 2023

Merespon pendapat dari wisatawan tersebut, pihak pengelola Kebun Binatang Medan mengatakan dalam wawancaranya :

*“Sebenarnya kami sangat mengupayakan untuk dapat mengcover setiap kandang yang ada di Kebun Binatang Medan dengan menambah jumlah pekerja, namun tentu kendala terbesarnya terdapat pada biaya yang sangat terbatas, kami dari pihak pengelola Kebun Binatang Medan hanya memanfaatkan dana retribusi dari pengunjung dan retribusi dari kantin yang berjualan di area Kebun Binatang Medan, hal ini tentu dirasa sangat berat mengingat pasca pandemi, Kebun Binatang Medan tidak terlalu banyak dikunjungi seperti sebelum adanya pandemi”* (wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, 18 Juni 2023)

Kemudian peneliti melampirkan isi wawancara peneliti dengan Wakil Ketua Komisi III DPRD Kota Medan sebagai berikut:

*“Sebenarnya dari PUD Pembangunan sudah berkomunikasi dengan kami Komisi III DPRD Kota Medan agar sekiranya dibantu dalam menyuarakan terkait bantuan dana ini kepada Bapak Walikota Medan, lalu kami bantu suarakan kepada Bapak Bobby selaku Walikota Medan namun tidak ada respon yang baik dari Walikota Medan, sehingga sampai sekarang tidak ada kucuran dana untuk membantu PUD Pembangunan ini.”* (wawancara dengan Wakil Ketua Komisi III DPRD Kota Medan, 19 Juni 2023).

Kemudian kualitas layanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan Hal ini terlihat dari hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa petugas masih belum bisa menjaga satwa yang di kunjungi wisatawan yang melanggar peraturan. Kebun Binatang Medan sebagai salah satu lembaga konservasi untuk kepentingan umum juga tentu menjadikan Satwa sebagai daya tarik wisatawan agar mau berwisata di Kebun Binatang Medan, dan dari pihak pengelola juga mengatakan bahwa mereka juga membuka layanan wisata dengan menawarkan interaksi langsung antara wisatawan dengan satwa, senada dengan ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak pengelola terkait layanan wisata yang menawarkan interaksi antara wisatawan dengan satwa sebagai berikut:

*“Kami menawarkan interaksi langsung dengan satwa berupa menunggangi kuda, Memberi makan Satwa seperti gajah, kasuari dan rusa tentunya kami tetap memperhatikan kesejahteraan satwa itu sendiri.”* (wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, 18 Juni 2023)

*“Menurut saya selaku Dokter hewan yang bertanggung jawab di Kebun Binatang Medan ini melihat bahwa kegiatan yang menawarkan interaksi langsung kepada satwa menghasilkan dampak positif sekaligus dampak negatif, seperti contohnya dalam hal dampak positifnya adalah dengan adanya interaksi langsung antara wisatawan dengan satwa seperti gajah dengan pemberian makan seperti pisang akan membantu kami juga dalam memenuhi angka kecukupan gizi dari gajah tersebut yang mana kami dari pihak Kebun binatang medan sendiri merasa sulit untuk memenuhi pakan dari gajah seperti contoh Siti (Nama satwa Gajah di Kebun Binatang Medan) dia memiliki berat badan seberat 3 Ton seharusnya kami memberi*

*pakan kepada Siti sebesar 10% dari massa tubuhnya yaitu 300 Kg perhari dan sering sekali pakan untuk siti tidak mencapai 10% dari massa tubuhnya, ya dengan adanya pemberian makanan kepada satwa oleh wisatawan ini turut membantu memenuhi pakan siti”.*  
(Wawancara dengan Dokter Hewan Kebun Binatang Medan, 24 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber serta tinjauan secara langsung oleh penulis, disini dapat terlihat Kualitas Layanan di Kebun Binatang Medan memiliki kendala dalam hal Jumlah SDM yang mengelola Kebun Binatang Medan, hal ini sangat berdampak terhadap kualitas layanan.

