

ABSTRAK

Ada beberapa taman kota Surabaya yang menjadi paru-paru kota seperti lapangan Balai kota Surabaya atau Taman Bungkul Surabaya, Taman Flora (Bratang), dan lainnya, namun keberadaan taman ini belum dimanfaatkan secara maksimal. Masih banyak penduduk Surabaya yang cenderung pergi ke mall dari pada ke taman kota untuk menghirup udara segar, padahal taman kota menjadi salah satu hutan kota yang berfungsi sebagai penghasil oksigen. Adanya kecenderungan masyarakat yang lebih tertarik pergi ke mall membuat pihak pengelola harus lebih meningkatkan kualitas kenyamanan yang ada pada masing-masing taman kota.

Tujuan penelitian ini adalah Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan variabel kenyamanan bagi masyarakat pengguna fasilitas yang ada di taman-taman kota Surabaya ke dalam 3 karakteristik kualitas yaitu *one dimensional*, *must be* dan *attractive* dengan metode Kano lalu Melakukan analisis tingkat kepuasan dan kepentingan masyarakat kota Surabaya terhadap fasilitas yang dimiliki oleh taman kota di Surabaya, dan melakukan analisis kuadran untuk melihat kelebihan dan kelemahan taman-taman kota setelah itu mengumpulkan saran dari *user* taman kota dan melakukan *benchmark* dengan taman kota lain serta taman luar negeri untuk memberikan masukan untuk taman-taman kota Surabaya hasil dari masukan dan hasil *benchmark* diterjemahkan hasil saran dan *benchmark* menjadi usulan perbaikan bagi taman-taman kota Surabaya melalui metode HOQ.

Kuesioner yang disebar pada pengunjung taman meliputi Kano, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan. Pada kuesioner Kano dilakukan pengklasifikasian kategori dari setiap variabel layanan untuk mengetahui variabel-variabel manakah yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui kategori dari tiap variabel dilakukan penyebaran kuesioner Kano hanya pada pengguna Taman Bungkul dan Taman Flora karena pengunjung lebih sering berkunjung di dua taman ini, dari hasil klasifikasi Kano untuk Taman Bungkul terdapat 20 variabel yang masuk kedalam 4 kategori kano yaitu, 1 variabel untuk kategori *Attractive* yaitu fasilitas internet. 9 variabel untuk kategori *One-Dimensional* dan 7 variabel untuk kategori *Must-Be* serta 3 variabel untuk kategori *indifferent* yaitu kategori *jogging track*, *skate board track*, dan *bike track*. Klasifikasi untuk Taman Flora terdapat 16 variabel yang juga masuk kedalam 4 kategori kano yaitu, 1 variabel untuk kategori *Attractive* yaitu counter makanan, 8 variabel untuk kategori *One-Dimensional* dan 6 variabel untuk kategori *Must-Be* serta 1 variabel untuk kategori *indifferent* yaitu fasilitas internet. Adapun nilai *grand mean* dari tingkat kepentingan dan kepuasan Taman Bungkul sebesar 3,854 dan 3,861 serta nilai *grand mean* dari tingkat kepentingan dan kepuasan Taman Flora sebesar 3,831 dan 3,732.

Dari data-data tentang tingkat kepuasan dan kategori kano, selanjutnya dilakukan analisis kuadran, analisis ini berfungsi untuk mengetahui variabel mana yang masuk dalam kuadran yang mempunyai kepentingan tinggi namun mempunyai kepuasan yang rendah (kuadran IV). Variabel yang masuk di kuadran IV di Taman Bungkul antara lain sikap ramah dari petugas yang ada di taman kota di Surabaya, kebersihan taman, tempat parkir yang nyaman, ketersediaan penerangan waktu malam, fasilitas hiburan seperti live music, fasilitas tempat duduk yang nyaman (tempat duduk cukup tempat duduk nyaman untuk pengguna wifi ada tempat tersendiri bagi perokok), fasilitas yang aman bagi anak untuk bermain, fasilitas papan petunjuk (papan peringatan). Variabel yang masuk di kuadran IV di Taman Flora antara lain sikap ramah dari petugas yang ada di taman kota di Surabaya, fasilitas first aid kit, fasilitas papan petunjuk (papan peringatan), fasilitas tempat duduk yang nyaman (tempat duduk cukup, tempat duduk nyaman untuk pengguna wifi, ada tempat tersendiri bagi perokok), fasilitas bagi orang cacat, fasilitas yang aman bagi anak untuk bermain, dan kebersihan taman.

Untuk usulan perbaikan digunakan *House Of Quality* untuk menentukan prioritas yang perlu diperbaiki, kemudian dari hasil HOQ ini dibuat *Action Plan* dan bagian yang bertanggung jawab mengimplementasikan usulan yang telah dibuat. Inisiatif perbaikan yang diusulkan antara lain, memiliki standar pelayanan bagi pengunjung taman, pelatihan pada petugas di taman secara periodik untuk penerapan disiplin dari petugas taman, kotak saran untuk mengetahui progress dari keinginan pengunjung, area khusus bagi perokok dan mempunyai *power back-up*.

Keyword: Kano, House Of Quality, Benchmark, Variabel layanan, Action Plan.