

STUDI PENGEMBANGAN DESTINASI WISATA KEBUN BINATANG SURABAYA SEBELUM DAN SESUDAH PANDEMI COVID-19

***Fierda Nurany¹⁾, Fathurahman Bachmid²⁾, Fira Amanda³⁾, Yolanda Valencia⁴⁾,
Amalia Lusi⁵⁾**

^{1,2,3,4,5)} Program studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya,
Indonesia

*Email Korespondensi : fierdanurany@ubhara.ac.id

Diterima Redaksi: 17-07-2023 / Selesai Revisi: 08-08-2023 / Diterbitkan Online: 07-09-2023

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengembangan destinasi wisata kebun binatang Surabaya sebelum dan sesudah pandemi Covid-19. Kebun Binatang Surabaya (KBS) menghadapi banyak perubahan dan penyesuaian setelah pandemi Covid-19. Ini dilakukan untuk beradaptasi dengan new normal era. Setelah pandemi mereda, KBS membuka kembali dengan kapasitas pengunjung terbatas untuk mematuhi aturan jarak sosial dan memastikan semua orang aman. Jumlah pengunjung juga dapat diatur dengan mengatur reservasi online atau tiket untuk waktu kunjungan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan mewawancarai pengelola wisata KBS dan pengunjung wisata KBS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebun Binatang Surabaya menghadapi tantangan dalam perkembangannya, termasuk perubahan jumlah pengunjung yang tidak terduga dan perlunya peningkatan aksesibilitas, fasilitas, dan layanan. Pemerintah telah menerapkan protokol keselamatan, program pendidikan, program habitat hewan, teknologi, dan kolaborasi dengan organisasi konservasi. Pertunjukan malam, seperti pertunjukan harimau dan burung hantu, dan wisata petualangan malam menawarkan pengunjung suasana kebun binatang yang unik dan kesempatan untuk melihat hewan malam. Dengan demikian bahwa Pengembangan destinasi wisata kebun binatang Surabaya sebelum dan sesudah pandemi Covid-19 sudah dilakukan namun tetap perlu ditingkatkan khususnya pada fasilitas dan layanan.

Kata Kunci: Atraksi; Layanan; Pengembangan; Transportasi; Wisata

Abstract

The purpose of this study is to determine the development of Surabaya Zoo tourist destinations before and after the Covid-19 pandemic. Surabaya Zoo (KBS) is facing many changes and adjustments after the Covid-19 pandemic. This is done to adapt to the new normal era. After the pandemic subsided, KBS reopened with limited visitor capacity to comply with social distancing rules and ensure everyone was safe. The number of visitors can also be set by arranging an online reservation or ticket for a specific visit time. This research uses a descriptive qualitative approach. By interviewing KBS tour managers and KBS tour visitors. The results showed that Surabaya Zoo faced challenges in its development, including unexpected changes in visitor numbers and the need for improved accessibility, facilities, and services. The government has implemented safety protocols, educational programs, animal habitat programs, technology, and collaborations with conservation organizations. Night shows, such as tiger and owl shows, and night adventure tours offer visitors a unique zoo atmosphere and opportunities to see nocturnal animals. Thus, the development of Surabaya Zoo tourist destinations before and after the Covid-19 pandemic has been carried out but still needs to be improved, especially in facilities and services.

Keywords: *Attraction; Service; Development; Transportation; Tourism*

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu sektor yang mendorong ekonomi, dan memainkan peran penting dalam pemulihan ekonomi setelah pandemi. Ada kemungkinan bahwa industri pariwisata berfungsi sebagai katalisator budaya yang memengaruhi individu, kelompok, dan cara berpikir pemerintah (Fitriawardhani & Laksono, 2022). Pengembangan pariwisata yang tepat guna merupakan salah satu aspek positif dari pengembangan pariwisata pasca pandemi bagi masyarakat. Salah satu cara untuk mewujudkan pembangunan pariwisata adalah melalui kerja sama, karena negara bukan satu-satunya aktor (Fadeli, 2016; Pigram & Wahab, 2005).

Sektor pariwisata Indonesia menempati peringkat delapan di kawasan Asia Pasifik. Posisi ini di ASEAN telah melampaui capaian negara-negara tetangga, seperti Thailand dan Malaysia. Indonesia berada di posisi yang luar biasa di sektor pariwisata Asia Pasifik, yang merupakan kinerja tertinggi kedua di dunia. Peningkatan peringkat ini langsung berdampak pada reputasi pariwisata Indonesia di mata dunia. Ini dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, peningkatan pariwisata, dan peningkatan peluang usaha dan lapangan pekerjaan.

