

## **Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ekowisata Kebun Raya Mangrove Surabaya 1**

Daniel Pedro Santoso<sup>1</sup>, Natasyah Elsistyana Putri<sup>2</sup>, Muhammad hafidhul anwar<sup>3</sup>, Sahistya Nabila Prameswari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Email: [natasyah01234@gmail.com](mailto:natasyah01234@gmail.com)

Received: June 12, 2025 | Accepted: June 30, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang terdapat pada Kebun Raya Mangrove surabaya 1 melalui sebuah penerapan dimensi pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi, dengan narasumber sebagai sumber utama dalam penggalian data di lapangan. Data yang diperoleh kemudian diolah dan disusun dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian Kualitatif dengan menggunakan Teori Dimensi pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian menurut ZEITHAML. Parasuraman, Berry /et.al.(1990) ini terdapat 5 dimensi yang ada pada pelayanan publik yakni *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian ini bahwa pelaksanaan dimensi pelayanan publik dapat meningkatkan pelayanan publik di Kebun Raya Mangrove, dimana 5 dimensi pelayanan publik diatas telah dilaksanakan dengan baik. Tangibles : gedung pelayanan, poster, dan fasilitas yang menarik, reability : petugas memberi edukasi sesuai bidang, petugas menyelesaikan masalah pengunjung dengan cepat dan efisien, responsiveness : petugas memprioritaskan kepentingan kepada pengunjung dan memberikan respon yang tanggap kepada pengunjung, assurance SOP yang ketat pada pengolahan fasilitas di Ekowisata mangrove, dan empathy: seorang karyawan di ekowisata mangrove berkomunikasi dengan semua orang secara adil, terbuka, dan setara tanpa membedakan status, jabatan, latarbelakang, suku, agama.

**Kata Kunci:** Pelayanan, publik, ekowisata, mangrove, surabaya

### **Abstract**

This study aims to determine the implementation of public services in the Surabaya Mangrove Botanical Garden 1 through the application of public service dimensions. The method used is a qualitative descriptive method, namely a research method that aims to understand social phenomena in depth. Data collection techniques are carried out through interviews and documentation, with informants as the main source in data collection in the field. The data obtained are then processed and compiled in the form of a research report. Qualitative research using the Theory of Public Service Dimensions used in research according to ZEITHAML. Parasuraman, Berry / et.al. (1990) there are 5 dimensions in public services, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this study are that the

\*Corresponding author.

E-mail: [natasyah01234@gmail.com](mailto:natasyah01234@gmail.com)

implementation of public service dimensions can improve public services in the Mangrove Botanical Garden, where the 5 dimensions of public service above have been implemented well. Tangibles: attractive service buildings, posters, and facilities, reliability: officers provide education according to their fields, officers resolve visitor problems quickly and efficiently, responsiveness: officers prioritize the interests of visitors and provide responsive responses to visitors, strict SOP assurance on processing facilities in Mangrove Ecotourism, and empathy: an employee in Mangrove Ecotourism communicates with everyone fairly, openly, and equally without distinguishing status, position, background, ethnicity, religion.

**Keywords:** *Service, public, ecotourism, mangrove, Surabaya*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangam. Pelayanan public dapat berupa barang, jasa, atau pelayanan administrative. Pelaksanaan pelayanan public di Indonesia diawasi oleh ombudsman republic Indonesia (ORI), sebuah Lembaga independent (Riani, 2021).

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah Serangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi hak setiap warga negara dan penduduk terhadap akses barang, jasa, serta layanan administrasi yang diberikan oleh instansi pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang diatur dalam perundang-undangan.

Penelitian ini lebih berfokus pada pelayanan public apa yang tersedia dalam objek Ekowisata Kebun Raya Hutan Mangrove SURABAYA.

"Saat tahun baru kemarin, kami mencatat hingga 3.000 pengunjung dalam satu hari. Total akumulasi pengunjung dari tahun 2023 hingga 2024 menunjukkan kenaikan sekitar 10 persen," (sumber: hasil wawancara dengan Kepala DKPP Kota Surabaya dan Antiek Sugiharti,2024).

