

# THE SYNERGISTIC MODEL OF QUALITY SERVICE DESIGN OF GREEN OPEN SPACE ASSET THROUGH QFD

**Dr. A Gima Sugiama, SE.,MP.<sup>1)</sup>**

gimasugiama@yahoo.com

<sup>1)</sup>Staf Pengajar Program Studi Manajemen Aset  
Politeknik Negeri Bandung (Polban)

## **ABSTRACT**

*The purpose of this paper is to present the expect of public to characteristics of open green space public asset service design, and the effort of providers appropriate public expectations. The study was applied quantitative approach and descriptive method. The case was taken Green Open Space in Bandung City. The model applied is the Quality Function Deployment (QFD). The characteristics of public expectation traced through Focus Group Discussion and questionnaires. The findings show that the public expect City-open green space becomes the identity of the city, the natural environment is maintained, freshen the air, reducing the pool of water, limited plant production, supporting the improvement of the climate, contribute to waste management, water conservation, enhance the environment, support birds habitat, reduce public stress, and increase tourism industry. While the providers effort have to design the minimum standard of City-open green space, preserve green space, the trees that limited produce, reduce heat, beautiful trees, the trees that can be birds inhabited, green space comfortable and safe for public.*

*Key words: public asset, City-open green space, public expect*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengungkap karakteristik desain layanan aset publik Ruang Terbuka Hijau (RTH) Kota yang diharapkan publik, dan upaya penyedia RTH-Kota sesuai harapan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Kasus yang diambil adalah RTH-Kota Bandung. Model yang diaplikasikan adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Identifikasi karakteristik harapan publik ditelusuri melalui *Focus Group Discussion* dan penyebaran kuesioner. Hasil menunjukkan, publik berharap RTH-Kota menjadi identitas kota, lingkungan alami tetap terjaga, menyegarkan udara, mengurangi genangan air, produksi tumbuhan terbatas, mendukung perbaikan iklim, berkontribusi bagi pengelolaan sampah, pelestarian air, menampis cahaya silau, meningkatkan keindahan lingkungan, mendukung habitat burung, mengurangi *stress*, dan meningkatkan pariwisata. Adapun penyedia RTH-Kota perlu memenuhi standar minimum, memelihara RTH tetap terjaga, menanam pepohonan penyerap air, pohon yang memproduksi terbatas, pepohonan rindang penangkal silau dan panas, pohon yang indah dipandang, pepohonan dapat dihuni burung, RTH yang nyaman dan aman.

Kata Kunci: Aset publik, RTH-Kota, harapan publik

## PENDAHULUAN

Pengelolaan aset secara fisik dan fungsionalnya menjadi tuntutan mendasar bagi setiap organisasi jasa, baik organisasi yang mengelola bisnis jasa maupun organisasi pelayanan publik yang dijalankan pemerintah. Penanganan seluruh fasilitas fisik sesungguhnya bukanlah sebuah konsep baru baik di negara-negara maju seperti di Amerika Serikat, Jepang atau di berbagai negara maju lainnya di Eropa. Urgensitas manajemen fasilitas (*facility management*) perlu dielaborasi karena seringkali terjadi konflik kepentingan antara pemenuhan harapan pengguna dengan kepentingan dan keterbatasan pihak penyedia (Pheng, 1996:5).

Manajemen fasilitas perlu memenuhi kinerja secara fisik dan fungsional sesuai dengan rencana. Banyak faktor yang memengaruhi keberhasilan pencapaian kinerja fasilitas. Seorang manajer fasilitas bertanggung jawab terhadap seluruh area kerja mendasar dalam manajemen fasilitas (Pheng, 1996:6).

Organisasi yang dapat mengelola fasilitas dengan tepat dapat meraih manfaat yang luar biasa (*tremendous benefit*) bagi berbagai pihak. Manfaat utama adalah bagi pelanggan dan penyedia layanan dimaksud. Manajemen fasilitas juga dapat diartikan sebagai upaya memelihara lingkungan di sekitarnya (Ratcliffe dalam Peng, 1996:12). Sebuah manajemen fasilitas yang baik dapat menekan serendah mungkin biaya operasi atas seluruh fasilitas yang digunakan dan dimanfaatkan (Williams, 1996:12). Beragam fasilitas yang perlu dibangun dan salah satunya adalah Ruang Terbuka Hijau Kota (RTH-Kota).

RTH-Kota adalah bagian dari ruang-ruang terbuka suatu wilayah

perkotaan (*urban spaces*) yang diisi oleh vegetasi guna mendukung manfaat langsung dan/atau tidak langsung yang dihasilkan RTH dalam kota tersebut yaitu keamanan, kenyamanan, kesejahteraan, dan keindahan wilayah perkotaan tersebut. RTH-Kota adalah ruang terbuka hijau di dalam kota yang pemanfaatannya bersifat pengisian hijau tanaman atau tumbuh-tumbuhan secara alamiah atau budidaya tanaman oleh manusia seperti: jalur hijau, pertamanan, lahan pertanian, hutan kota. RTH dapat terdiri dari jalur hijau dan biru yang saling terintegrasi. Jalur biru dapat berupa aliran sungai ataupun drainase lainnya. Penataan ruang terbuka hijau secara tepat akan mampu berperan meningkatkan kualitas atmosfer kota, penyegaran udara, menurunkan suhu kota, menyapu debu permukaan kota, menurunkan kadar polusi udara, dan meredam kebisingan.

Salah satu penyediaan RTH-Kota adalah RTH-Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung telah menyediakan fasilitas publik di antaranya penyediaan aset berupa RTH-Kota. Penyediaan aset publik ini diharapkan dapat mencapai tujuan dan manfaat. Fungsi sebuah RTH-Kota memiliki fungsi intrinsik dan ekstrinsik sebagaimana RTH-Kota pada umumnya. Saat ini Kota Bandung baru memiliki sekitar 1.700 hektar RTH. Sedangkan idealnya RTH untuk kota yang memiliki luas 16.729,65 hektar sekitar 6.000 hektar. Menurut data dari Badan Pengendalian Lingkungan Hidup 2007 menunjukkan, ruang terbuka hijau di Kota Bandung kini tersisa hanya 8,76 persen. Padahal idealnya sebuah kota harus memiliki RTH seluas 30% dari total luas kota, sesuai Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.

Perkembangan pembangunan di perkotaan sangat dipengaruhi pertumbuhan

populasi (manusia) akibat urbanisasi, terutama para pendatang yang akhirnya menetap. Sejak tahun 1970-an, khususnya pada dekade pertama, sampai tahun 1980-an, 35% dari pertumbuhan total di semua sektor pembangunan lingkungan perkotaan adalah akibat gelombang urbanisasi yang dipacu oleh pembangunan fisik sarana dan prasarana kota yang merupakan daya tarik sekaligus daya dorong bagi para warga yang ingin memperoleh peluang kehidupan lebih baik. Laju pembangunan itu pula yang menyebabkan perkembangan kota seolah tanpa arah (*urban sprawl*). Hal tersebut berdampak terhadap keadaan biofisik lingkungan yang “tertekan” dengan semakin buruknya sanitasi lingkungan, menurunnya kualitas air permukaan dan udara Kota dan diperparah oleh semakin rendahnya laju produksi air tanah di wilayah cekungan Bandung (BPLH Kota Bandung, 2011).

Fakta lain dari hasil analisis kualitas udara Kota Bandung tahun 2007 bahwa, dari hasil evaluasi dapat diketahui bahwa pada beberapa lokasi pemantauan, kadar polusi telah melebihi nilai ambang batas yang dipersyaratkan. Hal tersebut sebagai gambaran tantangan BPLH Kota Bandung kedepan dalam pengelolaan lingkungan hidup dan dasar dari Rencana kerja BPLH yang harus semakin praktis dan berorientasi hasil. Menurut data Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Bandung 2006, akibat berkurangnya persentase ruang terbuka hijau di Bandung, setiap tahun permukaan tanah di Kota Kembang ini menyusut sekitar 42 sentimeter. Di Babakan Siliwangi sendiri permukaan air tanah berada pada kedudukan 14,35 meter dari sebelumnya 22,99 meter (BPLH Kota Bandung, 2011).