Tabel 1. Data Perjalanan Wisatawan Nusantara

Provinsi	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara		
	2020	2021	2022
INDONESIA	524 571 392	613 299 459	734 864 693
JAWA TIMUR	126 676 862	158 616 085	198 913 339
JAWA TENGAH	118 895 290	134 782 286	103 991 668
JAWA BARAT	90 818 341	97 358 488	128 667 116
DKI JAKARTA	44 352 288	51 705 258	63 081 040
BANTEN	30 449 271	38 396 859	48 935 825

Sumber : [Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](https://bps.go.id)

Berdasarkan pada tabwl 1. Menunjukkan bahwa terjadi kenaikan wisatawan nusantara sepanjang tahun 2020 hingga 2022. Pada tahun 2020 di Indonesia terdapat 524 wisatawan. Kemudian meningkat pada tahun 2021 menjadi 613 wisatawan dan 2020 sebanyak 732 wisatawan. Peringkat kedua ditempati oleh Provinsi Jawa Timur di tahun 2020 ada 126 wisatawan. Selanjutnya di tahun 2021 meningkat menjadi 158 wisatawan dan tahun 2022 sebanyak 198 wisatawan. Dengan demikian bahwa tren berwisata dimasa pandemi hingga endemik mengalami peningkatan. (*Badan Pusat Statistik, n.d.*)

Sektor pariwisata adalah industri potensial dan penuh dengan potensi, dilakukan prinsip dan kebijaksanaan. Selain menjadi salah satu sumber potensial pendapatan nasional dan regional, peran pariwisata semakin penting untuk kemajuan ekonomi nasional dan regional. Selain itu, peran sektor pariwisata membuka banyak peluang pekerjaan (Liu, 2003; Southgate & Sharpley, 2014).

Menurut Kompas.com, Surabaya menduduki peringkat teratas dari 10 kota pariwisata terbaik versi Yokatta Wonderful Indonesia Tourism Awards 2018. Denpasar, Bandung, Semarang, Batam, Yogyakarta, Padang, Makassar, Balikpapan, dan Palembang adalah sembilan kota lainnya yang berada di bawah Surabaya. Yokatta Wonderful Indonesia Tourism Awards memberikan penghargaan kepada kota-kota dan kabupaten-kabupaten yang menunjukkan komitmen, performa, inovasi, kreasi, dan dukungan pemerintah yang luar biasa dalam membangun pariwisata lokal; penghargaan ini diberikan kepada pemerintah setempat untuk kontribusinya (Administrator, 2022).

Surabaya menerima skor tertinggi untuk ukuran dan pertumbuhannya. ditandai dengan peningkatan 40%. Untuk proses penilaian, beberapa faktor penilaian telah digunakan. Ini termasuk beberapa indikator yang menggambarkan performa bisnis

pariwisata, termasuk akomodasi, makanan, dan minuman; PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) dan tenaga kerja; dan dampak/hasil dari Indeks Pariwisata Indonesia, Penghargaan Attractiveness Indonesia, dan penghargaan internasional dan nasional. Untuk mencapai hal ini, pariwisata lokal memerlukan komitmen, performa, inovasi, kreasi, dan dukungan yang kuat dari pemerintah daerah.

Menurut Arwanto et al., (2020) Kondisi ini memberikan peluang dan tantangan yang menjanjikan bagi pemerintah kota atau lokal untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang inovatif, konstruktif, efisien, efektif, dan partisipatif untuk mengoptimalkan pengembangan potensi lokal untuk menciptakan identitas lokal dan mempromosikan produk unik kepada masyarakat luas. Untuk menunjukkan daya saing, pengembangan dan upaya diperlukan karena kota sangat bersaing di banyak bidang, terutama di bidang pariwisata. Rencana saat ini tidak hanya dapat dilaksanakan tetapi juga dapat meningkatkan dan mengembangkan keunikan kota sebagai branding yang berharga dengan menonjolkan makna dan keunikan setiap wilayah dan memberikan pengalaman dan kenangan yang tak terlupakan (Irsyad et al., 2017; Shinde, 2015).

Kebun Binatang Surabaya (KBS) memiliki berisi 351 jenis burung, termasuk Mamalia, Aves, Reptilia, dan Pisces (Tommy, 2019). Destinasi wisata KBS terus berkembang untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Habitat hewan diperluas dan fasilitas diperbarui. Selain itu, KBS Surabaya telah meraih berbagai penghargaan, salah satunya dinobatkan sebagai Kebun Binatang Terbaik di Indonesia tahun 2019 dalam ajang *Indonesia Travel and Tourism Awards* (Usriyah et al., 2020).

Sayangnya, Kebun Binatang Surabaya (KBS) sempat ditutup sementara untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19. Ini telah menyebabkan penurunan jumlah wisatawan dan aktivitas pariwisata di kota ini. Sesuai dengan kebijakan pemerintah dan otoritas kesehatan, KBS menutup sementara atau mengurangi jam operasionalnya selama pandemi. Pembatasan dilakukan untuk membatasi kerumunan dan mencegah penyebaran virus.

Selama Pandemi, KBS menerapkan protokol kesehatan yang ketat untuk melindungi pengunjung dan stafnya saat beroperasi. Protokol ini termasuk pengaturan jarak sosial, pemeriksaan suhu, pemakaian masker wajib, dan peningkatan fasilitas

sanitasi di seluruh kebun binatang. Selain itu, destinasi wisata KBS juga membatasi jumlah tamu yang dapat masuk dalam satu waktu untuk menjaga jarak sosial. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa pengunjung merasa aman dan nyaman (Fitriyanti, 2021).

