

BAB I

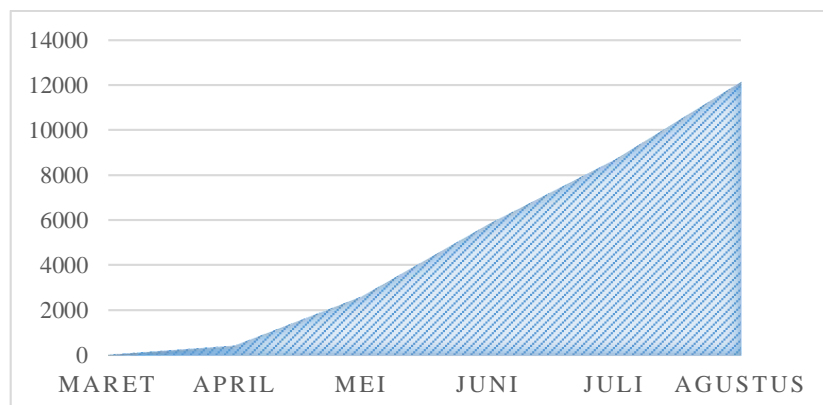
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak kemunculan COVID-19 pada awal tahun 2020 di Indonesia membawa dampak dan pengaruh besar khususnya pada sektor perekonomian, dimana melumpuhnya beberapa kegiatan ekonomi seperti produksi dan jasa, tutupnya beberapa sektor ekonomi baik wisata, rumah makan, penginapan guna mengurangi rantai penyebaran. Indonesia pertama kali mengonfirmasi COVID-19 di awal bulan Maret 2020. Untuk mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita COVID-19, upaya yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia yakni dengan memberikan kebijakan membatasi aktivitas keluar rumah, kegiatan sekolah dirumahkan, bekerja dari rumah (*work from home*), bahkan kegiatan beribadah pun juga dirumahkan (Yunus, 2020).

Grafik 1. 1

Data Konfirmasi Positif COVID-19 Di Surabaya

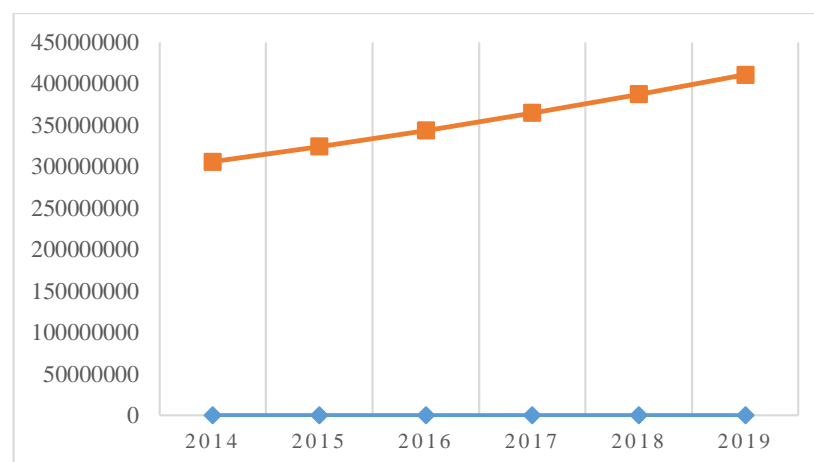


Sumber: Lawan COVID-19 Pemerintah Kota Surabaya, (2020)

Kota Surabaya menjadi salah satu kota dengan kasus COVID-19 terbanyak setelah Jakarta. Terbukti pada grafik diatas yang menunjukkan bahwa pasien yang terkonfirmasi COVID-19 selalu meningkat setiap bulannya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap perekonomian di Kota Surabaya, karena Kota Surabaya adalah salah satu kota terbesar di Indonesia, dan menjadi pusat kegiatan ekonomi, keuangan, dan bisnis di daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Sebagai salah satu pusat perdagangan di Jawa Timur. Surabaya juga merupakan kota penyumbang PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) terbesar di Indonesia. Berikut adalah laju pertumbuhan PDRB di Kota Surabaya.