Indikasi yang menunjukkan bahwa RTH-Kota Bandung baik dari segi kuantitas/luas maupun kualitasnya terus menyusut. Kondisi ini dimungkinkan

terjadi karena adanya tekanan kepentingan terutama kebutuhan ekonomi. Beberapa tempat yang semula berupa RTH-Kota berubah atau menyusut arealnya karena digunakan untuk mendirikan bangunan (Sartono, 2011).

Fakta menunjukkan bahwa, target 30% RTH di Kota Bandung sulit tercapai. Untuk mencapainya, Pemkot Bandung harus membebaskan lahan dan butuh anggaran besar. Dari target tersedianya RTH sebanyak 11,06% di Kota Bandung pada 2010, hanya tercapai sebesar 9,31%. Penambahan RTH di Kota Bandung bertambah menjadi 12,46%. Namun apabila mengacu pada UU No. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, setiap kota harus menyediakan 30% RTH dari total lahan yang dimiliki. Meskipun demikian, untuk mengejar target penambahan RTH di Kota Bandung, Pemkot mengandalkan pengembang perumahan, yang harus menyediakan 10% lahan untuk fasilitas sosial (Fasos) dan fasilitas umum (Fasum) sebagai prasarana dan utilitas (PSU) perumahan (Prasetya, 2011).

Penyediaan RTH di Kota Bandung Secara fungsional baik fungsi intrinsik maupun ekstrinsik dapat dievaluasi kinerjanya baik dari dimensi/sudut pandang pengguna atau publik ataupun dari penyedia terutama pemangku kewajiban yakni Pemerintah Kota Bandung. Berkenaan dengan penilaian berdasarkan dimensi publik sebagai pengguna, belum begitu jelas penilainnya menurut para pengguna aset tersebut. Untuk itulah menarik untuk dikaji mengenai “Model Sinergistik Desain Kualitas Layanan Aset Publik RTH-Kota Melalui QFD (Kasus RTH-Kota Bandung).

### Rumusan Masalah Penelitian

Jika didasarkan pada model *house of quality* sebagaimana dalam model perancangan layanan *Quality Function Deployment (QFD)*, ada tiga pertanyaan spesifik yang perlu dijawab:

1. Bagaimana harapan publik terhadap layanan RTH-Kota, dan bagaimana penilaian publik terhadap keberadaan RTH-Kota tersebut.
2. Upaya yang bagaimana sajakah bagi penyedia untuk mewujudkan harapan publik terhadap RTH-Kota.
3. Menurut publik, apa yang menjadi alternatif lain yang menjadi substitusi atau pembanding dengan RTH-Kota.

### Tujuan Penelitian

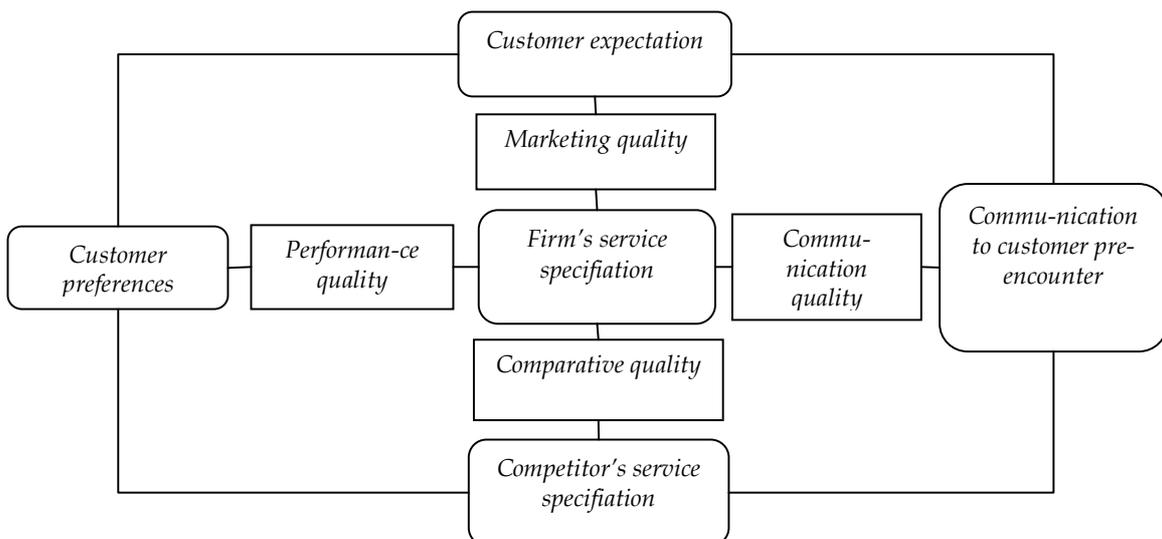
Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, ada tiga tujuan penelitian ini yakni:

1. Merinci harapan publik melalui harapan pengguna dan harapan terpenting untuk layanan RTH-Kota.
2. Merancang upaya penyedia untuk mewujudkan harapan publik melalui elemen terkendali dan kepentingan menyeluruh atau dapat memenuhi keinginan pelanggan atas RTH-Kota.

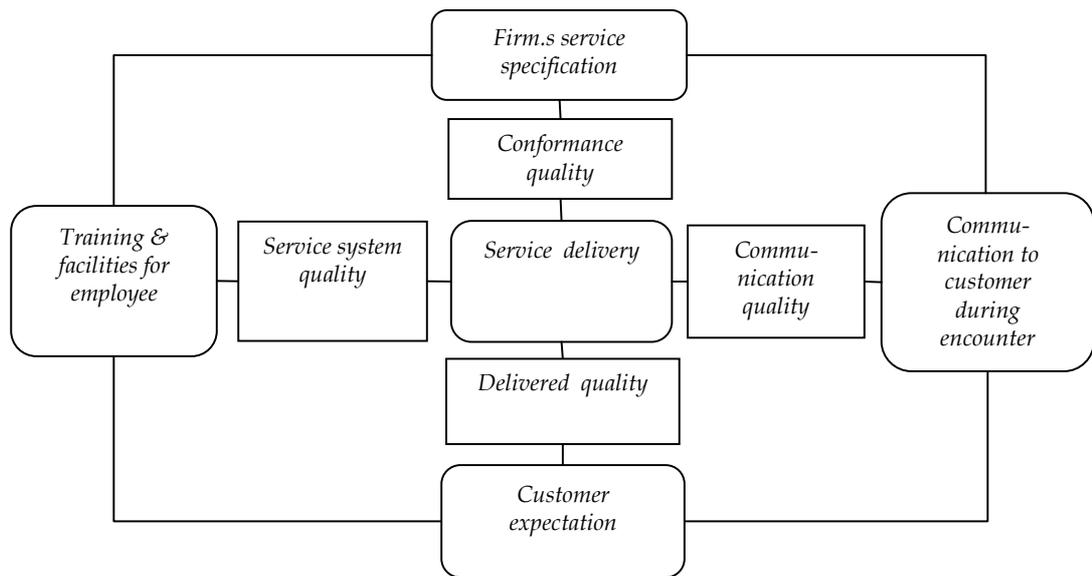
3. Membandingkan upaya yang dapat diberikan oleh penyedia RTH-Kota dengan tempat lain yang serupa (sebagai substitusi) RTH-Kota bagi publik di perkotaan. Untuk hal ini diidentifikasi tempat yang potensial menjadi substitusi RTH-Kota bagi pengguna.

### Model Perancangan Kualitas Layanan

Perancangan kualitas pelayanan dapat dikonseptualisasikan sebagaimana dalam Gambar 1. Apte dan Reid (dalam Sugijama, 2013) menunjukkan bahwa, dasar pemikiran dalam merancang spesifikasi layanan (*firm's service specification*) itu berbasis pada harapan pelanggan (*customer expectation*) melalui upaya riset pemasaran. Berlandaskan pada harapan itulah, kemudian penyedia perlu berkomunikasi dengan pelanggan, dan mendiagnosa serta membandingkan dengan spesifikasi layanan yang diberikan pesaing. Pada tahap berikutnya pelanggan akan mendapatkan kinerja kualitas layanan (*performance quality*) memilih layanan yang sesuai harapannya (*customer preferences*).