Peningkatan jumlah pengunjung ini juga merupakan dampak dari pelayanan public yang meningkat seiring perkembangan pelayanan pengunjung tahun. Upaya dalam menganggapi tuntutan peningkatan pelayanan public

"Setiap hari kami menerima kunjungan rombongan dari berbagai PAUD dan sekolah sebagai bagian dari program edukasi. Nah, kunjungan anak-anak ini tidak kami masukkan dalam hitungan total pengunjung," (sumber: hasil wawancara dengan Antiek,2024)

Yang berarti peningkatan jumlah berjumlah 10 persen hanya didasarkan pada pengunjung dengan kategori pengunjung normal yang dimana kunjungan yang bersifat rombongan maka peningkatan lebih besar daripada yang terdaftar. (*Hingga Pertengahan 2024, Pengunjung Kebun Raya Mangrove Surabaya Tembus 43 Ribu Orang - Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur, n.d.*)

"Dampak reklamasi tidak hanya dirasakan di daerah sekitar. Ada yang bilang reklamasi di Manado dan Makassar berhasil, tapi coba kita kaji, berdampak gak dengan daerah-daerah lain, karena sebetulnya dampak itu bisa bermigrasi," (Sumber: hasil wawancara dengan Wawan,2024) (*Reklamasi Tak Hanya Merusak Mangrove, Tapi Seluruh Surabaya, n.d.*)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan publik sesuai dengan **”Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ekowisata Kebun Raya Mangrove Surabaya 1”**.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dimana metode penelitian ini bertujuan agar memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial. Penelitian kuantitatif Dapat dibedakan dari penelitian kualitatif karena penelitian ini lebih menekankan pada suatu angka dan data nomerik sedangkan penelitian kualitatif menggunakan kata-kata, narasi dan deskripsi buat menggali informasi atau berita secara mendalam.

Penelitian kualitatif berperan sebagai kunci dalam Teknik Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis secara induktif untuk menemukan makna yang tersembunyi. Penelitian kualitatif tidak hanya mencari jawaban atas pertanyaan tetapi juga mencari makna mendalam mengenai informasi yang di dapatkan. Data kualitatif bersifat kontekstual dan kaya nuansa sehingga sulit untuk di kuantifikasi.

Menurut (Safarudin et al., 2023) Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dalam situasi alami tanpa manipulasi variabel, berbeda dengan metode eksperimen. Dalam proses ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama

dalam pengumpulan data yang biasanya dilakukan dengan teknik triangulasi atau kombinasi beberapa metode. Teknik analisis data bersifat induktif, di mana fokus utama adalah menggali makna mendalam dari fenomena yang diteliti, bukan mencari generalisasi hasil secara luas.

Sementara itu penelitian deskriptif menurut ([Nanda Akbar Gumilang](#), 2025) adalah salah satu metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik populasi atau fenomena yang terjadi. Oleh karena itu, metode penelitian ini memiliki fokus utama yang menjelaskan bagaimana objek penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan teknik wawancara dengan beberapa informan, yaitu narasumber dari kepala petugas, dan pegawai yang sedang menjalankan tugasnya dilapangan, serta dokumentasi untuk memperoleh bukti fisik yang mendukung kejelasan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ekowisata kebun raya Mangrove surabaya I adalah salah satu destinasi wisata alam yang membudidayakan tanaman-tanaman yang eksotis sebagai symbol kekayaan alam hayati yang ada di Indonesia seperti hutan bakau serta pemandangan alam lainnya seperti muara yang terdapat beberapa jenis fauna serta pemandangan indah. Kebun Raya Mangrove Surabaya menempati lahan 27 hektare di 3 wilayah, yaitu di Mangrove Wonorejo, Mangrove Medokan Sawah, yang terakhir di Mangrove Gunung Anyar. Dibangun sejak 2018, tempat wisata ini akhirnya

diresmikan bertepatan dengan peringatan Hari Mangrove Sedunia pada Rabu, 26 Juli 2023, yang diresmikan oleh putri Presiden RI pertama Soekarno yang juga Presiden ke-5 RI, yakni Megawati Soekarnoputri. Megawati didapuk meresmikan karena sebagai ketua yayasan kebun raya indonesia dan ketua dari dewan pengarah badan riset dan inovasi nasional (BRIN)