Grafik 1. 2

Laju Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, (2019)

Dari grafik diatas terlihat bahwasannya laju pertumbuhan PDRB di Kota Surabaya mempunyai nilai cukup besar. Pada tahun 2014 sampai 2019 secara terus menerus mengalami peningkatan pertumbuhan PDRB. Dapat diketahui bahwa Kota Surabaya adalah kota yang sangat berpengaruh terhadap kondisi yang ada di Indonesia apabila dilihat dari tingkat pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya.

Kota Surabaya kini memasuki masa transisi ke *new normal*, dimana hal ini merupakan tatanan baru yang mengharuskan masyarakat menjaga produktivitas di tengah pandemi COVID-19. Kata lain dari *new normal* yaitu Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Mengingat pentingnya meningkatkan produktivitas dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat, baik itu di sektor ekonomi, politik, maupun budaya dengan berbagai program kerja kebijakan nasional. Meningkatkan produktivitas masih bisa dilakukan dengan selalu membiasakan dengan pola hidup bersih dan sehat. Cara yang harus dilakukannya yaitu dengan rutin cuci tangan dengan menggunakan sabun, pakai masker saat keluar rumah, jaga jarak aman, dan menghindari dari kerumunan. Adanya *new normal* ini diharapkan dapat bertujuan untuk mengatasi dan menstabilkan perekonomian daerah tersebut akibat COVID-19 dalam sektor pariwisata, perdagangan industri, maupun transportasi.

Dalam hal ini sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat mengatasi masalah perekonomian. Sektor pariwisata adalah sektor yang berpotensi untuk dikembangkan sebagai sumber pendapatan daerah. Sektor pariwisata juga berpengaruh terhadap perekonomian di Indonesia, termasuk Kota Surabaya. Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama dalam kegiatan sosial dan ekonomi, dalam menghadapi tantangan dan peluang telah dilakukan perubahan peran pemerintah dibidang kebudayaan dan pariwisata yang pada masa lalu berperan sebagai pelaksana pembangunan, saat ini lebih difokuskan hanya kepada tugas-tugas pemerintahan terutama sebagai fasilitator agar kegiatan pariwisata yang dilakukan dapat berkembang dengan pesat (Sukirno, 2006).

Pariwisata merupakan salah satu cara yang bisa dikatakan sebagai memenuhi kebutuhan manusia dalam memberikan kesenangan untuk diri sendiri setelah beberapa waktu yang dihabiskan dalam kesibukan untuk berwisata. Banyaknya aktivitas atau pekerjaan membuat kebutuhan masyarakat untuk rekreasi dan hiburan semakin meningkat. Perubahan perilaku dan cara pandang yang mulai berkembang dengan menjadikan rekreasi sebagai kebutuhan hidup mereka dan rekreasi yang dimaksud yaitu dengan mengunjungi tempat wisata yang merupakan suatu destinasi (Roihanah, 2017).

Sektor pariwisata tidak hanya berfungsi sebagai tempat yang dikunjungi untuk berkreasi, akan tetapi juga dapat berguna sebagai sumber edukasi yang dapat digunakan sebagai dalam proses pembelajaran baik pembelajaran ditingkat pendidikan dasar, menengah ataupun pendidikan tinggi. Adanya edukasi dalam sektor pariwisata ini dapat meningkatkan pengetahuan dan kreativitas untuk peserta yang mengikuti kegiatan tersebut. Sektor pariwisata juga dapat bermanfaat untuk membuka lapangan pekerjaan bagi penduduk setempat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat di daerah itu sendiri dan dapat menjaga kelestarian lingkungan hidup, karena masyarakat sekitar akan sangat menjaga akan kelestarian wisata tersebut.

