

Peningkatan Kualitas, Keamanan dan Kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya Sebagai Ruang Terbuka Hijau di Kota Surabaya

Dewi Puspita Rini^{1*}, Susi Ratnawati², Bagus Ananda Kurniawan³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Jl. Ahmad Yani Frontage Road Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur
puspitar dewi@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze efforts to improve the quality, safety, and comfort of Taman Prestasi Surabaya, a public green open space (RTH) in Surabaya, and to identify supporting and inhibiting factors in its management. The study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of Taman Prestasi managers/officers and park visitors selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, comprising data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study utilized the service quality theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry, encompassing the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that Taman Prestasi management has undertaken various efforts to improve service quality through renovation and arrangement of park facilities, regular security surveillance through a shift system, providing public order reminders to visitors, and efforts to maintain the cleanliness and comfort of the park environment. Supporting factors in improving park quality include government support, park management involvement, and community participation. The inhibiting factors identified included low awareness among visitors regarding park cleanliness and order, the presence of unofficial parking, and limited space, which made the park feel more crowded after the renovation. Overall, the quality of service at Taman Prestasi Surabaya was deemed quite good, although improvements in several aspects of the facilities and public awareness are still needed.

Keywords: Quality, Safety, Comfort, Service, Green Open Space, Surabaya.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya sebagai Ruang Terbuka Hijau (RTH) publik di Kota Surabaya, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses pengelolaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengelola/petugas Taman Prestasi serta pengunjung taman yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola Taman Prestasi telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui renovasi dan penataan fasilitas taman, pengawasan keamanan secara berkala melalui sistem shift, pemberian himbauan ketertiban kepada pengunjung, serta upaya menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan taman. Faktor pendukung dalam peningkatan kualitas taman meliputi dukungan pemerintah, keterlibatan pengelola taman, serta partisipasi masyarakat. Adapun faktor penghambat yang ditemukan yaitu masih rendahnya kesadaran sebagian pengunjung terhadap kebersihan dan ketertiban taman, adanya parkir tidak resmi, serta keterbatasan lahan yang menyebabkan area taman terasa lebih padat setelah renovasi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Taman Prestasi Surabaya dinilai cukup baik meskipun masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek fasilitas dan kesadaran masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Keamanan, Kenyamanan, Pelayanan, RTH, Surabaya.

Copyright (c) 2026 Dewi Puspita Rini, Susi Ratnawati, Bagus Ananda Kurniawan

✉Corresponding author: Dewi Puspita Rini

Email Address: puspitar dewi@gmail.com (Jl. Ahmad Yani Frontage Road Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur)

Received 19 May 2026, Accepted 25 May 2026, Published 31 May 2026

PENDAHULUAN

Ruang Terbuka Hijau (RTH) publik merupakan salah satu fasilitas publik yang disediakan dan dikelola oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan ruang terbuka yang aman, nyaman, dan berkelanjutan (Sya'ban & Pratiwi, Novita, 2021). Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan intensitas aktivitas perkotaan, kebutuhan masyarakat terhadap ruang publik yang berkualitas terus mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menuntut pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) tidak hanya berorientasi pada penyediaan ruang hijau, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna fasilitas public (Azzam & Susanti, 2022).

Ruang terbuka hijau kota merupakan pertemuan antara sistem alam dan manusia dalam lingkungan perkotaan (urban). Kawasan perkotaan yang berkelanjutan ditandai oleh interaksi dan hubungan timbal balik yang seimbang antara manusia dan alam yang hidup berdampingan di dalamnya (Wahyu Kristianto, 2022). RTH perkotaan menjadi bagian dari ruang terbuka di wilayah kota yang dipenuhi oleh vegetasi atau tumbuhan, sehingga memiliki fungsi ekologis, sosial, budaya, dan arsitektural. Keberadaan RTH juga memberikan nilai ekonomi serta berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. (Gunawan et al., 2022).

Undang - undang Penataan Ruang No. 26 tahun 2007 Pasal 29 menetapkan bahwa kota harus menyediakan 20% dari luasnya sebagai Ruang Terbuka Hijau (RTH) publik yang dikelola dan disediakan pemerintah serta minimal 10% disediakan oleh pihak swasta dan masyarakat (Andriyani, 2023). Salah satu kota yang telah mengimplementasikan Ruang Terbuka Hijau adalah Kota Surabaya yang telah mencapai target yang telah ditetapkan yaitu 22% (dua puluh dua persen) atau seluas 7.358,87 ha. Kondisi tersebut tidak hanya mencapai target saja, melainkan telah melampaui batas minimal yang dianjurkan oleh Pemerintah Pusat (Arum & Widiyarta, 2023).