Ekowisata pada kebun raya mangrove surabaya 1 juga memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat dibilang memuaskan seperti fasilitas pelayanan administratif, pelayanan barang hingga pelayanan jasa yang sangat lengkap. Serta nominal tarif biaya yang sudah dipatok pada daftar harganya dapat terbilang cukup ramah di kantong untuk khalayak umum sedari kalangan anak muda hingga kalangan orang tua yang ingin menikmati harinya dengan berbaur dengan alam untuk melihat lihat fauna atau yang biasa disebut *healing* dikala padatnya kota Surabaya.

Ternyata setelah dilakukan wawancara kami menemukan hal yang sangat tidak terduga terkait kondisi hutan mangrove Surabaya pada saat pandemic COVID – 19 melanda dimana pada saat itu ternyata hutan mangrove tidak terlalu mengalami dampak langsung terhadap perekonomian yang mencekam pada saat terjadi lockdown dimana mana pada saat itu kebun raya mangrove memiliki nama dan pengelola yang berbeda yakni anyar mangrove dimana hal tersebut dikelola secara Bersama oleh pemerintah kota Surabaya dan perusahaan swasta (PT. royal MANGROVE INDONESIA ) dimana pada kala itu mereka mengelola wisata

anyar mangrove dengan protocol ketat seperti:

-Penerapan protocol Kesehatan COVID-19

-pembatasan jumlah pengunjung untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kerumunan

-serta pengaturan jadwal kunjungan dengan melakukan pemesanan ticket secara online sesuai slot waktu yang tersedia

Alasan terjadinya perubahan nama dari anyar mangrove menjadi kebun raya mangrove ialah termasuk strategi dalam peningkatan pengelolaan yakni:

1. Pengembangan dan perluasan konservasi mangrove
2. Integrasi Kawasan dengan penggabungan GAM dengan ekowisata mangrove wonorejo dengan medokan sawah
3. Peningkatan mangrove oleh badan layanan umum daerah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan
4. Peningkatan fasilitas seperti penambahan fasilitas wisata, penelitian, serta pendidikan.

Dimensi kualitas pelayanan menjadi salah satu akar tolak ukur untuk melihat secara langsung apakah kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya dan petugas sudah memudahkan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan penelitian ini dapat mengacu pada 5 dimensi kualitas yang diuraikan menurut ZEITHAML. Parasuraman, Berry/ea.al. (1990) sebagai berikut:

### **1. Dimensi Tangible (bukti fisik)**

Dimensi *tangible* dalam konteks kualitas pelayanan publik adalah sebuah bentuk fisik secara nyata yang dapat dilihat dan diterapkan bagi pegawai yang menyesuaikan penggunaannya dan manfaat agar bisa dirasakan oleh penerima yang menginginkan pelayanan tersebut, bukti fisik ditunjukkan oleh pengembangan pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Wujud dari pelayanan secara bukti fisik berbentuk sarana dan prasarana sebagai media pendukung untuk pelayanan yang tersedia seperti fasilitas-fasilitas teknologi. Di kebun raya mangrove 1 surabaya, peneliti melihat bukti fisik secara langsung adanya gedung pelayanan dapat memberikan kemudahan proses pelayanan yang nyaman. Gedung pelayanan yang ada di kebun raya mangrove 1 surabaya dapat memberikan kesan yang nyaman dan memudahkan dalam proses pelayanan kepada seseorang yang dituju dan menunjang kualitas pelayanan publik secara langsung.