Hal lain dalam melakukan pelayanan kepada wisatawan, Pihak pengelola yang memiliki kendala dalam jumlah SDM turut merasakannya seperti kurangnya pekerja yang mengawasi Wisatawan yang berkunjung sehingga mengakibatkan banyak wisatawan yang melemparkan selain pakan ke dalam kandang walaupun pihak pengelola sudah menyediakan spanduk larangan untuk memberi makan kepada satwa yang memang tidak diperuntukan untuk berinteraksi secara langsung dengan wisatawan.

Kemudian didalam melayani, PUD Pembangunan memiliki Satuan Operasional Prosedur yang menjadi acuan Organisasi dalam melakukan pelayanan yang memuat aspek organ, organisasi dan kepegawaian, keuangan, pelayanan pelanggan, resiko bisnis, pengadaan barang dan jasa, pengelolaan barang, pemasaran dan pengawasan.

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2008), informasi mengenai kepuasan masyarakat tersedia secara mudah dan murah. Namun dalam kenyataan hal tersebut belum sepenuhnya dapat terpenuhi terutama dalam segi kemudahan. Karena tidak semua masyarakat bisa mengetahui informasi mengenai pariwisata Kebun Binatang Medan, Pemerintah Kota Medan sendiri memang sudah memiliki satu *website* resmi yang digunakan untuk dapat mengakses berbagai informasi penting seputar Kebun Binatang Medan yang dapat diakses melalui Portal/Website [medanzoo.pemkomedan.go.id](http://medanzoo.pemkomedan.go.id). Namun itu masih belum maksimal. Seperti minimnya informasi yang ada di dalam website tersebut dan *update* terakhir dari website tersebut adalah pada tahun 2017 sehingga menunjukkan bahwa *website* tersebut sudah lama tidak di *update*. serta ketika peneliti melakukan wawancara dengan wisatawan masih banyak wisatawan yang tidak mengetahui terkait website tersebut. Suatu informasi mengenai kepariwisataan tidak bisa dianggap sepele karena hal tersebut menjadi awal mula berkembangnya suatu pariwisata. Jika informasi sebuah pariwisata kurang, bisa dikatakan tidak transparan.

### 3). Responsivitas

Menurut Dwiyanto (2008), responsivitas merupakan kemampuan birokrasi yang dalam hal ini adalah kemampuan PUD Pembangunan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Untuk memaksimalkan responsivitas PUD Pembangunan dapat dilihat melalui kerjasama antar PUD Pembangunan dan kecepatan dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

Untuk memajukan pariwisata suatu daerah, sangat dibutuhkan kerja keras serta kerjasama dari masing-masing pegawai dalam suatu instansi yang bertugas menangani pariwisata suatu daerah yang dalam hal ini adalah PUD Pembangunan. Berikut merupakan hasil wawancara mengenai kerjasama yang terjalin antar pegawai PUD Pembangunan dalam upaya peningkatan pariwisata Kebun Binatang Medan.

*“Ketika awal berdirinya Kebun Binatang Medan di Kecamatan Medan Tuntungan, banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait susah dan jauhnya akses menuju Kebun Binatang Medan, oleh karena itu kami merespons keluhan tersebut dengan berkomunikasi dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Medan untuk sekiranya memperhatikan akses menuju Kebun Binatang Medan, dan hal tersebut berbuah hasil berupa adanya pelebaran jalan dan pengaspalan jalan menuju Kebun Binatang Medan yang sudah bisa kami katakan Bagus.”*  
(Wawancara dengan Plt. Direktur Utama PUD Pembangunan, 15 Juni 2023)

Responsivitas PUD Pembangunan dalam memahami apa yang menjadi kebutuhan wisatawan ditunjukkan dengan adanya komunikasi yang baik antara wisatawan dengan pihak PUD Pembangunan. Hal ini mengingat bahwa keluhan, tuntutan kritik dan saran dari wisatawan akan membantu PUD