Gambar 1 Model Konseptual Perancangan Kualitas Layanan  
(Sumber: Apte & Reid, 1994:21)



Gambar 2 Model Konseptual Penghantaran Kualitas (Sumber: Apte & Reid, 1994:21)

Rancangan layanan sebagaimana di dalam Gambar 1 di atas, kemudian harus dihantarkan pada pelanggan yang dituju. Karena itulah, tahap berikutnya harus melakukan konseptualisasi perancangan kualitas layanan sebagaimana dicerminkan Gambar 2. Penghantaran layanan (*service delivery*) didasarkan pada layanan yang telah dirancang penyedia (*firm's service specification*). Agar seluruh spesifikasi layanan yang dirancang dapat dihantarkan pada pelanggan, maka perusahaan perlu memfasilitasi karyawan untuk mendapat pelatihan (*training*) penghantaran layanan tersebut. Seluruh spesifikasi kualitas layanan yang telah dirancang perlu dikomunikasikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan memperoleh layanan sebagaimana mereka harapkan (*customer service expectation*).

### Desain Kualitas melalui QFD

1960-an, yang berasal dari bahasa Jepang yaitu *Hin Shitsu Kino Ten Kai*. *Hin Shitsu* berarti kualitas, atribut atau *feature*. *Kino* berarti fungsi atau mekanisme, sedangkan *Ten Kai* berarti penyebaran, pengembangan atau evolusi (Cohen dalam Sugiyama, 2013).

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2001) *Quality Function Deployment* (QFD) didefinisikan sebagai sebuah sistem untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan perusahaan yang sesuai pada setiap tahap, dari penelitian melalui desain produksi dan pengembangan untuk memproduksi, distribusi, instalasi, pemasaran dan personil teknik dalam proses pembangunan, memiliki lebih banyak aplikasi di bidang manufaktur daripada jasa. Purdianta (2008) menyatakan bahwa, QFD merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen dalam karakteristik produk serta mempertimbangkan kemampuan penyedia untuk memenuhinya.

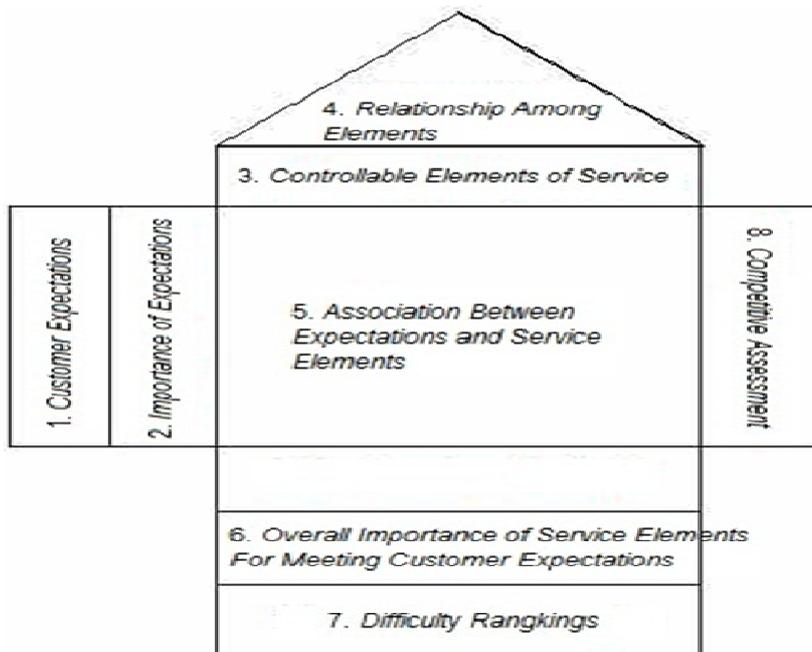
QFD pertama kali dikenalkan Yoji Akao dan Shigeru Mizuno pada awal tahun

QFD diimplementasikan melalui "House of Quality" (HoQ), yang menghubungkan kebutuhan pelanggan dengan karakteristik desain dari produk atau jasa. Hal ini kemudian dikaitkan dengan proses internal seperti perencanaan produk, perencanaan proses, perencanaan

produksi, dan penyebaran bagian. HoQ adalah sebuah representasi diagram dari jasa, atribut, persyaratan pelanggan dan kemampuan penyedia.

HoQ jasa terdiri dari tiga bagian yang berbeda: kriteria kualitas pelanggan

(apa yang pelanggan butuhkan), aspek perusahaan jasa (bagaimana kriteria ini diciptakan oleh penyedia), dan hubungannya, sehingga kepentingan relatif dari hubungan antara fungsi-fungsi yang berbeda dari perusahaan dapat ditonjolkan.



Gambar 3 Kerangka *House of Quality* dan Elemen-Elemennya  
(Sumber: Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2001)

## METODE ANALISIS

### Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini dirancang menerapkan pendekatan kuantitatif, artinya seluruh data dan analisis didasarkan pada angka-angka yang mengekspresikan skala data dan variabel yang dielaborasi (Sugiyama, 2008:31). Adapun menurut jenis metode yang diterapkan, penelitian ini menerapkan metode deskriptif, yakni cara untuk mengumpulkan data, menganalisis, dan menyimpulkannya berdasarkan data pada masa penelitian dilaksanakan (Sugiyama, 2008:37).

Berdasarkan pada dimensi analisis respondennya, level/unit analisisnya adalah tingkat “individu” penduduk yakni perseorangan sebagai anggota masyarakat Kota.

### Populasi dan Pengambilan Sampel

Kasus yang diambil dalam kajian ini adalah persepsi publik pada RTH-Kota Bandung. Adapun ukuran sampel yang diambil adalah 196 orang penduduk dengan teknik sampling *judgement sampling*.

Adapun karakteristik populasi dalam penelitian ini: 1) Mahasiswa yang merupakan penduduk Kota Bandung, 2) Mengetahui mengenai kondisi RTH-Kota

Bandung, 3) Memiliki perhatian terhadap keberadaan RTH-Kota Bandung, 4) Memerlukan penyediaan RTH-Kota di Bandung, 5) Memiliki kecakapan dalam menilai RTH-Kota.

Berdasarkan karakteristik populasi tersebut, untuk mendapatkan data dihimpun dengan menggunakan kuesioner dan *Focus Groups Discussion* (FGD). Pengambilan sampel untuk FGD dilakukan dengan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *judgement sampling* dari mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Polban (Politeknik Negeri Bandung). Alasan utama karena mereka memenuhi syarat karakteristik populasi dan *sample frame* yang diharapkan. Sebagai sampel dalam FGD ini ditentukan empat (4) kelompok mahasiswa yang terdiri dari 8 orang untuk masing-masing kelompok FGD. Jadi FGD dimaksud melibatkan 32 orang. Adapun kuesioner dari hasil FGD disebarluaskan kepada 196 orang dengan menggunakan *judgement sampling*. Adapun populasinya adalah mahasiswa Polban yang juga sebagai penduduk di Kota Bandung.

### **Teknik Pengumpulan dan Analisis Data**

Berkenaan dengan perancangan QFD RTH-Kota, berikut ini langkah-langkah teknis spesifik QFD RTH-Kota dalam penelitian ini yang meliputi:

1. Mengidentifikasi dan mendefinisikan variabel laten RTH- Kota
2. Menjabarkan masing-masing variabel laten ke dalam variabel manifes atau indikator
3. Menghantarkan masing-masing indikator (variabel manifes) ke dalam rancangan pertanyaan yang akan dilontarkan ke partisipan dalam FGD. Pertanyaan sebagaimana dirancang dalam indikator tersebut dijadikan pertanyaan awal dan dasar pemikiran partisipan dalam diskusi. Jadi diskusi

akan berkembang lebih terarah (fokus) pada penyediaan dan layanan publik RTH-Kota.