Sarana prasarana peralatan modern pada mangrove seperti loket, fasilitas menarik seperti mobil golf, ATV. Selain itu karyawan pelayanan publik memakai seragam yang rapi lalu poster yang ada masih kurang jika dinilai dari segi penarik perhatian para pengunjung

Adanya gedung khusus pelayanan dapat membantu

memberikan kualitas layanan yang nyaman, aman dan cepat dengan adanya informasi mengenai terkait jam operasional Ekowisata Mangrove Surabaya 1 mulai dari pukul 08.00 WIB hingga 15.00 WIB berlaku pada *weekday* dan *weekend*, rute, dan bisa mengetahui informasi tentang mangrove.



**Gambar 4.1 Tampilan Gedung Pelayanan Kebun Raya Mangrove 1 Surabaya**

*Sumber: Penulis*

## 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* adalah kemampuan untuk menghasilkan suatu hasil yang konsisten. Pada dimensi ini bisa dikenali dengan kecekatan, ketepatan, kemampuan dan kesiagaan pelayanan kepada konsumen. Terdapat dua aspek yang ada di dimensi reliability, yakni skill agar bisa menyediakan pelayanan seperti dijanjikan dan seberapa jauh sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal. Pada penelitian ini dimensi Reliability meliputi anggota pekerja dengan sigap

dan cekatan untuk membantu menyiapkan apa saja yang dibutuhkan para pengunjung, anggota pekerja yang sudah handal pada bidang melayani pengunjung tersedia ruangan yang khusus untuk melakukan konsultasi atau ingin mengetahui jalan administrasi untuk memperoleh pelayanan wisata yang baik serta tidak terlalu rumit, yang dilaksanakan oleh anggota pekerja dijamin nyata dan tepat. Pada dimensi reliability seperti adanya informasi petugas yang tersedia di beberapa titik lokasi diumumkan dengan jelas untuk menjadi pusat informasi atau pengaduan layanan untuk mengantisipasi terjadinya tindakan kriminal seperti kehilangan sesuatu dapat langsung terhubung dengan setiap petugas yang ada sehingga dapat saling bekerjasama untuk menyelesaikan masalah yang ada.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* memiliki kualitas pelayanan yang mendeskripsikan seberapa jauh kepekaan dalam membagikan pelayanan kata lain yakni kepekaan tentang keresahan para pengunjung, kecakapan dalam mengasih sebuah penjelasan dengan menggunakan etika kalimat yang mudah dipahami dan memprioritaskan kepentingan kepada pengunjung. Oleh sebab itu kesan tersebut mengandung sebuah aspek psikologis, dimana faktor

berpengaruh dalam berkomunikasi dan mengamati keadaan secara fisik di ruang lingkup pengunjung yang merasakan pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi pengunjung. Kaitannya dengan penelitian ini, dimensi tersebut meliputi petugas secara cepat dan tanggap dalam merespon keresahan yang akan disampaikan oleh para wisatawan untuk jalannya administrasi, petugas yang cekatan agar menangani keluh kesah atau keresahan para pengunjung agar mendapatkan layanan pariwisata, petugas akan selalu siap jika dibutuhkan dan akan turun tangan sendiri dalam memberi edukasi ataupun pengarahan jalan saat pengunjung merasa kesulitan untuk memahami denah/ peta, dan petugas sentiasa bersedia mendengar apapun itu bentuk keluh kesah dari para pengunjung.

### 4. Dimensi Assurance

Menurut para suraman dimensi pelayanan assurance (jaminan) ialah kemampuan memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pelanggan melalui komunikasi, yang efektif serta profesionalitas. Kebun raya mangrove memberikan assurance sebuah jaminan keamanan, fasilitas, kualitas pelayanan, serta jaminan kelestarian lingkungan.

Pada jaminan keamanan setiap petugas yang berwenang memiliki wilayah kekuasaan masing masing dimana pada daerah kekuasaan nya petugas berkewajiban memberikan pelayanan keamanan dan kenyamanan kepada publik dalam bertransaksi melalui pengawasan setiap petugas yang berwenang di wilayahnya selain itu

kebun raya mangrove juga memberikan sebuah petunjuk keamanan serta tanda peringatan yang jelas dari setiap daerahnya bahkan kita bisa bertanya langsung kepada petugas yang sedang berwenang di daerahnya apabila terdapat petunjuk yang kurang memadai atau kurang dapat dimengerti.