Pembangunan untuk lebih responsif dalam mengenali kebutuhan wisatawan. Dengan demikian untuk mengetahui kebutuhan masyarakat diperlukan adanya komunikasi antara PUD Pembangunan dengan wisatawan dan masyarakat secara langsung. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Plt. Direktur Utama PUD Pembangunan sebagai berikut:

*"Dalam mengenali kebutuhan wisatawan kami menerima dengan tangan terbuka bagi masyarakat yang ingin menjumpai kami sehingga kita bisa membangun komunikasi untuk kemajuan PUD Pembangunan. tapi kami belum pernah membuat program untuk pertemuan langsung dengan masyarakat terkait hal yang dikeluhkan tapi Pihak kami berusaha mendengarkan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat dan media." (wawancara dengan Plt. Direktur Utama PUD Pembangunan)*

Temuan ini dibenarkan oleh narasumber *The Wildlife Whisperer Sumatra* sebagai berikut :

*"Ya, kami pernah melakukan diskusi dengan pihak PUD Pembangunan. Beberapa diskusi yang pernah dibangun oleh The Wildlife Whisperer of Sumatra bersama PUD Pembangunan, selain menaruh harapan kepada PEMKO Medan untuk mendapatkan bantuan anggaran daerah, mereka pun berharap ada investor yang tertarik untuk berinvestasi. Padahal, di luar dari itu seharusnya PUD Pembangunan dapat berpikir lebih kreatif lagi tentang cara memarketingkan Medan Zoo agar dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung." (Wawancara dengan Organisasi The Wildlife Whisperer of Sumatra, 23 Juni 2023)*

Adapun peneliti juga menanyakan kepada wisatawan terkait hal yang dikeluhkan oleh para wisatawan yang akan peneliti sampaikan kepada pengelola sebagai penyambung lidah antara wisatawan dengan pengelola yang selama ini tidak memiliki program jajak pendapat dari wisatawan kepada pengelola sebagai berikut:

*"Keluhannya lebih ke keadaan kandang yang tidak layak dan banyak kandang yang kosong" (Wawancara dengan wisatawan, 24 Juni 2023)*

*"Keluhannya adalah seperti keadaan fasilitas yang kurang seperti kandang, jalan setapak dan sarana permainan anak. Dan juga banyak kantin yang mengganggu keindahan kebun binatang medan ini." (Wawancara dengan wisatawan 24 Juni 2023)*

Kemudian tanggapan dari pengelola terkait keluhan dari wisatawan tersebut dikemukakan oleh Kaur Tata Usaha Sebagai berikut :

*"Untuk kandang kosong memang kita membenarkan ada beberapa kandang yang kosong. Kedepannya kandang-kandang itu akan kami rehabilitasi untuk digunakan satwa lain. Ketiadaan hewan di beberapa kandang di Medan Zoo bukan karena kebun binatang itu kekurangan satwa. Namun, kekosongan terjadi lantaran beberapa hewan dipindahkan ke kandang baru. Seperti, contohnya kandang buaya. Pengunjung sempat memberikan koreksi soal kandang buaya sebelumnya yang dikatakan tidak seperti habitatnya. Sekarang kami sudah membuat kandang yang mirip tempat hidupnya. (wawancara dengan Kaur Tata Usaha 24 Juni 2023)*

Kemudian dari Kaur Tata Usaha juga menambahkan bahwa

*"Jika dilihat dari hal responsivitas kami terhadap keluhan masyarakat, kami berusaha untuk memenuhi keluhan tersebut seperti banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait kebersihan dari Kebun Binatang Medan oleh karena itu kami sering melakukan gotong royong rutin di setiap Unit Usaha PUD Pembangunan dan ini benar benar dilaksanakan oleh setiap jajaran PUD Pembangunan." (Wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, 24 Juni 2023)*