Berdasarkan Surat Keputusan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Republik Indonesia tentang Perpanjangan Status Darurat Bencana COVID-19 maka juga berdampak pada sektor pariwisata. Dengan adanya pandemi COVID-19 yang berdampak pada sektor pariwisata ini mengakibatkan tempat wisata yang ada di Kota Surabaya harus tutup sementara. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi

atau pencegahan persebaran COVID-19. Ditutupnya tempat wisata ini menyebabkan tidak adanya tempat untuk edukasi pembelajaran diluar sekolah, dan seluruh manusia kehilangan kebutuhannya untuk rekreasi dan mendapatkan hiburan.

Dalam memasuki masa transisi adaptasi kebiasaan baru, sektor pariwisata perlu memanfaatkan era digital yang saat ini berkembang sangat pesat. Era digital bisa dimanfaatkan sebagai sarana dalam implementasi kebijakan publik yang akan dibuat. Menurut Anggara (2018:14) Kebijakan publik merupakan rangkaian pilihan yang lebih kurang saling berhubungan (termasuk keputusan-keputusan yang tidak bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah. Kebijakan publik tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat, agar tidak terjadi penolakan atau resistensi pada saat di implementasikan.

Dalam memanfaatkan era digital sebagai sarana implementasi kebijakan publik pada keadaan adaptasi kebiasaan baru maka perlu adanya perubahan untuk melaksanakan pembangunan pada era digital. Menurut Akadun (2009:114) teknologi informasi merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, luas dalam penyebarannya, dan lama dalam penyimpanannya. Mengingat teknologi adalah suatu hal yang dapat menyebabkan adanya perubahan diberbagai sektor kehidupan sehingga bisa lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan tugasnya.

Kebijakan publik dapat dilihat dari adanya sebuah pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah haruslah menyeluruh kepada semua kalangan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakatnya. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab dalam proses pelayanan mulai dari kualitas, professional, kepastian, waktu, dan biaya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi (1) pelayanan barang publik dan (2) pelayanan jasa publik serta (3) pelayanan administrasi yang diatur dalam perundang-undangan. Dalam hal ini pelayanan publik yang dimaksud yaitu pelayanan pada sektor pariwisata.

Salah satu sektor pariwisata di Kota Surabaya yang terkena dampak dari adanya COVID-19 yaitu Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya. Pada tahun 2014 kepengurusan Kebun Binatang Surabaya diambil alih oleh Pemerintah Kota Surabaya. Banyak upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan pembenahan Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya, karena setahun terakhir sebelum kepengurusan diambil alih oleh pemerintah kota, banyak satwa yang mati dan kurang terurus dengan baik. Salah satu rencana Pemerintah Kota Surabaya yaitu dengan mengajak seluruh masyarakat dan semua pihak yang peduli terhadap perbaikan Kebun Binatang Surabaya, untuk bersama-sama mewujudkan kejayaan Kebun Binatang Surabaya seperti pada tahun 1970-an, sebagai lembaga yang berfungsi sebagai konservasi, rekreasi, dan edukasi. Hal yang dapat menjadi tolak ukur perkembangan wisata Kebun Binatang Surabaya setelah kepengurusannya di ambil alih oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu terdapat pada

pertumbuhan jumlah pengunjung yang bisa dilihat pada tabel 1.1 jumlah kunjungan wisatawan di Kebun Binatang Surabaya.