4. Menghimpun opini partisipan FGD ke dalam sebuah skrip hasil FGD
5. Merinci dan merancang manifes/indikator layanan yang diharapkan para partisipan FGD. Seluruh langkah di atas dilakukan pada sesi awal FGD. Kemudian pada sesi kedua, dilakukan langkah-langkah sebagaimana mulai dari langkah 6 di bawah ini.
6. Menyebarkan angket kepada populasi dengan mengajukan pertanyaan yang dihasilkan dari FGD.
7. Menanyakan urutan kepentingan (*ranking*) manifes layanan menurut partisipan. Pertanyaan ini diajukan untuk mengungkap urutan kepentingan layanan yang diharapkan penduduk untuk RTH-Kota. Pada langkah ini dilakukan tabulasi berdasarkan nilai frekuensi penilaian partisipan.
8. Membuat *form* matriks *HoQ* untuk QFD RTH-Kota
9. Menyajikan manifes layanan RTH-Kota ke dalam rancangan QFD berdasarkan jawaban/opini partisipan FGD dan memberikan bobot berdasarkan urutan kepentingan (*rank*) sebagaimana diperoleh dari langkah 6 di atas.
10. Merancang upaya yang harus dilakukan pihak penyedia RTH-Kota berdasarkan keinginan penduduk (partisipan FGD). Upaya tersebut merupakan jawaban dari pertanyaan: apa yang harus dilakukan penyedia RTH-Kota untuk memenuhi keinginan penduduk kota bersangkutan.
11. Menghubungkan keamatan antara keinginan penduduk dengan upaya yang harus dilakukan penyedia RTH-Kota. Ada tiga kategori gambaran keamatan hubungan tersebut yakni:

- a) hubungan erat, b) hubungan sedang, dan c) hubungan rendah. Antara manifes atau indikator keinginan penduduk dengan upaya penyedia tertentu tidak memiliki hubungan, sehingga sel tersebut dalam matriks *HoQ* menjadi kosong
12. Menghubungkan antara keamatan hubungan antar masing-masing manifes upaya yang harus dilakukan penyedia dengan manifes lainnya berdasarkan kategori/skala: a) hubungan erat, b) hubungan sedang, dan c) hubungan rendah. Setelah langkah 6 hingga 12 di atas (sesi 2) FGD, maka untuk mendapatkan opini peserta FGD terhadap pesaing (pembanding) antara RTH-Kota dengan tempat lain sebagai pengganti yang sama atau serupa, maka dilakukan langkah sebagai berikut:
- a. Mengajukan pertanyaan kepada peserta FGD mengenai apa yang biasanya mereka cari sebagai pengganti RTH-Kota untuk dapat mereka kunjungi
- b. Membandingkan antara RTH-Kota dengan tempat pengganti RTH-Kota menurut para peserta FGD tersebut
- c. Memberikan penilaian menurut peserta FGD dengan pilihan jawaban: *good*, *fair*, atau *poor* untuk tempat tersebut dibanding RTH-Kota
13. Menyajikan hasil perbandingan di atas ke dalam *HoQ*.
14. Menghitung upaya yang paling penting atau prioritas tertinggi hingga terendah dalam melayani penyediaan RTH-Kota berdasarkan model QFD sebagaimana disajikan dalam *Hose of Quality* (HoQ).

## HASIL ANALISIS

### Persepsi Publik pada RTH-Kota

Publik tentu memiliki penilaian terhadap keberadaan RTH-Kota. Sebagai kasus diambil RTH Kota Bandung. Ada 12 (duabelas) pertanyaan yang diajukan kepada responden yang hasilnya secara deskriptif dicerminkan Tabel 1.

Tabel 1 Analisis Deskriptif terhadap RTH-Kota Bandung menurut Responden

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
identitas kota	196	1,00	5,00	2,9184	,90778
membantu pelestarian makhluk hidup	196	1,00	5,00	3,0714	,90865
penahan polusi udara	196	1,00	5,00	2,9898	,92813
serapan air	196	1,00	5,00	2,6990	,90932
produksi terbatas	196	1,00	5,00	2,9541	,97293
memperbaiki iklim kota	196	1,00	5,00	3,0765	,85890
pengelolaan sampah	196	1,00	5,00	2,7806	,79604
penyerapan air tanah	196	1,00	5,00	2,8827	,79195
menampis cahaya silau dan panas	196	1,00	5,00	3,1429	,95003
keindahan lingkungan	196	1,00	5,00	3,4592	,78666
pendukung habitat burung	196	1,00	5,00	3,2398	,82191
mengurangi tekanan mental (stress)	196	1,00	5,00	3,1531	,93207
Valid N (listwise)	196				

Mengacu pada hasil analisis deskriptif di atas, umumnya masyarakat Kota Bandung menilai bahwa, RTH yang disediakan selama ini belum dapat memenuhi sebagai identitas Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh penilaian publik yang mengungkapkan pernyataan: saya melihat bahwa RTH-Kota Bandung yang kini ada belum menjadi menjadi identitas Kota.

Penilaian responden terhadap RTH yang dapat menunjang pelestarian lingkungan hidup di Kota Bandung ternyata juga belum tinggi sesuai harapan. Mereka menyatakan bahwa “RTH-Kota Bandung yang ada kini belum dapat membantu pelestarian makhluk hidup (flora dan fauna

sebagai plasma nutfah) di Kota Bandung” sesuai harapan publik.

Masyarakat Kota Bandung juga menilai bahwa RTH Kota Bandung yang kini ada belum dapat menjadi penahan dan penyaring polusi udara (partikel padat dari udara). Sangat terbatasnya RTH di Kota Bandung menurut mereka dinilai hanya mencapai rata-rata 2,9 saja dari skala 5. Ini berarti RTH yang kini telah disediakan masih harus terus diperluas dan ditambah hingga RTH tersebut dapat menjadi penahan dan penyaring polusi udara (partikel padat dari udara).

Keberadaan RTH di setiap kota akan dapat membantu mengatasi genangan air hujan khususnya. Untuk itu diajukan pertanyaan pada responden untuk

mengetahui penilaian mereka. Menurutny ternyata “genangan air yang ada di sekitar RTH-Kota Bandung belum dapat diserap secara alamiah dengan baik.” Hal ini tercermin dari hasil penilaian mereka yang hanya mencapai rata-rata 2,6 dari skala 5. Artinya RTH yang ada belum dapat membantu dengan baik dalam mengatasi banjir di Kota Bandung.

Pada pertanyaan berikutnya diajukan kepada responden untuk menilai mengenai produksi terbatas. Adapun opini responden menyatakan bahwa, “mereka melihat bahwa sedikit produksi yang diraih dari RTH baik dalam bentuk buah-buahan, bunga, dan pohon (produksi terbatas) yang dapat dipetik dari RTH di Kota Bandung. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata penilaian publik yang rata-rata hanya mencapai 2,6 dari skala 5 penilaian. Artinya masih sangat terbatas materi yang dihasilkan oleh RTH.

“RTH di Kota Bandung menurut publik ternyata belum cukup turut serta memperbaiki iklim kota ini.” Dari RTH yang ada menurut publik ternyata cukup membantu dalam mengendalikan iklim. Responden menilai rata-rata 3,0 dari skala penilaian 5, yang artinya cukup. Sebagaimana diketahui bahwa, Bandung dikenal beriklim relatif dingin dibanding dengan suhu udara kota-kota besar pada umumnya di Indonesia. Suhu yang terjadi rata-rata sekira 25<sup>0</sup> C.

“RTH yang kini ada belum dapat membantu dalam pengelolaan sampah (penyekat bau, penyerap bau, pelindung tanah hasil bentukan dekomposisi dari sampah, dan penyerap zat yang berbahaya dan beracun/B3).” Ini tercermin dari penilaian rata-rata publik yang hanya mencapai 2,7 dari skala 5. Ini berarti bahwa, RTH-Kota Bandung masih sangat minim dalam kontribusinya untuk membantu dalam pengelolaan sampah (penyekat bau, penyerap bau, pelindung

tanah hasil bentukan dekomposisi dari sampah, dan penyerap zat yang berbahaya dan beracun/B3).

Menurut para responden menyatakan bahwa, “mereka yakin RTH-Kota Bandung yang kini ada belum mampu membantu penyerapan air tanah dengan baik.” Rata-rata penilaian responden hanya mencapai 2,8 dari skala angka 5. Kondisi ini menunjukkan bahwa, penyerapan air masih rendah oleh RTH yang ada di Kota Bandung. Kondisi demikian dapat dicerminkan oleh adanya keterbatasan RTH yang disediakan.