Menurut Humas KBS, penutupan KBS selama pandemi menyebabkan pengunjung tidak dapat mengunjungi kebun binatang, sehingga jumlah pengunjung lokal dan internasional menurun. Sebelum pandemi, jumlah pengunjung di masa libur panjang berkisar antara 15 dan 25 ribu, tetapi setelah pandemi hanya tiga ribu (Widiyana, 2020). Namun, jumlah pengunjung KBS menurun selama liburan. Jumlah pengunjung yang datang pada hari-hari biasa juga berpengaruh. Pada hari-hari biasa selama pandemi, jumlah pengunjung hanya 1.500 orang setiap hari. Jika dilihat dari data tahunan, perbandingan sangat jauh dari tahun 2019. Ini karena KBS sempat tutup selama tiga bulan, yang berdampak signifikan selama pandemi Covid-19. Tahun 2019 memiliki 2.365.897 pengunjung, tetapi dari April hingga 26 Juli 2020, jumlah pengunjung turun menjadi 398.126, karena pembatasan kuota. Karena destinasi wisata KBS juga harus mematuhi protokol kesehatan untuk mencegah kerumunan (Widiyana, 2020).

Penutupan KBS juga berdampak pada pendapatan KBS dari tiket masuk dan biaya pengunjung kebun binatang. Untuk membayar operasional, perawatan hewan, dan program konservasi, kebun binatang bergantung pada pendapatan dari tiket masuk, penjualan makanan dan minuman, dan kegiatan lainnya. KBS mungkin menghadapi masalah keuangan besar karena tidak ada pendapatan selama penutupan (Fitriyanti, 2021).

Penutupan KBS berdampak pada hewan yang tinggal di dalamnya. Selama masa penutupan, kebun binatang harus mempertahankan staf perawatan, memenuhi kebutuhan makanan dan kesehatan hewan, dan mempertahankan kualitas lingkungan hidup. Karyawan dan petugas kebun binatang lainnya juga terkena dampak penutupan KBS. Karena penutupan sementara, beberapa karyawan mungkin menghadapi kehilangan pekerjaan atau penurunan pendapatan. Industri seperti pariwisata, perhotelan, dan industri makanan yang bergantung pada kunjungan kebun binatang dapat terkena dampak ini juga (Fitriyanti, 2021).

Kebun Binatang Surabaya (KBS) menghadapi banyak perubahan dan penyesuaian setelah pandemi Covid-19. Ini dilakukan untuk beradaptasi dengan keadaan baru. Setelah pandemi mereda, KBS membuka kembali dengan kapasitas pengunjung terbatas untuk mematuhi aturan jarak sosial dan memastikan semua orang aman. Jumlah pengunjung juga dapat diatur dengan mengatur reservasi online atau tiket untuk waktu kunjungan tertentu. Untuk melindungi pengunjung dan karyawan dari penyebaran penyakit, KBS terus menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Ini termasuk pengaturan jarak sosial, pemeriksaan suhu, pemakaian masker wajib, dan peningkatan sanitasi di seluruh kebun binatang. (Dermawan, 2022).

Setelah pandemi Covid-19, pengembangan destinasi wisata Kebun Binatang Surabaya dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan menjaga keberlanjutan kebun binatang. Pengembangan KBS tersebut harus mempertimbangkan aspek keselamatan dan kesehatan yang berkaitan dengan pandemi Covid-19. Protokol keamanan dan langkah-langkah pencegahan yang tepat harus tetap diterapkan sesuai dengan pedoman otoritas kesehatan setempat. Adanya penyesuaian wisata KBS sebelum dan sesudah pandemi Covid-19 maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan wisata KBS sebelum dan sesudah pandemi Covid-19.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Creswell, (2015) menjelaskan rencana dan metodologi penelitian, yang mencakup asumsi-asumsi luas hingga teknik pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang rinci. Data yang dikumpulkan dari wawancara, naskah, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan sumber lainnya adalah contoh dari penelitian deskriptif, yang menunjukkan keadaan sebenarnya dari subjek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah pengelola wisata KBS sebanyak 5 informan dan pengunjung wisatawan sebanyak 10 informan. Teknik analisis data menggunakan Miles et al., (2014) yaitu yang terdiri dari empat lini pekerjaan: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebun Binatang Surabaya adalah tempat wisata populer dan ruang terbuka hijau terbesar di Surabaya. Ruang Terbuka Hijau yang sangat bermanfaat bagi makhluk hidup telah berkurang di Surabaya, kota metropolitan (Usriyah et al., 2020). Namun, banyaknya hewan mati, kondisi fisik yang memburuk, dan jumlah pengunjung yang tidak stabil saat ini membuat Kebun Binatang Surabaya menghadapi masalah. Kandang diberikan kepada satwa yang ditampung karena tidak dikelola dengan baik. Selain itu, KBS menghadapi masalah dengan Pemkot Surabaya terkait sengketa lahan dan bangunan. Ini menghambat perkembangan dan kemajuan KBS (Irsyad et al., 2017).

