

TAHAP KEPUASAN, MASALAH DAN CADANGAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN TAMAN: KAJIAN KES DI TAMAN SAUJANA HIJAU PUTRAJAYA

*(Satisfaction Levels, Problems and Suggestions to Improve The Services Quality and
Facilities: A Case Study in Taman Saujana Hijau Putrajaya)*

Mohd Edzuan Abdullah Sani, Zaini Sakawi & Rosniza Aznie Che Rose

ABSTRAK

Pembangunan sesebuah bandar perlu bergerak seiring dengan penyediaan landskap di sesebuah taman awam. Taman awam merupakan salah satu kemudahan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) khususnya kepada komuniti bandar. Dalam konteks Malaysia, penyelidikan terhadap isu berkaitan dengan taman awam adalah masih kurang dan terbatas. Untuk itu, kajian ini meneliti sejauh mana tahap kepuasan pengunjung ketika melawat taman awam tersebut, seterusnya meneliti masalah yang mereka hadapi serta cadangan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan di Taman Saujana Hijau, Putrajaya. Kajian ini melibatkan temu bual menggunakan borang soal selidik, temu bual mendalam, temu bual tidak langsung, pemerhatian dan pengalaman ikut serta. Kajian ini membabitkan 123 orang responden. Hasil kajian mendapati responden berpuas hati dengan pengurusan landskap lembut skor min (3.82), kedudukan dan lokasi taman skor min (3.78) dan tahap kebersihan dan keceriaan persekitaran taman Saujana Hijau, Putrajaya dengan skor min (3.67). Bagi kemudahan dan perkhidmatan yang lain, kesemuanya dalam min skor sederhana dengan julat min 2.40 hingga 3.34. Antaranya laluan siar kaki (3.34), kedudukan lokasi wakaf / gazebo / benches/ meja (3.21), trek jogging (3.17), kemudahan tong sampah (3.12), tahap keselamatan (3.04), kemudahan alat permainan (2.99), tempat letak kenderaan (2.86), kemudahan papan tanda (2.84), alatan senaman (2.62) dan kemudahan tandas (2.60). Antara masalah utama yang dihadapi oleh pengunjung ialah kemudahan asas yang kurang terutamanya surau, tempat letak kenderaan serta kemudahan untuk orang kurang upaya (OKU), warga emas dan kanak-kanak. Sehubungan itu, beberapa langkah penambahbaikan perkhidmatan dan kemudahan dicadangkan seperti menyediakan kemudahan asas yang lebih lengkap dan menyeluruh untuk setiap lapisan masyarakat dan umur, mempertingkatkan sistem pengurusan dan pengendalian teknikal serta meningkatkan tahap keselamatan. Untuk itu, pihak pemegang taruh khususnya pihak Jabatan Landskap dan Taman dan pengurusan taman perlu lebih prihatin dan proaktif untuk memastikan kualiti perkhidmatan dan kemudahan taman Taman Saujana Hijau sentiasa berada pada tahap yang terbaik.

Kata kunci: kemudahan, kualiti perkhidmatan, pengunjung, tahap kepuasan, taman awam

ABSTRACT

A good town development should include a good planning of its public park landscape. A public park is one of the facilities made available by the Local Authorities (PBT) mostly concentrated on the urban community. However, research on the concept of public park is limited in Malaysia. Therefore, this study examines the extent of tourist satisfaction while visiting public park, subsequently to address the problems and limitation encountered, and to provide recommendations in improving the quality of services and amenities provided at the Taman Saujana Hijau, Putrajaya. The method adopted in this study includes survey questionnaires, in-depth interviews, informal interviews, and observation and ethnography research. The study involves 123 respondents Overall findings showed that majority of the respondents are satisfied with cleanliness and ambience of the cheerful environment with a mean score of 3.60 the location of the theme park scored at 3.78 and softscape management scored at 3.82. However, average score was recorded for aspects such as the walkway (3.34), waqaf / gazebo / benches / table position location (3.21), jogging track (3.17), dustbins (3.12), level of safety (3.04), playground (2.99), parking area (2.86), signage's (2.84), exercise equipment (2.62) and toilets (2.60). The major problems faced by visitors are mainly on provision of amenities such as prayer rooms, parking areas, and special facilities for handicapped, senior citizens and children. Thus, this study offers suggestions to remedy the defects mentioned, especially to improve the existing park facilities, provide better environment for all walks of life. In order to achieve the desired improvement, the stakeholders, relevant Department of Landscape and Parks and parks management should be more proactive and cautious on the quality services and facilities rendered by Saujana Hijau Park are always in the best condition.

Keywords: facilities, public park, service quality, satisfaction level, visitors.