*"Kami juga melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah seperti pihak TNI untuk melakukan pengawasan di Unit Usaha kami" (Wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, 24 Juni 2023)*

Didalam Pariwisata pada umumnya masyarakat sekaligus wisatawan termasuk unsur penting dan berhak untuk menyampaikan keluhannya terkait Pariwisata itu sendiri dan PUD Pembangunan merespon keluhan tersebut dengan berbenah namun ada kendala yang dapat menghambat dari pembenahan tersebut seperti yang saya paparkan di hasil wawancara berikut :

*“Kendalanya di kami itu ya kekurangan pekerja untuk mendukung responsivitas kami terhadap keluhan wisatawan namun tentu saja hal itu berhubungan dengan dana, jika ingin tambah pekerja ya harus ada dana lebihnya untuk memberi upah kepada mereka”*  
(Wawancara dengan Plt Direktur Utama PUD Pembangunan, 15 Juni 2023)

Berdasarkan paparan hasil wawancara, dapat dikatakan bahwa kinerja PUD Pembangunan berdasarkan dimensi responsivitas masih kurang baik karena berdasarkan hasil wawancara kepada narasumber, adanya kerjasama antara pegawai maupun antar organisasi lain di Kota Medan namun mengenai komunikasi langsung antara wisatawan, masyarakat, dan media PUD Pembangunan tidak memiliki program untuk menampung aspirasi tersebut tapi mereka tetap membuka dengan tangan terbuka jika ada unsur masyarakat yang ingin menyampaikan kritik saran kepada mereka. Mengenai Pengembangan Pariwisata Kebun Binatang Medan sudah terjalin dengan cukup baik. Kerjasama disini sangat diperlukan baik itu kerjasama antar pegawai maupun antar organisasi publik. Seperti misalnya, PUD Pembangunan harus bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Kota Medan dalam memenuhi aspek akses menuju Kebun Binatang Medan.

Untuk respon kebutuhan masyarakat memang belum maksimal. Namun secara perlahan PUD Kota Medan memang sedang berbenah diri untuk menjadi lebih baik. Seperti yang telah peneliti paparkan diatas, ide atau gagasan memang sangat diperlukan disini untuk dapat memenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

#### 4). Responsibilitas

Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan PUD Pembangunan mengenai Pengembangan Pariwisata Kebun Binatang Medan dilakukan sesuai dengan prinsip dan kebijakan yang telah ditentukan. Dwiyanto (2006) mengemukakan bahwa responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Hal ini juga didukung oleh Revida, dkk (2020) dan Revida, dkk (2021).

Dalam melakukan tugasnya sebagai pihak yang memberikan pelayanan di bidang pariwisata bagi masyarakat, PUD Pembangunan mempunyai beberapa pedoman atau acuan yang digunakan dalam memberikan pelayanan terkait dengan Pengembangan Pariwisata Kebun Binatang Medan. Sebagaimana disampaikan oleh Plt.Direktur Utama PUD Pembangunan sebagai berikut :

*“Disamping ketentuan-ketentuan Standar Operasional Prosedur, dalam melaksanakan tugas pelayanan, ada banyak acuan yang digunakan oleh kami selaku pihak PUD Pembangunan antara lain Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2019 Tentang Lembaga Konservasi dan Peraturan Daerah Kota Medan No.5 Tahun 2021.”* (Wawancara dengan Plt. Direktur Utama PUD Pembangunan, 15 Juni 2023)

Dengan demikian dapat diketahui PUD Pembangunan dalam memberikan pelayanan pariwisata kepada masyarakat dalam pengembangan Kebun Binatang Medan harus berpedoman pada ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kriteria dari Lembaga Konservasi Untuk Umum dengan jenis Kebun Binatang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2019 Tentang Lembaga Konservasi

Dalam pemenuhan kriteria dari Kebun Binatang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku tersebut dikemukakan oleh Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan sebagai berikut :