Taman Kota merupakan salah satu perwujudan dari ruang terbuka kota yang sangat penting sebagai salah satu fasilitas publik yang juga adalah bagian dari ruang terbuka hijau (Azra, 2024). Selain sebagai ruang terbuka hijau, taman kota memiliki fungsi yang banyak berkaitan dengan fungsi hidrologis, kesehatan, estetika, ekologi, sosial dan rekreasi (Kadri et al., 2023). Berdasarkan data Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya (Bappeko Surabaya), Kota Surabaya memiliki 349 taman kota yang terdiri dari 76 taman aktif dan taman pasif memiliki jumlah sebesar 273 jalur hijau (Arum & Widiyarta, 2023). Taman kota terdiri dari Taman Aktif dan Taman Pasif. Taman sendiri dapat berbentuk kawasan atau memanjang. Sementara dari segi kepemilikannya, taman kota bersifat publik dan privat, namun secara umum bersifat publik atau setiap orang boleh mengakses ruang ini secara bebas (Purwanti, 2022).

Di antara berbagai Ruang Terbuka Hijau (RTH) publik yang dimiliki Kota Surabaya, Taman Prestasi menjadi salah satu taman yang memiliki fungsi penting sebagai ruang publik bagi masyarakat (Rosanti & Setyono, 2025). Tingginya aktivitas masyarakat di taman tersebut menuntut pengelolaan yang mampu menjamin kualitas pelayanan, keamanan, dan kenyamanan sehingga fungsi taman sebagai

pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Meskipun Taman Prestasi telah menjadi salah satu ruang terbuka hijau publik yang banyak dimanfaatkan masyarakat, pengelolaannya masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, masih ditemukan beberapa fasilitas yang belum dapat dimanfaatkan secara optimal akibat proses revitalisasi yang sedang berlangsung. Selain itu, pada beberapa area taman masih dijumpai sampah yang ditinggalkan pengunjung, perilaku merokok meskipun telah dipasang larangan, serta tindakan yang berpotensi mengurangi kualitas fasilitas umum. Peneliti juga mengamati keberadaan pedagang kaki lima (PKL) yang berjualan di sekitar kawasan taman serta praktik parkir kendaraan yang belum tertata dengan baik pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi ketertiban kawasan, mengurangi kenyamanan pengunjung, serta menghambat terwujudnya kualitas pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, pengelolaan Ruang Terbuka Hijau tidak hanya berfokus pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga memerlukan pengelolaan yang mampu menjamin kebersihan, keamanan, ketertiban, dan kenyamanan bagi seluruh pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH). Penelitian Azzam dan Susanti (2022) menunjukkan bahwa tingkat pelayanan RTH perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna ruang publik. Selanjutnya, Kristianto dan Eny (2022) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pengelolaan RTH menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan fungsi taman sebagai ruang publik. Sementara itu, Rosanti dan Setyono (2025) menemukan bahwa tingkat kenyamanan Taman Prestasi dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan lingkungan taman. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai RTH lebih banyak membahas tingkat pelayanan, kualitas pengelolaan, dan kenyamanan pengunjung.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, diketahui bahwa penelitian mengenai Ruang Terbuka Hijau (RTH) umumnya membahas kualitas fasilitas, kenyamanan pengunjung, atau pengelolaan taman. Namun, penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan dengan memperhatikan aspek kualitas, keamanan, dan kenyamanan secara bersamaan di Taman Prestasi Surabaya masih terbatas. Selain itu, penelitian yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman sebagai dasar analisis pada pengelolaan ruang terbuka hijau juga belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai upaya peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya melalui pendekatan dimensi kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai upaya peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya sebagai ruang terbuka hijau publik. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik melalui pengumpulan data pada kondisi yang alamiah.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Taman Prestasi Surabaya. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2022). Informan dalam penelitian ini terdiri atas pengelola Taman Prestasi, petugas lapangan, dan pengunjung taman.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (drawing and verifying conclusions) (Miles et al., 2014). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan hasil observasi lapangan.