Tabel 1. 1

Jumlah Pengunjung PDTS Kebun Binatang Surabaya Tahun 2016-2019

Tahun	Pengunjung
2016	1.360.000 orang
2017	1.571.000 orang
2018	2.010.000 orang
2019	2.500.000 orang

Sumber: Surabaya Zoo, PDTS KBS (2019)

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kunjungan Kebun Binatang Surabaya mengalami rata-rata peningkatan pada setiap tahunnya. Peningkatan ini terjadi tidak lepas dari peranan Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya dalam melakukan revitalisasi dalam segala aspek yang ada di Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya. Selain dari Pemkot Surabaya, Perusahaan Daerah Taman Satwa (PDTS) Kebun Binatang Surabaya telah melakukan pengembangan revitalisasi pembangunan *blocking area primate* berbentuk bangunan jembatan untuk tempat berfoto anak. Kebun Binatang Surabaya juga menyediakan fasilitas tunggang satwa seperti gajah, kuda, dan unta. Semua satwa tunggang adalah satwa yang sudah jinak dan terlatih sehingga tidak perlu dikhawatirkan dan aman karena satwa tersebut tidak akan membahayakan penunggang.

Pada masa transisi adaptasi kebiasaan baru ini tentunya akan ada perubahan-perubahan atau kebijakan baru yang telah dibuat oleh pihak Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya setelah

ditutup akibat adanya COVID-19 berdasarkan Peraturan Wali Kota (Perwali) Surabaya No. 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan *New Normal* Baru Pada Kondisi Pandemi COVID-19 Bagian Kesepuluh Kegiatan Di Tempat Hiburan dan Pariwisata. Kebijakan baru dibuat tentunya dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang terbaik, maksimal, dan tetap menggunakan protokol kesehatan. Penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Kebun Binatang Surabaya yaitu pengunjung wajib menggunakan masker, kursi untuk pengunjung di area Kebun Binatang Surabaya berjarak, pengaturan untuk alur pengunjung selama di area Kebun Binatang Surabaya, kapasitas pengunjung dalam sehari dibatasi, durasi kunjungan juga dibatasi, dan pembelian tiket dapat dilakukan secara *online*.

Dalam hal ini kehadiran teknologi sangat berperan penting dalam mempermudah kehidupan pada masa adaptasi kebiasaan baru dalam berbagai hal. Masyarakat yang hidup masa adaptasi kebiasaan baru dituntut untuk menguasai teknologi bukan hanya untuk kalangan muda, tetapi juga bagi kalangan tua. Dalam hal ini teknologi telah mempengaruhi dan membentuk cara seseorang dalam melakukan kegiatan berwisata, mulai dari perencanaan, perjalanan, saat dalam perjalanan, dan sampai dengan saat kembali dari perjalanan.

Pengembangan teknologi di Kota Surabaya didukung dengan Peraturan Wali Kota (Perwali) Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, dimana dalam butir pertama disebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang memadai diperlukan guna mengoptimalkan kinerja aparatur

Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka penyelenggaraan pemerintah serta memberi pelayanan kepada masyarakat.

Kebun Binatang Surabaya kembali dibuka untuk umum setelah selama empat bulan ditutup akibat adanya pandemi. Pihak dari Kebun Binatang Surabaya telah mencoba untuk memanfaatkan teknologi dengan membuat kebijakan yaitu pembelian tiket masuk Kebun Binatang Surabaya yang dilakukan secara *online*. Tujuan dari kebijakan ini agar dapat memudahkan pihak Kebun Binatang Surabaya dalam memonitor pengunjung yang datang di Kebun Binatang Surabaya, karena jam kunjungan Kebun Binatang Surabaya terbagi menjadi dua sesi dan adanya pembatasan jumlah pengunjung. Hal tersebut dikemukakan dalam berita (27 Juli 2020).