Berikut daftar wahana baik sebelum dan sesudah pandemi, antara lain:

- a) Sebelum pandemi atraksi di Kebun Binatang Surabaya sebagai berikut :
 - 1) Wahana Kids Zoo;
 - 2) Wahana Aquarium;
 - 3) Wahana Animal Edutainment;
 - 4) Wahana Wisata Perahu;
 - 5) Wahana Tunggang Gajah dan Tunggang Onta;
 - 6) Wahana Feeding Time Satwa (Onta, Rusa, Gajah Sumatra, Jerapah, Komodo serta Buaya Muara); serta
 - 7) Atraksi Budaya Nusantara.
- b) Setelah Pandemi atraksi yang ada di kebun binatang surabaya yaitu :
 - 1) Wahana Kidzoo;
 - 2) Animal Story;
 - 3) Wahana The Adventure Aquanoctudio Park of Zoorabaya;
 - 4) Wahana Animal Edutainment;
 - 5) Wahana Tunggang Onta dan Gajah;
 - 6) Wahana Wisata Perahu;
 - 7) Wahana Sepeda Air 2 & 4 Tempat Duduk;
 - 8) Wahana Feeding Time (Rusa, Onta, Jerapah);
 - 9) Wahana Foto Bersama Satwa;

- 10) Kolam Renang;
- 11) Flying Fox;
- 12) Bungee Trampoline;
- 13) Dunia Aves, Mamalia serta Reptil;
- 14) Pisces Dunia Ikan;
- 15) Bom-bom Car;
- 16) Breakfast With Elephant;
- 17) Kereta Onta;
- 18) Pusat Konservasi Ex-Situ;
- 19) Pesona wisata virtual; serta
- 20) Memberi makan hewan.

Menurut Chris et al (2008) terdapat empat elemen penting yang harus dimiliki oleh sebuah destinasi wisata adalah sebagai berikut :

1. *Attraction* (Atraksi)

Atraksi Sangat penting untuk menarik wisatawan. Suatu tempat dapat menjadi tujuan wisata jika kondisinya memungkinkannya menjadi atraksi wisata; elemen ini sangat penting untuk menarik pengunjung.

Kebun binatang Surabaya menawarkan berbagai wahana yang dapat menarik pengunjung. Selama pandemi Covid-19 menyebabkan banyak wahana di Kebun Binatang Surabaya ditutup. Sesuai dengan Peraturan Wali Kota (Perwali) Surabaya Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatahan New Normal Baru Pada Kondisi Pandemi Covid-19 Bagian Kesepuluh Kegiatan Di Tempat Hiburan dan Pariwisata. Setelah pemerintah mengizinkan wisata dibuka kembali, pada pertengahan tahun 2022, banyak hal yang berubah. Kebijakan baru dirancang untuk menawarkan wahana baru dan menarik bagi pengunjung.

Dalam pengembangan destinasi wisata Kebun Binatang Surabaya dikelompokkan berdasarkan atraksi yang dapat menarik kedatangan wisatawan yaitu a) *Natural Resources* (alami) yaitu *Breakfast with Elephant* dan memberi makan hewan; b) Atraksi Wisata Budaya, Pada saat Liburan Natal dan Tahun

Baru Kebun Binatang Surabaya mengusung tema lokal, pesona satwa dan budaya nusantara. Sehingga menyuguhkan hiburan berbagai di Indonesia seperti menghadirkan hiburan berupa kesenian Khas Madura, menyaksikan kesenian Tari Pendet dan Manuk Rowo dari Bali, dan kesenian Budaya Jawa yaitu Jaranan Flores dan Sulawesi berupa pakaian adat, dan Tarian Etnik Khas Papua. C) Atraksi buatan manusia sendiri seperti Wahana kids zoo; Pisces dunia ikan; Dunia aves; Dunia reptil; Wahana The Adventure Aquanoctudio Park of Zoorabaya; Wahana Animal Edutainment; Wahana Feeding Time (Rusa, Onta, Jerapah); Wahana Permainan Dan Atraksi; Pusat Konservasi Ex-Situ; serta Wisata Edukasi.

2. *Amenity* (Fasilitas)

Segala macam fasilitas dan kemudahan yang dibutuhkan wisatawan selama berada di daerah tujuan wisata dikenal sebagai amenity (fasilitas) (Chris, 2008). Saat liburan, Kebun Binatang Surabaya masih menjadi favorit masyarakat baik setelah maupun sebelum pandemi sehingga pihak pengelola wisata kebun binatang surabaya harus memperbarui berbagai fasilitas di kebun binatang surabaya.