*“Acuan hukum yang kami gunakan sebagai dasar dalam pemenuhan kriteria Kebun Binatang Medan yaitu Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2019 Tentang Lembaga Konservasi yang oleh sebab itu kami mendapatkan ijin dalam membangun Kebun Binatang Medan melalui SK. Menhut No. 124/Menhut-II/2010 tanggal 18 Maret 2010.”* (Wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, 18 Juni 2023)

Namun kenyataan yang berbeda dalam temuan di lapangan melalui observasi pengamatan peneliti dan juga hasil wawancara dengan informan yang akan dijabarkan sebagai berikut:

“Kita memang memiliki luas lahan yang sangat luas yaitu sekitar 30 Hektare yang melampaui kriteria luas yaitu 15 Hektare. Untuk pemenuhan sarana pemeliharaan dan perawatan satwa kami juga dapat memenuhi kriteria yang ada seperti pemenuhan kriteria kandang pemeliharaan, perawatan, pengembangbiakan dan lain lain. Dalam hal fasilitas kesehatan juga kami mampu memenuhi yang terdiri dari karantina satwa, klinik, laboratorium dan koleksi obat. Lalu dalam pemenuhan kriteria fasilitas pelayanan pengunjung juga kami memiliki seperti pusat informasi, toilet, tempat sampah, penunjuk arah, areal parkir sampai cinderamata. Kemudian dalam pemenuhan tenaga kerja yang sesuai bidang keahliannya juga kami memiliki dokter hewan, tenaga paramedic, Animal Keeper, Satuan keamanan yang disertai oleh personil TNI dari jajaran Kodim 0201/Medan dan terakhir kami memiliki fasilitas kantor pengelola dan pengelolaan limbah.” (Wawancara dengan Kaur Tata Usaha Kebun Binatang Medan, 18 Juni 2023)

Informasi berbeda disampaikan oleh Dokter Hewan Kebun Binatang Medan yang di narasikan sebagai berikut :

“Ya kalau kita berbicara terkait fasilitas kesehatan saya pribadi berpendapat bahwa fasilitas kesehatan yang diberikan oleh pihak pengelola jauh dari kata tidak layak seperti dalam pemenuhan obat-obatan serta vitamin yang mana saya sendiri sering mengeluarkan uang pribadi untuk membeli obat-obatan dan vitamin tapi pihak pengelola menggantinya dengan jangka waktu yang lama sampai berbulan-bulan. Ya bisa dikatakan saya disini lebih mengarah beramal daripada bekerja. Dan jika berbicara terkait pakan saya bisa mengatakan bahwa pakan yang ada kebanyakan tidak layak diberikan kepada satwa, hal ini disebabkan kami tidak memiliki lemari pendingin yang mumpuni untuk menampung seluruh stok pakan, yang ada hanya lemari pendingin untuk pakan hewan karnivora yaitu daging ayam.” (Wawancara dengan Dokter Hewan Kebun Binatang Medan, 24 Juni 2023)

Senada dengan informasi yang diberikan oleh Dokter Hewan Kebun Binatang Medan, Organisasi *The Wildlife Whisperer Sumatra* yang merupakan organisasi yang sering melakukan kajian di Kebun Binatang Medan dan pemerhati kesejahteraan satwa berpendapat seperti berikut :

“Medan Zoo masih jauh dari kata cukup untuk memenuhi kriteria-kriteria yang tertuang dalam P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2019, karena melihat dari peraturan Kementerian LHK banyak hal-hal yang menjangkal bagi kami, seharusnya Medan Zoo sebagai unit lembaga konservasi umum menjalankan kewajiban yang telah mendapatkan izin dari pemerintah sebagai kebun binatang yang diamanatkan untuk menjaga spesimen satwa liar yang telah dititipkan, dan juga kewajiban untuk menjaga titipan yang telah diperoleh dalam pemanfaatan untuk kepentingan umum seperti sarana pendidikan edukasi dan penyadaran konservasi, sarana penelitian yang sehat, sarana tempat perkembangbiakan secara murni dan utuh, dan sebagai sarana kontribusi untuk kebutuhan kelangsungan hidup satwa liar di habitat aslinya/in-situ. Artinya, bagaimana tiap satwa liar yang Medan Zoo miliki dapat membantu kehidupan populasi satwa liar lainnya yang ada di habitatnya.” (Wawancara dengan *The Wildlife Whisperer of Sumatra*, 23 Juni 2023)