Pemerintah Kota Surabaya secara resmi membuka kembali (*re-opening*) Kebun Bintang Surabaya (KBS), pada hari Senin (27/7/2020). Dimana sesi pertama yakni setiap Senin – Kamis, KBS dibuka mulai pukul 08.30-11.30 WIB dengan kapasitas total 1.500 pengunjung. Kemudian untuk sesi kedua yaitu pada hari Jum'at sebanyak 500 orang dan pada akhir pekan total kapasitas 3.000 pengunjung terbagi menjadi dua sesi. Dalam satu bulan ini, orientasi pembukaan KBS bukan pada profit semata, melainkan pada sosialisasi adaptasi pengenalan baru kepada warga yang membantu Pemkot Surabaya untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tata cara berkunjung ke destinasi wisata pada masa pandemi COVID-19. (Sumber: humas.surabaya.go.id diakses pada tanggal 27 Juli 2020)

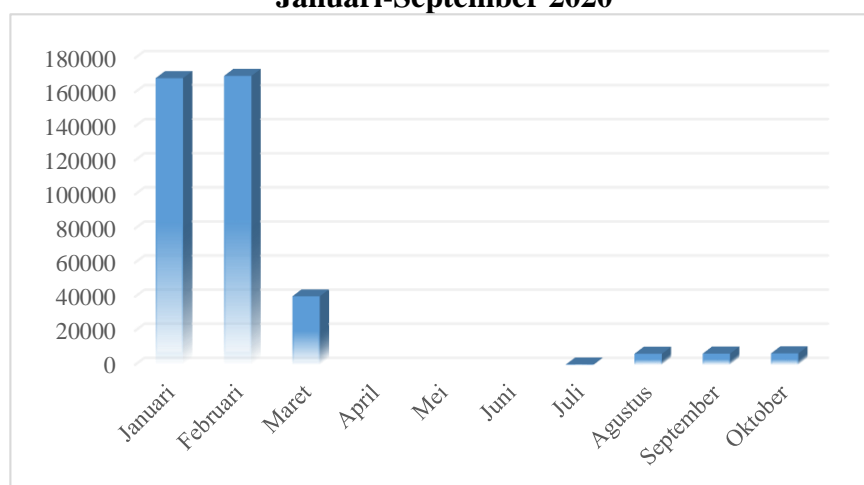
Dalam berita pada tanggal 27 Juli 2020 tersebut disebutkan bahwa pembukaan wisata Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya ini merupakan adaptasi untuk warga dan membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan edukasi untuk masyarakat mengenai tata cara berkunjung yang benar ke destinasi wisata pada masa pandemi. Oleh karena itu, kebijakan berupa program tiket *online* ini adalah

upaya yang dilakukan oleh Kebun Binatang Surabaya untuk tetap mengutamakan protokol kesehatan bagi pengunjung dan karyawan. Dengan program tiket *online* data pengunjung akan tercatat dan juga memudahkan pihak Pemerintah Kota Surabaya serta pihak PDS Kebun Binatang Surabaya untuk memantau dan melacak dengan cepat jika terjadi potensi penularan.

Tidak hanya sebagai salah satu upaya dalam pencegahan penyebaran COVID-19, kebijakan pembelian tiket *online* ini dapat membantu pengunjung untuk melakukan pemesanan tiket masuk Kebun Binatang Surabaya secara *online* melalui internet di mana saja dan kapan saja sehingga calon pengunjung tidak perlu datang langsung ke tempat wisata dan menghabiskan waktu untuk mengantri. Hal tersebut juga dikemukakan oleh (Ibrahim, 2011) jika pembelian tiket secara *online* maka informasi mengenai jadwal dapat dilakukan secara *online*, dan memberi kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan pemesanan tiket di manapun berada, menghemat waktu dan bisa dilakukan kapan saja.

Grafik 1. 3

Data Jumlah Pengunjung PDS Kebun Binatang Surabaya Pada Bulan Januari-September 2020



Sumber: Surabaya Zoo, PDS KBS (2020)

Jika dilihat dari grafik diatas terjadinya penurunan jumlah pengunjung yang sangat signifikan pada Bulan Februari ke Bulan Maret, hal tersebut dikarenakan pada Bulan Maret semakin banyak orang yang terkonfirmasi COVID-19 hingga mengakibatkan ditutupnya PDTS Kebun Binatang Surabaya. Penutupan tempat wisata PDTS Kebun Binatang Surabaya ini dimulai pada pertengahan Maret sampai akhir Bulan Juli.