Sarana sebelum pandemi hanya ada Kids zoo, Animal Edutainment, Wisata perahu, Koleksi hewan lengkap, Pusat oleh-oleh dan souvenir, Spot Instagenic, serta Wahana permainan. sementara Prasarana sebelum pandemi hanya ada Lahan parkir yang luas, Loket, Kandang satwa, Perpustakaan, Jembatan pantau, Laboratorium, Tempat penangkaran, Aquarium, Toilet dan kamar mandi, Cafeteria, Mushola, serta Pusat Informasi dan Tiket Wisata.

Untuk Sarana setelah Pandemi ada beberapa tambahan seperti; Kids zoo, Animal Edutainment, Wisata perahu, Koleksi hewan berkurang, Pusat oleh-oleh dan souvenir, Spot instagenic, serta Wahana permainan. Pada prasarana setelah Pandemi ada beberapa tambahan seperti: Lahan parkir yang luas, Kandang satwa, Karantina Toxidemi, Perpustakaan, Jembatan pantau, Laboratorium,

Tempat penangkaran, Aquarium, Toilet dan kamar mandi, Cafeteria, Mushola, Pusat konservasi ex-situ, Bilik disfeksitan, serta Tempat cuci tangan.

3. *Accesbility* (Aksesibilitas)

Dalam hal pariwisata, aksesibilitas adalah hal yang paling penting. Dalam wisata, berbagai jenis transportasi menjadi penting untuk akses. Sebaliknya, transferabilitas—kemudahan berpindah—adalah hubungannya dengan akses ini (Lea, 2006).

Kebun Binatang Surabaya terletak di tengah Surabaya, ibu kota provinsi Jawa Timur. Sangat dekat dengan terminal Joyoboyo, stasiun Wonokromo, taman bungkul, pusat perdagangan Darmo, dan plaza kota Surabaya. Kebun binatang Surabaya dapat diakses dengan berbagai kendaraan. Mulai dari kendaraan pribadi hingga kendaraan umum.

Sebelum adanya pandemi covid-19 eco-pariwisata yang ada di Indonesia sangat stabil dan membuat pengunjung pada saat itu meningkat drastis sehingga pemerintah kota Surabaya menambah akses pintu masuk pengunjung kebun binatang Surabaya. Akses jalan berupa terowongan bawah tanah terintegrasi dengan terminal dan gedung parkir umum. Terowongan ini akan memudahkan akses pengunjung KBS yang menggunakan kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Terowongan ini khusus digunakan untuk pejalan kaki, tidak boleh dilewati pengguna kendaraan bermotor. Pengunjung bisa memarkirkan kendaraan di gedung parkir atau kendaraan umum sampai terminal kemudian berjalan kaki menuju KBS dengan aman.

Pilihan transportasi lainnya jika ingin ke kebun binatang surabaya pengunjung bisa menaiki bis suroboyo dengan pembayarannya menukarkan botol bekas ke pihak pegawai bus suroboyo. Kemudian ada dua halte pemberhentian bus suroboyo antara terminal Purabaya dan kebun binatang Surabaya, halte Joyoboyo dan Museum Bank Indonesia (BI). Untuk lebih dekat dengan kebun binatang surabaya wisatawan bisa turun dari halte museum BI dan apabila ingin

menikmati jalanan yang teduh dan pendek bisa turun di halte Joyoboyo (Pratiwi & Oktariyanda, 2021).

Setelah pandemi covid-19 segala teknologi, informasi, dan komunikasi lebih mudah di jangkau oleh masyarakat. Kini masyarakat mudah untuk membeli tiket transportasi dan komunikasi melalui media sosial dan juga lebih mudah mendapatkan segala akses transportasi melalui laman website yang di sediakan oleh dinas komunikasi. Beberapa akses informasi mengenai transportasi ke kebun binatang surabaya. Apabila mau ke kebun binatang surabaya ingin naik suroboyo bus bisa menggunakan beberapa jalur ini.

- a. Untuk pergi ke kebun binatang Surabaya, pengunjung bisa memulai dari terminal Bungurasih. Pengunjung bisa pergi ke tempat pemberangkatan bus antar kota antar provinsi di Suroboyo, yang terletak di dekat kedatangan bus antar kota antar provinsi. Kemudian Pengunjung bisa naik bus rute R1 yang mengarah ke jalan Rajawali. Jika Pengunjung tidak membawa botol plastik, Pengunjung dapat menggunakan QRIS (OVO, Gopay, LinkAja, ShopeePay, Dana, dll) atau BCA Flazz untuk membayar tiket suroboyo bus. Jadi, pastikan saldo nontunai cukup saat naik bus. Pengunjung dapat turun di Terminal Joyoboyo dari terminal Bungurasih. Untuk menuju kebun binatang Surabaya Pengunjung harus berjalan kaki sekitar 400 meter ke arah utara. Selain itu, untuk pulang, Pengunjung dapat kembali ke terminal Joyoboyo dengan naik bus Suroboyo rute R1, tetapi harus memutar terlebih dahulu ke arah jalan rajawali, dari arah jalan rajawali maka bus kembali ke arah kebun binatang dan akhirnya sampai ke terminal bungurasih. Halte yang dekat dengan kebun binatang surabaya adalah halte joyoboyo, halte marmoyo, halte bengawan (Lesmana & Widiyarta, 2022).
- b. Apabila Pengunjung dari luar kota dengan naik kereta api hendak ingin ke kebun binatang surabaya stasiun yang dekat dengan kebun binatang surabaya ialah stasiun wonokromo. Pengunjung bisa menaiki KRD Sindro dan turun di stasiun wonokromo ke kebun binatang surabaya tidak jauh. Perjalanan ke

kebun binatang suarabaya dilanjutkan dengan berjalanan kaki atau transportasi online.