Kemudian peneliti menemukan temuan di lapangan yang mana beberapa fasilitas yang ada di Kebun Binatang Medan tidak layak seperti Toilet yang jorok dengan tidak adanya pintu di beberapa bilik toiletnya, kandang yang di beberapa bagian sudah terlihat berkarat dan rapuh serta kantin yang terlihat kumuh dan terkesan seperti gubuk.

Berdasarkan paparan hasil wawancara dan peninjauan secara langsung, dapat dikatakan bahwa kinerja PUD Pembangunan berdasarkan dimensi responsibilitas belum baik karena berdasarkan regulasi yang ada masih ditemukan bias antara wawancara dengan pengelola kebun binatang medan dengan pendapat narasumber lain dan ditambah temuan di lapangan yang tidak sesuai dengan narasi dari pihak pengelola. Namun di sisi lain terdapat pengelolaan yang sesuai dengan regulasi yang ada seperti di beberapa fasilitas. parkir yang luas dan dapat menampung kendaraan dengan jumlah yang besar, papan peta informasi di depan pintu masuk yang dapat dikatakan baik dan sistem pengelolaan limbah yang berjalan baik.

Kemudian untuk tindak pertanggung jawaban PUD Pembangunan terhadap Wisatawan adalah disediakan asuransi kecelakaan yang tertera di tiket masuk Kebun Binatang Medan dengan nominal sebagai berikut:

**Tabel Daftar kerugian dan nominal asuransi di kebun binatang Medan**

No	Kerugian	Nominal Asuransi
1	Meninggal Dunia	Rp 7.000.000,-
2	Cacat tetap (maksimum)	Rp 7.000.000,-
3	Biaya perawatan medis (maksimum)	Rp 1.350.000,-

Sumber :Data Kebun Binatang Medan, 2023

Kemudian untuk pertanggungjawaban PUD Pembangunan jika terjadi kecelakaan kerja yang dialami oleh pekerja kebun binatang maka dibekali asuransi yang pembayaran asuransinya di potong lewat gaji yang diterima karyawan dan untuk Tenaga Harian Lepas tetap diperhatikan dengan disediakan P3K jikalau terjadi kecelakaan kerja ringan.

## 5) Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja organisasi publik merupakan sebuah bentuk pertanggung jawaban kepada publik (Revida, dkk, 2022). Hal ini digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan PUD Pembangunan konsisten dengan kehendak masyarakat. Akuntabilitas dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pariwisata yang berjalan di Kebun Binatang Medan dapat konsisten dengan harapan masyarakat sebagai wisatawan.

Polidano (1998) membedakan akuntabilitas menjadi dua yaitu akuntabilitas langsung dan akuntabilitas tidak langsung. Akuntabilitas tidak langsung merujuk pada pertanggung jawaban kepada pihak eksternal seperti masyarakat, konsumen, atau kelompok klien tertentu, sedangkan akuntabilitas langsung berkaitan dengan pertanggung jawaban vertikal melalui rantai komando tertentu.

Dalam kaitannya dengan pertanggungjawaban PUD Pembangunan dalam memberikan pengembangan pariwisata kepada wisatawan, maka semua pihak baik yang langsung maupun tidak langsung terlibat dalam mendukung pengembangan pariwisata harus bekerja dengan penuh profesionalitas dan kedisiplinan.