Pada Bulan Juli, tempat wisata PDTS Kebun Binatang Surabaya dibuka kembali. Tidak banyak pengunjung yang datang ke tempat wisata tersebut, hal ini dikarenakan setelah ditutupnya PDTS Kebun Binatang Surabaya ada banyak perubahan yang dilakukan oleh pihak PDTS Kebun Binatang Surabaya mulai dari pembelian tiket sampai dengan pembatasan waktu kunjungan dan pembatasan kuota pengunjung. Pengunjung dibatasi di hari Senin sampai Kamis maksimal 1.500 pengunjung, di hari Jumat 500 pengunjung, dan hari Sabtu sampai Minggu maksimal 5000 pengunjung, diberlakukan hal tersebut sebagai satu diantara upaya pelaksanaan protokol kesehatan di masa pandemi COVID-19.

Turunnya jumlah pengunjung di Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya juga karena banyak masyarakat yang belum tahu mengenai tiket masuk wisata yang harus dibeli secara *online*. Hal ini karena pembelian tiket masuk PDTS Kebun Binatang Surabaya yang pada tahun-tahun sebelumnya bisa dilakukan dengan datang ketempat wisata, akan tetapi pasca penutupan sementara operasional PDTS Kebun Binatang Surabaya, tiket masuk wajib dibeli secara *online* melalui web yang sudah disiapkan manajemen PDTS Kebun Binatang Surabaya yang dapat dilakukan secara mudah. Terdapat pada berita (29 Juli 2020)

Nur Saadah harus menelan kecewa kemarin. Bersama tiga putranya, dia tiba di KBS pukul 08.40. Namun, dia tidak bisa masuk lantaran belum membeli tiket secara *online*. ”Saya ndak tahu kalau *online*,” ucap warga Sepanjang, Sidoarjo, itu. Wini Humas KBS menyadari kebijakan yang dikeluarkan manajemen menimbulkan pro dan kontra. Dia menceritakan, sejumlah pengunjung mengeluhkan peralihan tiket dari manual menjadi *online*. Mereka merasa dipersulit saat akan masuk KBS. (Sumber: www.jawapos.com diakses pada tanggal 29 Juli 2020)

Terbukti dalam berita pada tanggal 29 Juli 2020 masih ada pengunjung yang belum mengetahui akan adanya pembelian tiket masuk Kebun Binatang Surabaya secara *online*. Kebijakan ini dianggap sejumlah pengunjung merasa dipersulit oleh pihak PDTS Kebun Binatang Surabaya dalam memasuki wisata untuk berekreasi dan memenuhi kebutuhan dengan memberikan hiburan untuk diri sendiri maupun keluarga. Padahal kebijakan ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembelian tiket masuk Kebun Binatang Surabaya yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Serta dengan adanya kebijakan yang telah dibuat dapat menekan atau pencegahan persebaran COVID-19.

Evidence informed policy melihat penggunaan berbagai jenis informasi dalam berbagai bentuk dan dari berbagai sumber, yang mencerminkan responsif terhadap kebijakan dan konteks praktik. Jenis bukti yang menginformasikan proses kebijakan dapat dikelompokkan sebagai penelitian, pengetahuan atau informasi, kepentingan, politik, dan ekonomi. *Evidence informed* biasanya dicari untuk menunjukkan keefektifan (berhasil), menunjukkan kebutuhan untuk tindakan kebijakan, memandu implementasi yang efektif, dan menunjukkan efektivitas biaya. Teori analisis kebijakan mengusulkan bahwa *evidence informed* adalah informasi yang mempengaruhi keyakinan orang-orang penting yang ada tentang

fitur penting dari masalah yang diteliti dan bagaimana hal itu dapat diselesaikan atau dikurangi (Bowen S, 2005).