HASIL DAN DISKUSI

Faktor Pendukung dalam Proses Peningkatan Kualitas, Keamanan, dan Kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya

Dukungan Pemerintah

Dukungan pemerintah menjadi faktor pendukung utama dalam proses peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya. Dukungan tersebut diwujudkan melalui keterlibatan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Surabaya sebagai pengelola utama yang bekerja sama dengan Satpol PP, Dinas Perhubungan, dan Dinas Cipta Karya dalam menjaga keamanan, ketertiban, serta pemeliharaan fasilitas taman. Kolaborasi antarinstansi tersebut memungkinkan pengelolaan taman berjalan lebih efektif karena setiap instansi menjalankan tugas sesuai dengan kewenangannya. Selain itu, pemeliharaan fasilitas yang dilakukan secara berkala turut mendukung terciptanya lingkungan taman yang aman, nyaman, dan layak dimanfaatkan oleh masyarakat.

Partisipasi Masyarakat

Selain dukungan pemerintah, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung telah menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan taman dengan membuang sampah pada tempatnya, memanfaatkan fasilitas sesuai fungsinya, serta melaporkan kepada petugas apabila menemukan pelanggaran aturan maupun kerusakan fasilitas. Partisipasi tersebut membantu pengelola dalam menjaga kebersihan, keamanan, dan ketertiban kawasan taman sehingga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan.

Faktor Penghambat dalam Proses Peningkatan Kualitas, Keamanan, dan Kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya

Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Rendahnya kesadaran sebagian masyarakat masih menjadi salah satu faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya. Hal tersebut ditunjukkan oleh masih adanya pengunjung yang membuang sampah sembarangan, merokok di area taman, serta kurang mematuhi aturan yang telah ditetapkan oleh pengelola. Kondisi tersebut

menyebabkan petugas harus melakukan pengawasan dan pemberian imbauan secara berulang sehingga efektivitas pengelolaan taman menjadi kurang optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan ruang terbuka hijau tidak hanya bergantung pada kinerja pengelola, tetapi juga memerlukan kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga fasilitas publik.

Hambatan Teknis dan Operasional

Selain rendahnya kesadaran masyarakat, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan teknis dan operasional dalam pengelolaan Taman Prestasi. Hambatan operasional berkaitan dengan luas area taman yang memerlukan pengawasan secara menyeluruh sehingga petugas harus melakukan patroli secara bergantian. Sementara itu, hambatan teknis terlihat dari adanya perbedaan persepsi pengunjung terhadap kualitas pencahayaan pada malam hari. Sebagian pengunjung menilai pencahayaan telah memadai, sedangkan sebagian lainnya menganggap masih terdapat beberapa titik yang memerlukan peningkatan. Perbedaan persepsi tersebut menjadi bahan evaluasi bagi pengelola untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas agar dapat memenuhi harapan seluruh pengunjung.

Upaya Peningkatan Kualitas, Keamanan, dan Kenyamanan Taman Prestasi sebagai Ruang Terbuka Hijau di Kota Surabaya

Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan pada dimensi tangibles dilakukan melalui penyediaan serta pemeliharaan berbagai fasilitas pendukung, seperti gazebo, toilet, musholla, area parkir, jalur pedestrian, tempat bermain anak, dan tempat sampah. Sebagian besar fasilitas berada dalam kondisi baik dan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berbagai aktivitas. Pengelola juga melakukan pemeliharaan secara berkala terhadap fasilitas yang mengalami kerusakan agar tetap berfungsi secara optimal. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa fasilitas yang memerlukan peningkatan, seperti kebersihan toilet dan pemeliharaan pada beberapa area taman. Temuan tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik yang memadai menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan di Taman Prestasi.

Reliability (Keandalan)

Pada dimensi *reliability*, upaya peningkatan kualitas pelayanan diwujudkan melalui pelaksanaan tugas pengelola secara konsisten dalam menjaga kebersihan, merawat fasilitas, serta melakukan pengawasan rutin terhadap kondisi taman. Pengelola juga melakukan koordinasi dengan instansi terkait apabila ditemukan kerusakan fasilitas yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Keandalan tersebut menunjukkan komitmen pengelola dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga kualitas keamanan dan kenyamanan taman dapat terus terjaga.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dilakukan melalui kesiapan petugas dalam merespons berbagai kebutuhan dan keluhan pengunjung. Petugas memberikan bantuan secara cepat terhadap situasi darurat, menerima laporan masyarakat, serta segera menindaklanjuti

pelanggaran aturan, seperti aktivitas merokok di area taman. Selain itu, penggunaan pengeras suara untuk menyampaikan informasi kepada pengunjung turut mendukung efektivitas pelayanan. Respons yang cepat tersebut menunjukkan bahwa pengelola memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Pada dimensi *assurance*, upaya peningkatan keamanan dan kenyamanan dilakukan melalui pengawasan rutin oleh petugas, pemberian imbauan kepada pengunjung, serta kerja sama dengan Satpol PP dan Dinas Perhubungan dalam menjaga ketertiban kawasan taman. Selain itu, penyediaan fasilitas pendukung seperti pagar pembatas, area parkir resmi, dan pencahayaan memberikan rasa aman bagi pengunjung saat beraktivitas di taman. Berbagai upaya tersebut menunjukkan bahwa pengelola berusaha memberikan jaminan keamanan melalui pelayanan yang profesional serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Empathy (Empati)