- c. Jika pengunjung bepergian dengan mobil, dapat menggunakan jalur tol gempol. Setelah keluar dari tol (gunungsari), ikuti jalan gunungsari dan kembali ke arah terminal joyoboyo. Ketika pengunjung tiba di joyoboyo, pengunjung harus menuju jalan raya darmo lalu jalan setail. Atau, jika datang dari bundaran waru, harus menuju jalan ahmad yani, jalan wonokromo, jalan darmo, dan jalan setail.

4. *Ancillary* (Pelayanan Tambahan)

Pemerintah daerah dalam pengembangan destinasi wisata harus memberikan layanan tambahan kepada wisatawan dan pelaku pariwisata (Assaf et al., 2022). Dalam pengembangan destinasi wisata Kebun Binatang Surabaya diberlakukan pelayanan tambahan yang *pertama* penyediaan protokol Keamanan: Kebun Binatang Surabaya terus memprioritaskan keselamatan dan kesehatan pengunjung dan karyawan. Untuk mencegah penyebaran penyakit, protokol keamanan ketat seperti pemeriksaan suhu, penggunaan masker yang wajib, pengaturan jarak sosial, dan fasilitas sanitasi yang memadai akan tetap diterapkan.

Kedua, peningkatan pendidikan. Program KBS yang lebih luas dan interaktif telah dibuat untuk pengunjung. Tur panduan yang mendalam, pertunjukan pendidikan tentang perilaku hewan, dan kegiatan interaktif yang melibatkan pengunjung dalam konservasi dan pemeliharaan satwa dapat termasuk dalam kategori ini (Fitriyanti, 2021).

Ketiga pengembangan habitat hewan. Upaya yang dilakukan untuk membuat habitat hewan lebih mirip dengan lingkungan alami. Ini termasuk memberikan ruang yang lebih luas untuk elemen alam seperti air terjun, kolam renang, pohon, dan tanaman, yang menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk kesejahteraan hewan. *Keempat* penggunaan teknologi. KBS meningkatkan pengalaman pengunjung dengan menggunakan teknologi. Seperti, pengunjung menggunakan aplikasi seluler atau panduan audio untuk mendapatkan informasi

tentang hewan yang dilihat, atau dapat menggunakan teknologi *augmented reality* (AR) untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kehidupan hewan yang dilihat (Lathifa et al., 2018).

Kelima kolaborasi dengan lembaga konservasi. KBS bekerja sama dengan lembaga konservasi dan organisasi lingkungan supaya pengunjung terlibat dalam konservasi dan perlindungan satwa liar. Ini berupa kampanye kesadaran lingkungan, program penanaman pohon, atau keterlibatan dalam program pemulihan spesies terancam. *Keenam* peningkatan fasilitas. KBS dapat meningkatkan kenyamanan fasilitas yang ada dengan memperbaiki atau menambahnya. seperti, renovasi restoran, area piknik, area bermain anak, atau toko souvenir yang menjual barang-barang terkait konservasi dan satwa liar, daerah Musholla dll. *Ketujuh*, program kegiatan khusus. KBS mengadakan festival satwa liar, pertunjukan hewan unik, atau acara konservasi khusus untuk menarik pengunjung dari berbagai kalangan.

Kedelapan, pengembangan destinasi wisata Kebun Binatang Surabaya setelah pandemi yaitu dengan Pengembangan KBS Night Zoo. Pengembangan KBS Night Zoo Surabaya adalah pilihan menarik lainnya untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Pada Minggu, 21 Mei 2023, Kebun Binatang Surabaya (KBS) akan menyelenggarakan Peresmian Trial Opening Surabaya Night Zoo. Surabaya Night Zoo, destinasi wisata baru di Surabaya, menawarkan sensasi berkeliling KBS pada malam hari. Wali Kota Surabaya menghadiri percobaan pembukaan. Walikota segera berkeliling dan menikmati suasana malam KBS. Pengunjung dapat menikmati petualangan malam di KBS dengan paket yang dipilih saat grand launching. Salah satunya adalah melihat satwa malam yang dibawa dari kolaborasi dengan pihak konservasi lain. Sangat penting bagi pengunjung Surabaya Night Zoo untuk melakukan reservasi terlebih dahulu. Setiap dua puluh lima orang pengunjung akan dikumpulkan menjadi satu grup, dan perjalanan akan berlangsung selama empat puluh lima hingga enam puluh menit, tergantung pada paket yang telah dipesan. Ada opsi untuk memilih jam dan tanggal. Paket, makan malam, permainan, dan hal-hal lainnya tersedia.