Hal di atas perlu ditekankan mengingat tugas besar yang dibebankan kepada PUD Pembangunan sebagai satu satunya BUMD yang dipercaya untuk mengelola asset Pemerintah Kota Medan berbasis Pariwisata yaitu Kebun Binatang Medan. Dalam menjalankan tugasnya, PUD Pembangunan harus mempunyai laporan yang bisa dipertanggungjawabkan. Laporan pertanggung jawaban tersebut sebagai bukti pelaksanaan rencana kegiatan kerjanya dalam kurun waktu tertentu.

Laporan pertanggungjawaban atas kinerja PUD Pembangunan dalam pengembangan pariwisata Kebun Binatang Medan telah dilakukan secara berkala. hal ini diungkapkan oleh Direktur Utama sebagai berikut:

*“Disini telah dilakukan pelaporan pertanggungjawaban atas kinerja kami. Setiap direktur, kepala bagian dan unit usaha melaporkan pelaksanaan tugasnya, setelah terkumpul baru dijadikan satu berdasarkan kelompoknya. Jadi dari laporan itu nantinya akan diketahui hasil yang dicapai maupun hambatan hambatan yang dihadapi sehingga selanjutnya dapat dilakukan perbaikan untuk rencana kerja selanjutnya.”* (wawancara dengan Plt. Direktur Utama PUD Pembangunan, 15 Juni 2023).

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa akuntabilitas PUD Pembangunan dalam pelaksanaan pengembangan pariwisata Kebun Binatang Medan telah dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada pihak DPRD Komisi III Kota Medan. Namun demikian PUD Pembangunan hanya melaporkan kepada Legislatif daerah saja, pelaporan pertanggungjawaban kepada publik tidak dilakukan mengingat pelaporan kinerja PUD sifatnya tertutup hanya kepada pemerintah atas saja. Publik hanya sebatas mengetahui informasi yang berkaitan dengan Unit Usaha secara luar. Dapat dikatakan pertanggungjawaban PUD Pembangunan kepada publik tidak dilakukan secara transparan

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



## KESIMPULAN

Atraksi pada satwa yang di dalam praktiknya masih belum memperhatikan kesejahteraan satwa itu sendiri. Kemudian untuk Amenitas sarana pendukung sudah terpenuhi seperti lapangan parkir dan rumah ibadah, namun ada beberapa fasilitas yang belum layak seperti kamar mandi dan tempat sampah. Terakhir untuk Aksesibilitas menuju Kebun Binatang Medan memiliki jalan yang besar namun minimnya angkutan umum yang menuju ke arah kebun binatang medan.

Indikator produktivitas adanya kesenjangan opini antara PUD Pembangunan dengan Wisatawan dan PUD Pembangunan belum memenuhi target. Kualitas layanan masih kurang dalam indikator Bukti Fisik, Empati dan dalam empati, PUD Pembangunan memiliki Satuan Operasional Prosedur. Dalam Responsivitas, PUD Pembangunan melakukan kerjasama antara instansi. Namun tidak memiliki program untuk menampung aspirasi. Indikator responsibilitas kinerja PUD Pembangunan dalam regulasi masih ditemukan bias antara wawancara dengan pengelola dengan pendapat narasumber lain dan temuan di lapangan yang tidak sesuai dengan narasi dari pengelola. Terakhir akuntabilitas, PUD Pembangunan telah mempertanggungjawabkan secara transparan kepada pihak DPRD. Pelaporan pertanggungjawaban kepada publik tidak dilakukan.