Pertanyaan berikutnya diajukan tentang kemampuan RTH di Kota Bandung yang dapat menepis cahaya silau. Publik menjawab bahwa, “mereka merasakan bahwa, RTH di Kota Bandung belum sepenuhnya dapat menampis cahaya silau dan mengurangi terik panas matahari.” Cerminan penilaian tersebut dapat diungkap dari angka rata-rata yang diperoleh sebesar 3,1 dari skala 5 yang disediakan. Penduduk memandang agar di beberapa tempat di Kota Bandung perlu ditanami pepohonan rindang yang dapat menepis cahaya silau bagi mereka.

Publik di Kota Bandung menilai bahwa, “RTH-Kota Bandung yang ada kini cukup dapat meningkatkan keindahan lingkungan perkotaan.” Penilaian rata-rata sebesar 3,4 dari skala 5 menunjukkan hal dimaksud. Penilaian responden juga diberikan terhadap “RTH-Kota Bandung mampu menjadi pendukung habitat burung di perkotaan.” Rata-rata penilaian mencapai 3,2.

Demikian pula untuk opini terhadap kontibusi RTH-Kota yang dapat mengendalikan tekanan pikiran yang juga dinilai cukup. Hal ini terungkap dari rata-rata penilaian sebesar 3,1 dari sakal 5. Ini berarti “mereka merasa bahwa, RTH-Kota Bandung yang ada kini cukup mampu mengurangi tekanan mental (*stress*).”

Publik menilai bahwa ternyata jumlah pengunjung cukup banyak ke RTH yang tersedia khususnya masyarakat lokal untuk menikmati keindahan RTH di Kota Bandung.” Ini berarti bahwa, penduduk lokal Kota Bandung memerlukan keberadaan RTH-Kota. Untuk itu perlu upaya menyediakan RTH terpelihara dan dapat menjadi sumber bagi aktivitas rekreasi masyarakat setempat. Secara umum meskipun penduduk Kota Bandung telah merasakan manfaat keberadaan RTH Kota yang saat ini tersedia, namun demikian untuk mencapai tingkat yang prima sesuai harapan publik, aset RTH Kota Bandung masih perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya.

#### **Harapan Publik terhadap Penyedia RTH- Kota**

Studi yang dilakukan adalah termasuk ke dalam kategori studi konfirmatori. Berdasarkan jenis studi tersebut, dan mengacu pada variabel manifes yang telah dirancang, terdapat 13 variabel manifes yang dielaborasi sebagai berikut:

1. Tingkat representasi RTH sebagai identitas kota
2. Upaya pelestarian plasma nutfah di perkotaan
3. Kemampuan penahan dan penyaring partikel padat dari udara
4. Kemampuan mengatasi genangan air
5. Tingkat produksi terbatas di perkotaan
6. Daya dukung ameliorasi/perbaiki iklim perkotaan
7. Daya dukung pada pengelolaan sampah

8. Tingkat pelestarian air tanah di perkotaan

9. Kemampuan penampisan cahaya silau

10. Kemampuan meningkatkan keindahan lingkungan

11. Daya dukung sebagai habitat burung

12. Kemampuan dalam mengurangi tekanan mental (*stress*),

13. Meningkatkan industri pariwisata

Berkenaan dengan upaya apa sajakah yang harus dilakukan oleh penyedia RTH-Kota Bandung untuk memenuhi harapan publik, maka dilakukan proses studi literatur untuk justifikasi upaya penyedia tersebut. Berikut ini disajikan delapan variabel manifes upaya penyedia RTH-Kota:

1. menyediakan RTH dengan luas standar minimum RTH-Kota

2. memelihara RTH-Kota agar terjaga

3. menanam berbagai pohon yang dapat menyerap air

4. menanam pohon yang dapat memberikan produksi terbatas

5. menanam pepohonan yang rindang untuk penangkal silau dan panas

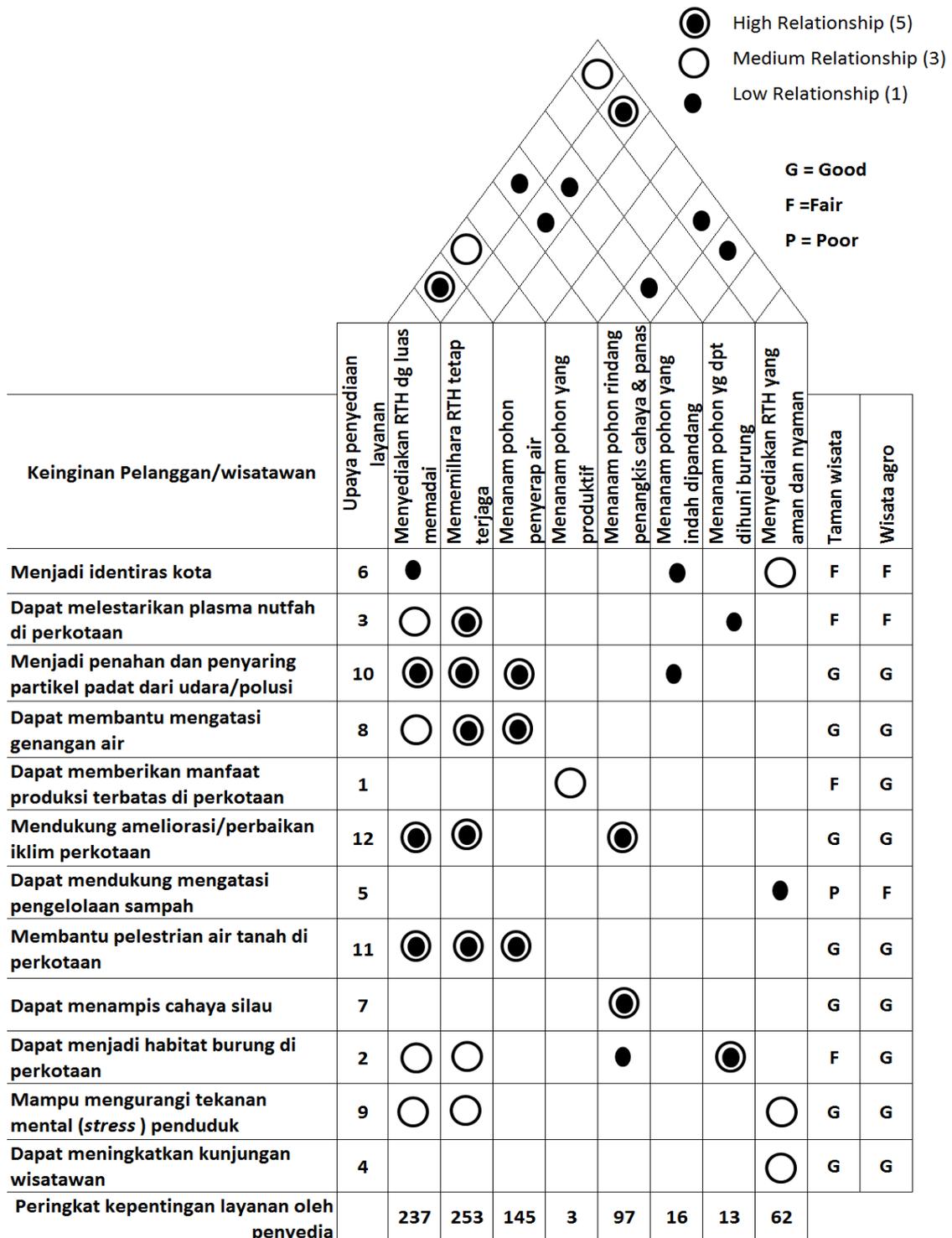
6. menanam pohon yang indah dipandang

7. menanam pepohonan yang dapat dihuni burung

8. menata RTH yang nyaman dan aman bagi pengunjung

Kedelapan upaya penyedia tersebut secara konsisten perlu menjadi acuan untuk memenuhi RTH-Kota sesuai harapan publik

Gambar 4 House of Quality RTH-Kota



Mengacu pada Gambar 4 mengenai *House of Quality* RTH-Kota menunjukkan bahwa, publik memberi prioritas atau urutan terpenting dari 12 manifes RTH-Kota adalah agar RTH-Kota dapat berperan dalam “mendukung ameliorasi/perbaiki iklim perkotaan.” Sedangkan yang menjadi prioritas terendah diharapkan publik dari 12 manifes adalah “dapat memberikan manfaat produksi terbatas di perkotaan.” Jika disajikan dalam urutan kepentingan (*ranking*) harapan publik terhadap RTH-Kota dapat ditulis sebagai berikut:

1. Mendukung ameliorasi/perbaiki iklim perkotaan
2. Membantu pelestarian air tanah di perkotaan
3. Menjadi penahan dan penyaring partikel padat dari udara/polusi
4. Mampu mengurangi tekanan mental (*stress*) penduduk
5. Dapat membantu mengatasi genangan air
6. Dapat menampis cahaya silau
7. Menjadi identitas kota
8. Dapat mendukung dalam mengatasi pengelolaan sampah
9. Dapat meningkatkan kunjungan wisatawan
10. Dapat melestarikan plasma nutfah di perkotaan
11. Dapat menjadi habitat burung di perkotaan
12. Dapat memberikan manfaat produksi terbatas di perkotaan

Kesadaran penduduk perkotaan tentang pentingnya perbaikan iklim perkotaan menjadi alasan bahwa RTH-Kota perlu berperan penting dalam memelihara iklim tetap nyaman. Perubahan iklim yang melanda di berbagai perkotaan yang cenderung makin panas dari waktu ke waktu membutuhkan peran penting dari RTH-Kota.

Berkenaan dengan makin sulitnya sumber air bersih di perkotaan, dan rumitnya pengelolaan air minum membuat masyarakat perkotaan menempatkan posisi ke-dua dari 12 manifes harapan publik pada RTH-Kota. Mereka berharap agar RTH-Kota dapat “membantu pelestarian air tanah di perkotaan.” Dengan RTH yang memadai, diharapkan dapat membantu pelestarian air untuk daerah perkotaan.

Makin sempitnya RTH di daerah perkotaan, dan semakin luasnya pencemaran udara akan makin menjadi beban bagi kesehatan lingkungan. Karena itu, publik berharap agar RTH yang dibangun dapat “menjadi penahan dan penyaring partikel padat dari udara/polusi.” Pencemaran udara yang terjadi terus meningkat perlu diimbangi oleh peningkatan kualitas dan kuantitas RTH, sehingga hal ini dapat membantu perbaikan kesehatan lingkungan perkotaan.

Keberadaan RTH-Kota tentu bermanfaat bagi masyarakat antara lain untuk dijadikan salah satu tempat mengurangi kejenuhan atau tempat *refreshing*. Beragam aktivitas masyarakat dalam RTH-Kota terutama untuk melepas kepenatan dari aktivitas sehari-hari, tempat berolahraga, dan tempat bersosialisasi dengan sesama. Berkenaan dengan hal tersebut, publik menempatkan kepentingan RTH-Kota yang “mampu mengurangi tekanan mental (*stress*) penduduk” dalam urutan kepentingan ke-4 dari 12 manifes.

Genangan air di daerah perkotaan menjadi salah satu masalah yang sulit diatasi karena beragam faktor penyebabnya. Keberadaan RTH-Kota dapat menjadi satu di antara prasarana untuk mengurangi genangan air yang melimpah. RTH yang terjaga dengan baik diyakini “dapat membantu mengatasi

genangan air.” Oleh karena itu, publik menilai bahwa, hal tersebut sangat penting direalisasikan. Publik menempatkannya hal ini dalam urutan ke-6 dari 12 manifes yang diharapkannya.

RTH-Kota yang ditumbuhi pepohonan rindang “dapat menampis cahaya silau” bagi masyarakat setempat. Keberadaan tanaman yang hijau dan rindang diharapkan mampu mereduksi pancaran sinar matahari yang menyilaukan mata. Karena hal itulah, penduduk menilai bahwa RTH yang baik itu dapat berkontribusi dalam mengurangi silau dari cahaya matahari. Berkenaan dengan hal ini, publik menempatkan tingkat kepentingan terhadap hal ini pada urutan ke-6 dari 12 manifes yang diharapkannya.

Publik berharap agar RTH-Kota dapat “menjadi identitas kota” di mana ia berada. Sebuah kota yang memiliki RTH yang baik dapat menjadi penambah kekhasan kota bersangkutan. Ciri khas ini berpotensi menjadi sebuah kebanggaan bagi masyarakat perkotaan bersangkutan.

RTH-Kota yang terawat dan terjaga dengan baik diyakini “dapat mendukung dalam mengatasi pengelolaan sampah” dan kebersihan lingkungan secara umum di mana RTH itu berada. Penyediaan RTH yang dilengkapi dengan sub-sistem pengelolaan sampah tentu berpengaruh pada kebersihan lingkungan RTH, sehingga dapat berkontribusi dalam memelihara lingkungan bebas dari gangguan sampah.

Setiap daerah tentu memiliki keragaman flora dan fauna tertentu. Keberadaan RTH-Kota diyakini publik “dapat melestarikan plasma nutfah di perkotaan” di mana mereka tinggal. Pelestarian plasma nutfah ini tentu sangat berarti bagi kehidupan alam setempat. Manifes ini memiliki urutan kepentingan ke-10 dari 12 manifes yang diharapkan oleh publik perkotaan.

Selanjutnya publik berharap agar RTH-Kota itu “dapat menjadi habitat burung di perkotaan.” Keberadaan RTH yang ditumbuhi pepohonan dapat mengundang dan membuat beragam burung hidup di daerah perkotaan. Selain keberadaan burung menjadi sumber atraksi bagi penduduk, juga burung dapat mendukung kelestarian lingkungan terutama berkontribusi pada penyebaran biji-bijian sebagai benih tumbuhan.

Publik menilai bahwa RTH-Kota “dapat memberikan manfaat produksi terbatas di perkotaan.” Artinya ada beberapa pepohonan dan tumbuhan tertentu yang dapat menghasilkan manfaat untuk mendukung pemenuhan kebutuhan penduduk setempat secara terbatas. Beberapa produksi yang diperoleh dari RTH antara lain daun-daunan dan buah-buahan yang dapat dikonsumsi manusia atau untuk sumber kerajinan masyarakat setempat baik dari pohon, ranting, dedaunan atau dari buah-buahan yang diperoleh dari RTH bersangkutan. Meskipun kepentingan produksi terbatas dari RTH ini menempati urutan terakhir dari 12 manifes, namun publik menganggap hal ini penting untuk dipenuhi oleh RTH-Kota bersangkutan.

### **Upaya Penyedia RTH- Kota**

Gambar 4 menunjukkan ada delapan (8) manifes yang menjadi upaya penyedia untuk memenuhi harapan publik atas RTH-Kota. Kedelapan manifes dimaksud:

1. Menyediakan RTH dengan luas memadai
2. Memelihara RTH agar tetap terjaga
3. Menanam pohon penyerap air
4. Menanam pohon yang produktif
5. Menanam pohon rindang untuk penangkis cahaya dan panas
6. Menanam pohon yang indah dipandang

7. Menanam pohon yang dapat dihuni burung
8. Menyediakan RTH yang aman dan nyaman

Masing-masing manifes di atas memiliki relasi dengan layanan tertentu yang diharapkan publik. Gambaran hubungan dimaksud tercermin sebagaimana dalam dinding rumah kualitas. Ada tiga macam intensitas relasi antar manifes yang diharapkan publik dengan upaya penyedia RTH-Kota yakni 1) antar manifes yang berhubungan tinggi dicerminkan oleh simbol “⊙”, 2) hubungan sedang digambarkan oleh simbol “○”, dan 3) hubungan antar manifes yang rendah dicerminkan simbol “•”. Sebagai ilustrasi sebagaimana dalam Gambar 4, hubungan antara manifes upaya “menyediakan RTH dengan luas memadai” memiliki hubungan tinggi (*high relationship*) dengan harapan publik terhadap RTH-Kota yang dapat “menjadi penahan dan penyaring partikel padat dari udara/polusi” dengan bobot hubungan “5”. Sedangkan hubungannya dengan manifes harapan publik bahwa RTH-Kota “menjadi identiras kota” memiliki hubungan yang rendah atau *low relationship* dengan bobot sebesar “1.”