Selama promosi awal, harga tiket berkisar antara Rp100-150 ribu. Kebun Binatang Surabaya hanya buka pada hari Sabtu dan Minggu, bukan setiap hari.

Menurut hemat penulis pengembangan destinasi wisata KBS merupakan ide pengembangan yang inovatif. Namun perlu agar meningkatkan fasilitas pendukung dan sarana prasarana. Khususnya pada pencahayaan kebun binatang untuk menciptakan suasana yang menakjubkan dan magis sehingga terlihat lebih modern/kekinian. Menurut Wijayanti (2022) Pengalaman yang unik dapat diciptakan dengan pencahayaan yang indah, pencahayaan berwarna, dan efek cahaya yang menarik. Sementara menurut Veronica, Selly Ginting & Marisa (2019) acara wisata malam dengan menampilkan makanan lokal atau internasional yang lezat, dan pengunjung juga dapat dinikmati. KBS Night Zoo dapat mencakup program pendidikan yang berfokus pada konservasi satwa liar dan keberlanjutan lingkungan. Ini bisa berupa ceramah singkat, pertunjukan edukatif, atau interaksi langsung dengan hewan-hewan tertentu yang membantu meningkatkan kesadaran pengunjung tentang perlindungan satwa liar (Tommy, 2019).

Pengembangan destinasi wisata dapat meningkatkan pendapatan destinasi wisata. Mengunjungi destinasi wisata akan meningkatkan pendapatan lokal karena wisatawan membeli tiket, penginapan, makanan, dan barang atau jasa lainnya. Selain itu, membangun atraksi malam juga dapat menciptakan lapangan kerja baru di sektor pariwisata, baik dalam operasional maupun di industri terkait seperti perhotelan, restoran, transportasi, dan hiburan. Atraksi malam yang menarik dapat menarik lebih banyak pengunjung. Banyak orang yang ingin menghabiskan waktu di atraksi malam saat berlibur. Hal ini dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan pasar wisata (Zebua, 2016).

Menurut Mahriani et al., (2020) bahwa pengembangan destinasi wisata dapat menghasilkan keuntungan ekonomi, sosial, dan budaya yang signifikan. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan jangka panjang, pengelolaan yang baik, termasuk penanganan lingkungan dan peraturan yang tepat, juga penting. Keamanan, kenyamanan, dan kesehatan pengunjung harus menjadi prioritas saat membangun KBS Night Zoo. Keberhasilan dan kesuksesan acara bergantung pada perencanaan yang matang dan koordinasi dengan pihak terkait, termasuk otoritas kesehatan setempat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil diskusi di uraian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengembangan destinasi wisata Kebun Binatang Surabaya memiliki beberapa masalah: 1) Perubahan yang mungkin terjadi di Kebun Binatang Surabaya sebelum dan sesudah pandemi lebih sulit untuk diprediksi, terutama terkait dengan jumlah pengunjung. 2) Meskipun aspek ketersediaan Aksesibilitas, Amenitas, dan Ancillary sudah cukup memenuhi kriteria, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, khususnya lingkungan sekitar. agar pengunjung merasa nyaman. 3) Sejak pandemi Covid-19, pemerintah Surabaya telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki dan melindungi lingkungan, termasuk penerapan protokol keamanan, program pendidikan, program habitat hewan, teknologi, kolaborasi dengan organisasi konservasi, fasilitas, dan program khusus. Selain itu, KBS mengadakan pertunjukan khusus di malam hari yang menunjukkan perilaku dan kemampuan hewan-hewan yang aktif; contohnya adalah pertunjukan harimau dan burung hantu, serta pertunjukan interaktif dengan hewan-hewan di malam hari. Tur petualangan malam yang diadakan oleh KBS memungkinkan pengunjung menjelajahi kebun binatang di malam hari sambil diawasi dan dipandu oleh staf yang berpengalaman. Ini dapat menawarkan kesempatan untuk melihat hewan yang aktif di malam hari dan menikmati suasana kebun binatang yang berbeda.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Pemerintah Kota Surabaya. Dinas Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya; Dinas Perangkutan Kota Surabaya; Perusahaan Kebun Binatang Daerah Kebun Binatang Surabaya (PDTS KBS); Universitas Bhayangkara Surabaya memberikan dukungan informasi yang sangat baik dalam menyelesaikan studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Administrator. (2022). *Peringkat Pariwisata Indonesia Naik Pesat*.
INDONESIA.GO.ID.