Pada jaminan ini ditunjukkan melalui SOP yang ketat pada pengolahan fasilitas di Ekowisata mangrove, layanan tour yang profesional siap memberikan penjelasan atau edukasi kepada konsumen atau pengunjung.

Jaminan lain seperti pelayanan yang ramah yang diberikan petugas untuk pengunjung, pengunjung juga diberikan jaminan agar mendapatkan informasi yang akurat terkait jadwal hingga prrosedur keselamatan yang ada di magrove.

## 5. Dimensi Empathy

Empathy menurut para suraman ialah kemampuan memahami dan menghargai kebutuhan dan perasaan pelanggan yang terdapat pada kebun raya mangrove ini meliputi pelayanan ramah dari petugas yang ramah dan murah senyum selain itu juga ada bantuan untuk pengunjung yang berkebutuhan khusus dimana kebun raya mangrove menyediakan fasilitas khusus seperti jalur aksebilitas serta kamar mandi yang dapat diakses untuk pengunjung disabilitas, lalu terdapat penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung mengenai informasi mengenai kebun dan fasilitasnya sehingga pengunjung dapat merasa nyaman dengan adanya empathy dari para petugas mengenai kemudahan

bahasa yang dipahami, selain itu juga terdapat penangkaran satwa yang humanis dimana pengunjung dapat tetap nyaman melihat satwa liar yang terdapat pada kebun raya mangrove serta dilain hal penangkaran tersebut juga bertugas sebagai pengelolaan populasi satwa liar yang berkelanjutan dan meredakan stress yang mengakibatkan cedera terhadap satwa liar tersebut.

Untuk memperjelas maksud dari penjelasan karyawan menjalin komunikasi tanpa pandang bulu yaitu bahwa seorang karyawan di ekowisata mangrove berkomunikasi dengan semua orang secara adil, terbuka, dan setara tanpa membedakan status, jabatan, latarbelakang, suku, agama seperti halnya kami pada saat melakukan observasi dilapangan petugas memberi layanan yang komunikasi yang baik dengan cara menjelaskan apa saja yang ada di ekowisata mangrove dan petugas juga memberi informasi terkait pelatihan khusus para karyawan sebelum dilantik menjadi karyawan tetap.

Berdasarkan jurnal dari (Zizih, 2020). Pengelolaan ekowisata mangrove yang efektif akan berdampak pada pandangan dan perilaku masyarakat, pengelolaan yang baik juga akan meningkatkan ketertarikan wisatawan untuk berkunjung. Sehingga pengelolaan ekowisata secara bertahap dan berkelanjutan tetap dilaksanakan oleh pengelola agar ekowisata mangrove di desa Lubuk Kertang tetap dalam kondisi baik. Sarana dan prasarana bisa menjadi faktor penting untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan menikmati ekowisata. Dari tabel di atas, masyarakat

berpendapat positif jika sarana dan prasarana yang ada dikembangkan, karena jika tidak dikelola dengan baik, akan mengurangi minat wisatawan untuk berkunjung

## KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di ekowisata kebun raya mangrove surabaya 1, Merujuk pada undang-undang nomer 25 tahun 2009 yang mengatur isi tentang pelayanan publik seperti ekowisata kebun raya mangrove surabaya 1 merupakan salah satu destinasi wisata alam yang membudidayakan tanaman-tanaman yang eksotis sebagai symbol kekayaan alam hayati yang ada di Indonesia. seperti hutan bakau serta pemandangan alam lainnya contohnya muara yang terdapat beberapa jenis fauna serta pemandangan indah. pelayanan publik tersebut mencangkup teori menurut ZEITHAML. Parasuraman, Berry /et.al.(1990) :