Selanjutnya berdasarkan pada hasil perhitungan peringkat kepentingan layanan oleh penyedia RTH-Kota secara berurutan manifes prioritas penyedia RTH-Kota meliputi 8 manifes yang urutannya (*rank*) tingkat kepentingan dan prioritas bagi penyedia sebagai berikut:

1. Memelihara RTH tetap terjaga
2. Menyediakan RTH dengan luas memadai
3. Menanam pohon penyerap air
4. Menanam pohon rindang penangkis cahaya dan panas
5. Menyediakan RTH yang aman dan nyaman

6. Menanam pohon yang indah dipandang
7. Menanam pohon yang dapat dihuni burung
8. Menanam pohon yang produktif

Nilai tertinggi untuk manifes penyedia yakni “memelihara RTH tetap terjaga” dengan nilai 253. Hal ini berarti bahwa, penyedia perlu menetapkan prioritas pertama (*rank*) tertinggi adalah agar pemerintah dan umumnya penyediaan RTH-Kota agar dapat “memelihara RTH tetap terjaga”. Namun di sisi lain RTH-Kota dapat terjadi pengurangan yakni berkurang dari segi luas atau kualitas RTH tersebut dari tahun ke tahun.

Urutan kedua yang menjadi prioritas penyedia adalah agar penyedia RTH dapat “menyediakan RTH dengan luas memadai.” Hal ini dicerminkan oleh nilai sebesar 237. Di sisi lain luas lahan untuk RTH-Kota pada umumnya terus menurun karena ada potensi komplik kepentingan dengan kebutuhan prasarana dan sarana ekonomi masyarakat atau pemerintahan.

Pada posisi ke-tiga ditempati oleh prioritas penyedia untuk dapat “menanam pohon yang dapat menjadi penyerap air” di RTH-Kota bersangkutan. Hasil perhitungan menunjukkan angka sebesar 145. Upaya ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dalam penyediaan RTH-Kota yang dapat mendukung penyerapan air di perkotaan. Bukti ini diperkuat oleh keeratan hubungan yang tinggi (*high relationship*) antara harapan publik mengenai RTH yang dapat “membantu pelestarian air tanah di perkotaan” dengan upaya penyedia untuk “menanam pohon penyerap air” yang hal ini dicerminkan oleh simbol “⊙”.

Penyedia juga perlu memberikan perhatian tinggi bagi upaya untuk “menanam pohon rindang penangkis cahaya dan panas.” Tingkat kepentingan ini

dicerminikan oleh nilai sebesar 97. Upaya penyedia ini sangat penting guna memenuhi harapan publik agar RTH-Kota yang ada “dapat menampis cahaya silau.” Hal ini secara jelas dicerminikan oleh tingkat hubungan yang tinggi (*high relationship*) antara manifes bersangkutan yang ditunjukkan oleh simbol “⊖”.

Berdasarkan hasil perhitungan sebagaimana dalam Gambar 4 di atas, terdapat 4 manifes sangat penting yang artinya tidak dapat diabaikan oleh penyedia yakni:

1. memelihara RTH tetap terjaga
2. menyediakan RTH dengan luas memadai
3. menanam pohon penyerap air
4. menanam pohon rindang penangkis cahaya dan panas

Adapun 4 manifes lainnya yang perlu diupayakan penyedia dan memiliki nilai relatif rendah daripada 4 manifes di atas yang berturut-turut sebagai berikut:

1. menyediakan RTH yang aman dan nyaman
2. menanam pohon yang indah dipandang
3. menanam pohon yang dapat dihuni burung
4. menanam pohon yang produktif

Meskipun keempat upaya penyedia di atas memiliki nilai relatif rendah, namun seluruh manifes tersebut perlu direalisasikan untuk memenuhi harapan publik terhadap RTH-Kota bersangkutan.

Pada bagian atap rumah kualitas (*HoQ*) terdapat gambaran hubungan antara masing-masing manifes bagi penyedia layanan RTH-Kota. Antara upaya penyedia dalam “menyediakan RTH dengan luas memadai” hubungannya dengan manifes upaya “memelihara RTH tetap terjaga” memiliki hubungan kuat yang dicerminikan oleh simbol “⊖”. Hal ini berarti penyedia

RTH perlu merancang secara terpadu untuk kedua manifes bersangkutan. Selain itu, *high relationship* juga terjadi untuk hubungan antara upaya penyedia dalam hal “memelihara RTH tetap terjaga” dengan manifes upaya untuk “menyediakan RTH yang aman dan nyaman”. Ini berarti kedua manifes bagi penyedia RTH-Kota perlu dirancang secara terpadu dalam rangka memenuhi filosofi *public delight and driven*.

Pada sisi kanan dalam Gambar 4 dicerminikan perbandingan antara RTH-Kota dengan Taman Wisata dan Wisata Agro yang menjadi alternatif lain bagi publik perkotaan. Kedua kawasan wisata ini layak dijadikan pembanding, karena lokasi kedua macam tempat tersebut masih berada tersebar di sekitar perkotaan. Kedua tempat ini ternyata memiliki beberapa kelebihan daripada RTH-Kota antara lain dalam daya dukung mengatasi polusi udara, menyerap genangan air, turut memperbaiki kondisi iklim, penampisan cahaya silau, menjadi sumber pengurang *stress*, dan khususnya dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Khusus untuk kawasan wisata agro, tentu saja kawasan wisata tersebut memiliki daya produktivitas tinggi untuk menghasilkan produk dari tanaman yang dibudidayakan, dan hal ini jauh berbeda dibandingkan dengan taman wisata serta RTH-Kota.

## KESIMPULAN

Publik berharap agar RTH-Kota dapat mendukung perbaikan iklim perkotaan, membantu pelestarian air tanah di perkotaan, menjadi penahan dan penyaring partikel padat dari udara/polusi, mampu mengurangi tekanan mental (*stress*) penduduk, dapat membantu mengatasi

genangan air, dapat menampis cahaya silau, menjadi identitas kota, dapat mendukung mengatasi pengelolaan sampah, meningkatkan kunjungan wisatawan, turut melestarikan plasma nutfah di perkotaan, menjadi habitat burung di perkotaan, memberikan manfaat produksi terbatas di perkotaan. Secara umum RTH-Kota sebagaimana dalam kasus ini dinilai publik masih belum memenuhi kualitas RTH yang diharapkan.

Berdasarkan kajian pada upaya yang perlu dilakukan guna memenuhi harapan publik, penyedia perlu memelihara RTH tetap terjaga, menyediakan RTH dengan luas memadai, menanam pohon penyerap air, menanam pohon rindang penangkis cahaya dan panas, menyediakan RTH yang aman dan nyaman, menanam pohon yang indah dipandang, menanam pohon yang dapat dihuni burung, dan menanam pohon yang produktif secara terbatas.

Publik memiliki alternatif lain untuk berkunjung selain ke RTH-Kota yakni antara lain ke kawasan Wisata Agro dan Taman Wisata yang berada di sekitar perkotaan. Kedua kawasan wisata ini mendominasi kontribusinya terutama bagi pelestarian dan pemeliharaan lingkungan alam jika dibandingkan dengan RTH-Kota. Namun publik di perkotaan jauh lebih mudah dan lebih rendah korbanannya untuk mencapai RTH-Kota daripada dua alternatif tersebut.

### **Implikasi Manajerial**

Keberadaan RTH-Kota memegang peranan penting bagi berbagai dimensi kehidupan di perkotaan. RTH-Kota sebagai prasarana ruang publik tentu perlu dikembangkan sesuai harapan publik perkotaan bersangkutan.

Kondisi RTH-Kota yang secara umum makin menurun dari segi kuantitas, luas dan kualitasnya, dapat memengaruhi kelestarian lingkungan dan kesehatan penduduk perkotaan. Berkenaan dengan hal ini, pemerintah sebagai pemangku utama dalam penyediaan RTH-Kota perlu terus berupaya memenuhi harapan publik.