- Arwanto, C. P. V., Nugraha, B. S., & Widiyarta, A. (2020). Strategi City Branding Kota Surabaya Sparkling Surabaya dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan. *Perspektif*, 9(2), 322–328. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3646>
- Assaf, A. G., Kock, F., & Tsionas, M. (2022). Tourism during and after COVID-19: An Expert-Informed Agenda for Future Research. *Journal of Travel Research*, 61(2), 454–457. <https://doi.org/10.1177/00472875211017237>
- Badan Pusat Statistik. (n.d.).
- Chris, C. et al. (2008). *Tourism Principles and Practice*. Financial Times Prentice Hall.
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan). *Penelitian Kualitatif*.
- Dermawan, R. (2022). Prospek Wisata Surabaya Pasca Pandemi. *Jurnal Ilmu Ekonomi Pembangunan*. <http://repository.upnjatim.ac.id/7923/1/Rizky.pdf>
- Fadeli, M. (2016). Komunikasi Budaya : Penguatan Kearifan Lokal Sebagai Destinasi Wisata Budaya Madura. *Intelektual: Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 127–133. <https://doi.org/10.34369/INTELEKTUAL>
- Fitriyanti, P. H. (2021). Pembukaan Kembali Kebun Binatang Surabaya Dalam Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Reopening of Surabaya Zoo in Coronavirus Disease 2019 (Covid-. *Airlangga Development Journal*, 4, 65–79. <https://e-journal.unair.ac.id/ADJ/article/download/31900/16555>
- Irsyad, M., Hamid, D., & Mawardi, M. K. (2017). Implementasi Strategi Pengembangan Wisata Kebun Binatang Surabaya Sebagai Destinasi Wisata Di Kota Surabaya. In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol (Vol. 42, Issue 2)*.
- Lathifa, Iaily nur, Mulyati, A., & Mulyati, D. J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Dan Keragaman Satwa Terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/2700>
- Lea, J. (2006). Tourism and Development in the Third World. In *Tourism and Development in the Third World*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203040393>

- Lesmana, R. H., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2260–2268. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1060>
- Liu, Z. (2003). Sustainable tourism development: A critique. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(6), 459–475. <https://doi.org/10.1080/09669580308667216>
- Mahriani, E., Pramanik, P. D., Srisusilawati, P., Wiratanaya, G. N., Sukmana, E., Mustika, A., Hasbi, I., Mutafarida, B., Nugraha, I. G. P., Butarbutar, R. R., Bafadhal, A. S., Mokodompit, E. A., Santi, I. N., Ihwanudin, N., Sekarti, N. K., Sutiarmo, M. A., Arifin, F., Handayani, T., Rahmi, M., & Ariani. (2020). *Manajemen Pariwisata (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)*. Widina. www.penerbitwidina.com
- Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. In *Sage Publications* (pp. 485–487).
- Pigram, J. J., & Wahab, S. (2005). Tourism, development and growth: The challenge of sustainability. In *Tourism, Development and Growth: The Challenge of Sustainability*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203975138>
- Pratiwi, D. E., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 77–92. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p77-92>
- Shinde. (2015). Religious tourism and religious tolerance : insights from pilgrimage sites in India. *Tourism Review*, 70(3), 179–196. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2013-0056>
- Southgate, C., & Sharpley, R. (2014). Tourism, Development and the Environment. In *Tourism and Development: Concepts and Issues*. <https://doi.org/10.21832/9781845414740-011>
- Tira Fitriawardhani, A. L. (2022). Pengembangan Desa Wisata Dan Menuju Kampung Sehat Bersinar (Bersih Dari Narkoba). *Jurnal Abdi Bhayangkara*, 4(02), 1507–1514. http://ejournal.lppm.ubhara.id/index.php/jurnal_abdi/article/view/247
- Tommy, H. (2019). “Bonbin Zoo”(Redesain Kebun Binatang Surabaya).

<http://repository.um-surabaya.ac.id/id/eprint/5161>

- Usriyah, N. N., Ayuningtyas, D. D., & Hardjati, S. (2020). Peran BUMD Dalam Meningkatkan Pad Surabaya (Studi Kasus Kebun Binatang Surabaya). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Politik*, 1(2), 1–10. <http://www.jsep.sasanti.or.id/index.php/jsep/article/download/4/12>
- Veronica, Selly Ginting, N., & Marisa, A. (2019). Kajian Aspek Ekonomi pada Wisata Malam Berastagi Berbasis Kearifan Lokal. *Temuilmiah.Iplbi.or.Id*, C036–C043. <https://doi.org/10.32315/ti.8.c036>
- Widiyana, E. (2020). *Perbandingan Jumlah Pengunjung KBS Sebelum dan Saat Pandemi, Jomplang Banget*. Detik.Com.
- Wijayanti, A. (2022). Strategi Pengembangan Wisata Malam Berbasis Perkotaan Di Kota Yogyakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 597–606. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/991>
- Zebua, M. (2016). *Inspirasi pengembangan pariwisata daerah*. Deepublish. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=hNYvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA29&dq=related:qBkC8-w8MMsJ:scholar.google.com/&ots=FtDtpJ5oA2&sig=af8lwW_Wt3Q-oTcjTcDtkGKNVUM