## REFERENSI

- Anggara, F (2021) Kinerja Dinas Pariwisata Kepemudaan Dan Olahraga dalam Pengembangan Objek Wisata Pantai Tanjung Kerasak Di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Aparatur; Manajemen Pemerintahan*.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ashoer, M., Revida, E., Dewi, I. K., Simarmata, M. M., Nasrullah, N., Mistriani, N., ... & Simarmata, H. M. P. (2021). *Ekonomi Pariwisata*. Yayasan kita menulis.
- A.S. Moenir, (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- A.Yoeti. (1997). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Banjarnahor, A. R., Simanjuntak, M., Revida, E., Purba, S., Purba, B., Simarmata, J., ... & Handiman, U. T. (2021). *Strategi bisnis pariwisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Barreto, M., Giantari, I.G.A. 2015. "Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Panas Di Desa Marobo, Kabupaten Bobonaro, Timor Leste". *E-jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. 4(11): 779.
- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach*. *Journal Of Marketing*. January (58) 111-124.
- Calida, C. (2020) Implementasi peraturan daerah kota medan nomor 4 tahun 2014 dalam rangka eksistensi medan zoo sebagai daya tarik wisata kota medan. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 2
- Creswell. (2013). *Research design dengan pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta: *pustaka belajar*.
- Dwiyanto, Agus. (2011) *penilaian kinerja organisasi pelayanan publik*, fisipol UGM.
- Dwiyanto, Agus. (2018). *Ilmu administrasi publik di Indonesia: mencari identitas?*. Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press
- Firman (2021) Kinerja Dina Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga dalam pengembangan objek wisata Pantai Tanjung Kerasak di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka *Jurnal Administrasi Publik*
- Gaster, L.(1995) *Quality in Public Services*, Open University Press, Buckingham,
- Irsyad, M (2020) Implementasi strategi pengembangan wisata kebun binatang Surabaya sebagai destinasi wisata di kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 42 No. 2 Januari 2020.
- Kandou, R., Pratiknjoe, M., Areros, W., (2019) Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam pengembangan pariwisata di Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Minogue, M., Polidano, C. & Hulme, D. (1998). *Beyond the New Public Management : Changing Ideas and Practices in Governance*. Edward Elgar, Cheltenham, UK.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



- Peraturan Daerah Kota Medan No.5 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Pembangunan Kota Medan
- Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Kepariwisataaan
- Peraturan Daerah Kota Medan No.12 Tahun 2014 tentang Perusahaan Umum Daerah Pembangunan Kota Medan
- Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2019 Tentang Lembaga Konservasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., ... & Asmarianti, A. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., ... & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Purba, S., Permadi, L. A., Putri, D. M. B., Tanjung, R., Djumaty, B. L., ... & Sudarmanto, E. (2021). *Inovasi Desa Wisata: Potensi, Strategi dan Dampak Kunjungan Wisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., Nasrullah, N., Warella, S. Y., Nurmiati, N., ... & Purba, R. A. (2020). *Pengantar Pariwisata*. Yayasan kita menulis.
- Revida, E., Purba, S., Simanjuntak, M., Permadi, L. A., Simarmata, M. M., Fitriyani, E., ... & Purba, B. (2022). *Manajemen Pariwisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Purba, S., Faza, I., Yendrianof, D., Syafrizal, S., Pratiwi, I. I., ... & Hendrayani, Y. (2022). *Tata Kelola Bumdes Dalam Pengembangan Desa Wisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, M & Aini, W. (2019). *Perencanaan Pengembangan Daerah Tujuan Pariwisata*. Deepublish.
- Sandy, M. (2015). *Karakteristik pekerjaan dan kinerja dosen luar biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung; Komitmen Organisasi sebagai variabel moderating*
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi ke-3)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2002. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Surat Keputusan Direksi PUD. Pembangunan Kota Medan Nomor /SK/PUDPKM/XI/2021 tentang susunan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- Surat Keputusan Menhut No. 124/Menhut-II/2010 tanggal 18 Maret 2010.
- Sutiksno, D. U., Revida, E., Munsarif, M., Simarmata, H. M., Saputra, D. H., Purnomo, A., ... & Purba, S. (2020). *Tourism Marketing*. Yayasan Kita Menulis.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada. Jakarta: Media Group
- Soekidjo Notoatmodjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rinerka Cipta
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Kepariwisataaan
- Yohannes (2022). *Kinerja pegawai Dinas Pariwisata dalam Pengembangan objek wisata di Kabupaten Merauke*.