Mengacu pada persepsi publik terhadap RTH-Kota sebagaimana dalam kasus ini, RTH-Kota yang ada belum memenuhi harapan, karena itu penyedia RTH-Kota perlu mempertimbangkan upaya meningkatkan kualitas RTH bersangkutan sesuai harapan publik dan selalu berlandaskan pada pengembangan RTH-Kota yang menerapkan filosofi *public delight and driven*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apte, Uday dan Reid Martin (1994), *Managing Quality in a "Hidden" Service Managing Service Quality*, Vol. 4 No. 6, , pp. 20-24
- Bontis, Nick., Lorne D. Booker dan Alexander Serenko (2007), *The Mediating Effect of Organizational Reputation on Customer Loyalty and Service Recommendation in the Banking Industry*, Emerald Group Publishing Limited, Management Decision **Vol. 45** No. 9, 2007, pp. 1426-1445
- BPLH Kota Bandung (2011), Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Bandung, <http://www.bandung.go.id/?fa=dilemtek.detail&id=22>
- Birdogan, Baki., Cigdem Sahin Basfirinci, Zuhail Cilingir., dan Ilker Murat AR (2009), *An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services: A case study from Turkey*, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, **Vol. 21, No 1**.

- Chitty, Bill, Steven Ward and Christina Chua (2007), *An application of the ECSI model as a predictor of satisfaction and loyalty for backpacker hostels*, Marketing Intelligence & Planning, **Vol 5, No 6**, pp. 563-580
- Dickenson, R.P., D.R., Campbell dan V.N. Azarov (2000), *Quality Management Implementation in Russia: Strategies for change*, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 17 No. 1, 2000, pp. 66-81.
- Disham, Paul L dan Jonathan L Calof (2007), *Competitive intelligence: a multiphasic precedent to marketing strategy*, European Journal of Marketing, **Vol. 42 No. 7/8**, pp. 766-785
- Duffuaa, Salih O., A Raouf & John Dixon Campbell (1999), *Planning & Control of Maintenance System*, John Wiley & Sons, New York.
- Grigg, Neil S., 1987: *Infrastructure Engineering and Management.*, New York, John Wiley & Sons.
- Hariyono, Arik (2007), Prinsip dan Teknik Manajemen Kekayaan Negara, Modul Pelatihan, Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Pengelolaan Kekayaan Negara (Diklat Jarak Jauh), DepKeu RI Badan Diklat Keuangan Pusdiklat Keuangan Umum, Jakarta.
- Hudson, W Ronald., Ralph Hass & Waheed Uddin, Infrastructure management: *Integrating design, construction, rehabilitation, & renovation*. Ibrahim, Essam E dan Jacqueline Gill (2005), *A positioning strategy for a tourist destination, based on analysis of customers' perceptions and satisfactions*, Marketing Intelligence & Planning Journal, **Vol. 23, No 2**, pp. 172-188.
- Jabnoun, Naceur (2002), *Control Processes for Total Quality Management and Quality Assurance*, Work Study Journal, **Vol. 51, No.4**, pp. 162-190.
- Kang, Gi-Du., Jeffrey James, dan Kostas Alexandris (2002), *Measurement of Internal Service Quality: Application of the SERVQUAL Battery to Internal Service Quality*, Managing Service Quality, **Vol. 12, No. 5**, pp. 278-291.
- Kotler, Philip (2003), *Marketing Management*, Eleventh Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2001), *Principles of Marketing*, Prentice Hall International, New Jersey
- Loosemore, M dan YY Hsin (2001), *Customer-focused Benchmarking for Facilities Management*, MC University, Vol 19, Num 13, pp. 464-475
- Malhotra, Naresh K dan Mark Peterson (2001), *Marketing research in the new millennium: emerging issues and trends*, Marketing Intelligence & Planning, MCB University Press, **Vol. 19, No. 4**, pp. 216-235
- Malhotra, Naresh K, James Agarwal, dan Mark Peterson (1996), *Cross Cultural Marketing Research: A state-of-the-art review*, International Marketing Review, MCB University Press, **Vol. 13, No. 5**, pp. 7-43
- McMullan, Rosalind dan Audrey Gilmore (2006), *Customer Loyalty: an Empirical Study Customer Loyalty.*, European Journal of Marketing, **Vol 42, No. 9/10**, pp. 1084-1094.
- Mescon, Michael H., Courtland L Bovee & John V Thill (2002), *Business Today*, Tenth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Parasuraman A (2002), *Service Quality and Productivity: a Synergistic Perspective*, Managing Service Quality, **Vol. 12, No. 1**, pp. 6-9.
- Permendagri No 1 Tahun 2007, Tentang Penataan Ruang Terbuka Hijau
- Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2002 tentang Hutan Kota

- Pheng, Low Sui (1996), *Total quality facilities management: a framework for implementation*, Facilities, MCB University Press, Volume 14, Number 5/6 May/June 1996, pp. 5–13, .
- Prayag, Girish (2007), Assessing international tourists' perceptions of service quality at Air Mauritius, *International Journal of Quality & Reliability Management*, **Vol. 24**, No. 5, pp. 492-514.
- Prasetya, Arief (2011), *Kota Bandung Sulit Tambah RTH*, Sekretaris Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung, Berita koran Pikiran Rakyat, <http://www.pikiran-rakyat.com/node/136179>
- Ramaswamy, Rohit (1996), *Design and Management of Service Process*, Addison-Wesley Publishing Company Inc., Massachusetts
- Rassouli, H. (23 Mei 2011). Quality Function Deployment. Diambil 02 Juli 2011 dari <http://www.brighthub.com>
- Sartono, Tono (2011), *Perancangan Fasilitas-Fasilitas Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Cilaki Kota Bandung*, Tugas Akhir Sarjana Sains Terapan Manajemen Aset, Politeknik Negeri Bandung (Polban), Bandung.
- Sugiama, A Gima (2010), *Pengantar Bisnis Pariwisata*, Buku Bahan Ajar Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung
- Sugiama, A Gima (2011), *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*, Edisi Pertama, Guardaya Intimarta, Bandung.
- Sugiama, A Gima (2004), *Dampak Pengembangan Usaha Keprawatan Terhadap Kepuasan Pengalaman Berwisata: Suatu Masukan Bagi Kebijakan Publik di Bidang Kepariwisata*, Disertasi Program Doktor, Jurusan Teknik Industri, Program Pascasarjana Intitut Teknologi Bandung (ITB), Bandung.
- Sugiama, A Gima (2008), *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*, Guardaya Intimarta, Bandung
- Sugiama, Gima A (2002), *Pengaruh Jumlah Kunjungan, lama Tinggal, dan Pengeluaran Wisatawan terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Bandung*, Jurnal ilmiah Tata Niaga, **Vol.iii** no. 1, April 2003, Politeknik Negeri Bandung (Polban), Bandung
- Sugiama, Gima A., Iwan Mulyawan, dan Dedy Saefulloh (2004-a), *Disain Pelayanan dan Penghantaran Layanan untuk Menciptakan Layanan Berkualitas Tinggi*, Proceeding of the Research and Studies Research Grant (Pertanian, Sosial), Dirjen Dikti, Depdiknas, Jakarta
- Sugiama, A Gima dan Santosa Sanjaya, (2009), *Model Pengembangan Wisata Agro Berbasis Kualitas Komponen Kepariwisata Yang Berkontribusi Bagi Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan (Kasus Dan Perancangan Layanan Di Kawasan Pertanian Ciwidey Dan Lembang)*, Laporan Hasil Penelitian, UPPM Polban, Bandung
- Undang-undang Nomor 26 Tahun 2007, Tentang Penataa Ruang.
- Purdianta. (18 September 2008). *Quality Function Deployment*. Diambil 2 Juli 2011 dari <http://purdianta.com>
- Wahyudi, (2009), *Ketersediaan Alokasi Ruang Terbuka Hijau Kota Pada Ordo Kota I Kabupaten Kudus*, Tesis Magister Program Studi Ilmu Lingkungan, Universitas Diponegoro, Semarang
- Wang, Yonggui., Hing-P Lo, dan Yer V Hui (2003), *The Antecedent of Service Quality and Product Quality and Their Influences on Bank Reputation: Evidence from The Banking Industry in China*, *Manging Service Quality*, **Vol. 13, No. 1**, pp. 72-83

Williams, Bernard (1996), Cost-effective facilities management: a practical approach, *Facilities*, MCB University Press, Volume 14 · Number 5/6 · May/June 1996 · pp. 26–38

Zeithaml, Valerie A., A Parasuraman, dan Leonard L Berry (1990), *Delivering Quality Service: Ballancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, Canada

Zeithaml Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne Gremler. (2001). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill.

---agisu---