Pada dimensi *empathy*, upaya peningkatan kualitas pelayanan tercermin dari sikap ramah dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Petugas bersedia menerima keluhan, memberikan bantuan ketika terjadi permasalahan, serta memperhatikan kebutuhan seluruh pengunjung, termasuk penyediaan akses yang ramah bagi penyandang disabilitas. Sikap tersebut mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung dalam memanfaatkan Taman Prestasi sebagai ruang terbuka hijau publik.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya telah dilaksanakan melalui penerapan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Masing-masing dimensi menunjukkan bahwa pengelola telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal melalui penyediaan fasilitas yang memadai, pengelolaan yang andal, respons yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat, jaminan keamanan, serta pelayanan yang ramah dan peduli kepada pengunjung. Meskipun demikian, masih diperlukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, terutama pada aspek pemeliharaan fasilitas dan peningkatan kesadaran masyarakat, agar kualitas pelayanan di Taman Prestasi dapat terus ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas, keamanan, dan kenyamanan di Taman Prestasi Surabaya didukung oleh dukungan pemerintah melalui kolaborasi antarinstansi serta partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan dan ketertiban taman. Namun, pengelolaan taman masih menghadapi kendala berupa rendahnya kesadaran sebagian pengunjung dalam mematuhi aturan serta hambatan teknis dan operasional, seperti luas area taman yang memengaruhi efektivitas pengawasan dan perbedaan persepsi pengunjung terhadap kualitas pencahayaan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan melalui penerapan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang diwujudkan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, pengawasan dan pemeliharaan secara rutin, respons cepat terhadap keluhan, pemberian jaminan keamanan, serta pelayanan yang ramah dan peduli. Secara keseluruhan, upaya tersebut telah mendukung terwujudnya Taman Prestasi sebagai ruang terbuka hijau publik yang aman dan nyaman, meskipun masih diperlukan perbaikan secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan.

REFERENCES

- Andriyani, L. (2023). Relasi Kuasa Pemerintah Surabaya Dalam Pemenuhan Ruang terbuka Hijau. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 77-98.
- Arum, Y. A. M., & Widiyarta, A. (2023). Evaluasi Kebijakan Penataan Ruang Berupa Ruang Terbuka Hijau di Taman Suroboyo Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 143-160.
- Azra, A. A. (2024). Analisis Sebaran Ruang Terbuka Hijau (Rth) Publik Menggunakan Metode Sistem Informasi Geografis (Sig) Di Kabupaten Sidoarjo. *Elipsoida: Jurnal Geodesi dan Geomatika*, 7(1), 1-13.
- Azzam, R. F., & Susanti, R. (2022). Tingkat Pelayanan Ruang Terbuka Hijau Publik Berdasarkan Kebutuhan Masyarakat di Perumnas Pucang Gading Demak. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 11(3), 249-261.
- Gunawan, I. G. N. A., Murtionoama, H., & Suwarlan, S. A. (2022). Kualitas Taman Kota Sebagai Ruang Publik Di Kota Tanjungpinang Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus: Taman Laman Boenda). *Sigma Teknika*, 5(1), 182-192.
- Kristianto, B. A. W., & Eny, H. (2022). Strategi peningkatan kualitas ruang terbuka hijau di hutan Kota Pakal Surabaya. *Soetomo Administration Reform Review*, 1(2), 325-346.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. sage.
- Purwanti, S. (2022). Memaksimalkan fungsi taman kota sebagai ruang terbuka publik. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 5(1), 56-70.
- Rosanti, N. E. P., & Setyono, D. A. (2025). Tingkat Kenyamanan Taman Prestasi Kota Surabaya. *Journal of Urban and Regional Planning Society*, 1(03), 53-62.
- Sugiyono, D. (2022). *Metode penelitian kualitatif*.
- Sya'ban, N., & Pratiwi, N. N. (2021). Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Terhadap Taman Akcaya Kota Pontianak. *JeLAST: Jurnal Teknik Kelautan, PWK, Sipil, Dan Tambang*, 8(3).