Cara menggabungkan *evidence informed* penelitian dengan bentuk informasi lain yaitu kunci untuk memahami makna dan penggunaan bukti dalam pengembangan dan praktik kebijakan. Perbedaan pemahaman konseptual, ketidakpastian, waktu, dan kebingungan memengaruhi respons terhadap bukti. Seperti yang dikemukakan oleh Weiss (1979), model kebijakan memengaruhi di mana, kapan, dan jika bukti digunakan. Beberapa masalah utama dalam *evidence informed policy* yaitu pertama, kebijakan harus diinformasikan oleh bukti yang luas, bukan hanya penelitian keras, yang termasuk masalah utama adalah kualitas, kredibilitas, relevansi, dan biaya kebijakan. Kedua, proses kebijakan idealnya melibatkan tahapan yang berbeda, dari penetapan agenda hingga perumusan hingga implementasi. Oleh karena itu, bukti berpotensi memengaruhi proses pembuatan kebijakan di setiap tahap. Namun bukti yang berbeda dan mekanisme yang berbeda mungkin diperlukan di setiap tahapan kebijakan. Ketiga, sejumlah faktor berbeda juga akan mempengaruhi kebijakan. Ada juga kendala, yang akan membatasi sejauh mana bukti dapat memengaruhi kebijakan yaitu tekanan untuk memproses informasi dengan cepat (ODI, 2004).

Menurut Shaxson (2005:102) *evidene informed policy* dibutuhkan untuk memahami lingkungan kebijakan dan bagaimana perubahannya, menilai dampak yang mungkin timbul dari perubahan kebijakan sehingga kita dapat memilih di antara opsi kebijakan yang berbeda dan kemudian menilai dampaknya, menunjukkan hubungan antara arah strategis, hasil yang diharapkan dan tujuan

kebijakan, untuk menunjukkan bahwa ada garis argumen dan bukti yang jelas antara apa yang kita tuju dan apa yang kita lakukan sekarang, menentukan apa yang perlu kita lakukan untuk memenuhi tujuan strategis atau tujuan menengah kita, mempengaruhi orang lain sehingga mereka membantu kita mencapai tujuan kebijakan kita dan membawanya hingga mencapai tujuan, dan komunikasikan kualitas *evidence informed* untuk memenuhi agenda pemerintahan terbuka.

Implementasi menghadapi tantangan teknis dan politik dalam menginformasikan kebijakan saat menangani penyampaian program, layanan dan alat yang inovatif (Panisset, 2012). Pada tahap ini, pengembangan program tiket *online* di Kebun Binatang Surabaya, menempatkan pemangku kepentingan pada risiko yang besar. Dengan demikian, sejumlah besar pemangku kepentingan akan mendukung penerapan kebijakan tersebut, meskipun mereka belum tentu menyetujui kelayakan manfaat yang diharapkan. Pelaksanaan suatu kebijakan juga dapat menghadapi oposisi di berbagai titik keputusan. Penelitian implementasi dapat memberikan bukti untuk mendukung atau menyangkal dasar penentangan atau dukungan. Oleh karena itu, para pemangku kepentingan akan menafsirkan bukti dari penelitian implementasi dengan menggunakan indikator *awareness*, *adoption*, *implementation*, dan *maintenance*. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada beberapa indikator tersebut dengan judul “***Evidence Informed Policy* pada Program Tiket *Online* Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan upaya untuk menyatakan pernyataan yang hendak dicari jawabannya melalui sebuah penelitian. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana *evidence informed policy* pada program tiket *online* Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *evidence informed policy* pada program tiket *online* Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang *evidence informed policy* pada program tiket *online* Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya
- b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Administrasi Negara
- c. Untuk menambah referensi dan literature bacaan ilmiah di perpustakaan dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

2. Manfaat Praktis

Instansi/Perusahaan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengatasi masalah terkait kebijakan program tiket masuk di Kebun Binatang Surabaya secara *online*.