1. tangible atau bisa disebut dengan bukti fisik terdapat loket karcis, poster hingga papan denah yang cukup modernisasi hingga petugas yang berpenampilan menarik selain itu loket,fasilitas menarik seperti mobil golf, ATV. Selain itu karyawan pelayanan publik memakai seragam yang rapi.
2. reability atau yang di sebut keandalan dapat tercermin melalui jam operasional dan penempatan petugas pada titik tertentu Dimana pada kondisi ini juga terdapat ketepatan waktu dari kepala UPTD kebun Raya Mangrove I Surabaya. Petugas yang tersedia di beberapa titik lokasi menjadi pusat informasi atau pengaduan layanan untuk mengantisipasi terjadi tindakan kriminal seperti kehilangan sesuatu sehingga dapat langsung terhubung dengan setiap petugas yang ada.
3. responsiveness atau di sebut dengan daya tangkap juga teruji melalui observasi partisipan kami pada pelayanan pengambilan karcis parker,pembelian loket,hingga transaksi jasa yang terdapat di Kebun Raya Mangrove I Surabaya ditemukan bahwa petugas sedikit lebih peka terhadap keresahan pelanggan.
4. assurance wisatawan disini dibuat nyaman dan selalu ceria dalam melayani dengan standar operasional yang berlaku seperti adanya transparansi daftar harga jasa yang terpisah Dimana harga yang tertera di loket sesuai dengan harga jasa yang diberikan sedari jasa peminjaman mobil mini golf,perahu,hingga mobil ATV Dimana pada penyediaan jasa tersebut terjamin keamanan dan kenyamanan barang jasa sebelum diberikan sebagai jasa kepada wisatawan, hingga penempatan petugas diberbagai titik hingga petunjuk keamanan
5. empathy dikarenakan setiap petugas di bagi setiap petak maka setiap petugas diberikan tanggung jawab untuk mengelola daerah yang di wewenangnya sedari menjaga sampah plastic hingga membantu pengunjung menunjukkan arah apabila terdapat pengunjung yang kurang faham dengan petunjuk arah yang tertera Dimana semua karyawan tidak membedakan kualitas pelayanannya terhadap semua pengunjung karena petugas telah

diberikan pelatihan khusus untuk melaksanakan pelayanan publik.

## SARAN

1. penambahan plakat informasi atau banner yang lebih besar untuk memudahkan para pengunjung agar tidak tersesat.
2. perlu dilakukan pembuatan jadwal pengawasan dan jadwal buka yang tepat waktu, sesuai dengan keahlian petugas masing-masing.
3. respon loket 2 tiket pada saat lokasi ramai pengunjung.
4. selain penambahan ruang informasi juga harus ada informasi titik pengaduan yang tersambung dengan pusat informasi.
5. sediakan pemandu wisata lokal yang berpengetahuan luas tentang mangrove dan ekosistemnya untuk memberikan pengalaman kunjungan yang lebih mendalam dan edukatif.

## DAFTAR PUSTAKA

*Hingga Pertengahan 2024, Pengunjung Kebun Raya Mangrove Surabaya Tembus 43 Ribu Orang - Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.* (n.d.).

*Penelitian Deskriptif Adalah: Pengertian, Kriteria, dan Ciri-Cirinya – Gramedia Literasi.* (n.d.). Retrieved May 25, 2025, from

[https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-deskriptif/?srsltid=AfmBOoqHh2B4WA07-UK2mSIZXdc4Ex-HTj\\_aAUAYpUhoSmQE13TOkN4O#Pengertian\\_dari\\_Penelitian\\_Deskriptif](https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-deskriptif/?srsltid=AfmBOoqHh2B4WA07-UK2mSIZXdc4Ex-HTj_aAUAYpUhoSmQE13TOkN4O#Pengertian_dari_Penelitian_Deskriptif)

*Reklamasi Tak Hanya Merusak Mangrove, Tapi Seluruh Surabaya.* (n.d.).

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.

Safarudin, R., Zulfamanna, Z., ... M. K.-I. J. O., & 2023, undefined. (2023). Penelitian kualitatif. *J-Innovative.Org*, 3, 9680–9694. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1536>

Zizih, azam azmi. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Ekowisata Mangrove Di Desa Lubuk Kertang Kecamatan Brandan Barat Kabupaten Langkat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*.