PENDAHULUAN

Taman dan kawasan rekreasi merupakan suatu tempat yang memiliki daya tarikan tersendiri kepada para pengunjung untuk datang menikmati keindahan alam. Taman rekreasi atau dikenali sebagai taman awam merupakan kawasan yang dibangunkan bagi memenuhi keperluan kawasan lapang, kepentingan, serta berfungsi untuk memberikan manfaat kepada pengguna (Roshartini & Suryanee Parvin 2019). Taman rekreasi awam diadakan bertujuan bagi menyediakan kemudahan berekreasi berdasarkan kepada suasana semula jadi bagi sesuatu kawasan atau yang mempunyai ciri-ciri tertentu bagi memenuhi fizikal dan psikologi masyarakat serta sebagai tempat untuk memupuk integrasi di antara sesama kaum dalam sesebuah bandar (Kamalludin Bilal 2004). Di samping itu, dengan adanya taman rekreasi ini, ia dapat memberikan keseimbangan pembangunan dalam sesebuah bandar. Oleh itu, pembangunan yang pesat dalam kawasan bandar telah menjadikan taman rekreasi awam satu keperluan yang penting. Pembangunan taman rekreasi yang berfungsi dan indah di kawasan bandar dan desa merupakan hasrat kerajaan Malaysia dalam memajukan negara pada abad ini (Abdul Hakim et al. 2006). Sekali gus penubuhan Jabatan Landskap Negara bertujuan untuk memastikan keseimbangan antara pembangunan negara dengan alam sekitar melalui pembangunan taman rekreasi yang berkualiti di seluruh negara. Pengurusan taman memerlukan gaya pengurusan tersendiri yang baik dan bersesuaian. Walau bagaimanapun,

setiap gaya pengurusan memerlukan garis panduan am yang biasanya berasaskan kerangka-kerangka teori pengurusan dan penyelenggaraan yang telah diterima pakai (Hasnul Faizal 2017). Dalam pengurusan taman juga, memerlukan satu pengurusan penyelenggaraan bagi mengekalkan keindahan taman-taman rekreasi yang terdapat di Malaysia. Melalui penyelenggaraan yang baik, jangka hayat penggunaan sesebuah taman dapat memanjangkan jangka hayat komponen landskap, kemudahan serta peralatan dan bangunan bagi taman tersebut. Kemudahan taman menjadikannya ia lebih menarik di tambah pula dengan komponen landskap lembut dan landskap kejur yang pelbagai. Faktor sokongan seperti kebersihan taman, landskap taman, kemudahan taman serta aktiviti penyelenggaraan taman adalah menjadi faktor penggalak bagi pengunjung datang ke taman. Berdasarkan Garis Panduan Landskap Negara (2008), mengikut konteks pembangunan landskap di Malaysia merangkumi pembinaan landskap di sesebuah taman awam. Taman awam boleh didefinisikan sebagai “*satu landskap yang dibina oleh pihak berkuasa di sesebuah tanah lapang bagi tujuan aktiviti rekreasi orang awam yang dipenuhi dengan pelbagai kemudahan dan kelengkapan*”. Bukan itu sahaja, taman awam juga merupakan tempat pelbagai aktiviti rekreasi dalam keadaan yang selesa seperti berjoging, bersiar-siar, merehatkan minda, memulihkan ketegangan psikologi dan jasmani, berhibur, bersantai, mengisi masa lapang. Kejayaan sesebuah taman juga dapat dilihat apabila ia dapat menarik ramai pengunjung dan mereka mendapat kebaikan daripada elemen landskap lembut dan kemudahan taman yang disediakan (Siti Rasidah et al. 2015). Tambahan lagi, kawasan landskap taman yang indah dan selesa dapat dinikmati oleh pandangan mata, selain dapat menambah rasa syukur dan kagum kepada penampilan dan keselesaan yang indah. Keunikan dan keindahan taman awam telah menjadikan satu tarikan kepada manusia untuk mengunjungi sesuatu kawasan dapat merasai atau menerokai pengalaman baharu (Razak, Othman, & Nazir, 2016).

Taman Saujana Hijau adalah satu lagi tempat rekreasi popular yang boleh didapati di Putrajaya. Taman ini terletak di Presint 11 dan kira-kira sepuluh kilometer dari pusat pentadbiran Kerajaan Persekutuan. Ia adalah lokasi yang strategik kerana berhampiran dengan beberapa buah taman kejiranan. Namun begitu, Taman Saujana Hijau ini mengalami masalah dari segi pengurusan landskap dan telah memberi kesan kepada imejnya sebagai kawasan tumpuan pengunjung sama ada dari dalam dan luar negara. Sebagai contoh, elemen landskap seperti tanaman landskap, perabot taman, tembok, *railing*, laluan pejalan kaki, peralatan permainan, trek joging dan laman hijau yang disediakan di kebanyakan taman awam telah rosak dan terbiar ekoran daripada kelemahan dalam aspek pengurusan dan penyelenggaraan daripada pihak berkuasa. Bagi mencapai hasrat negara dalam mencapai matlamat untuk membangunkan landskap di Putrajaya yang baik dan unik, maka sesuatu perlaksanaan penyelenggaraan landskap haruslah dilaksanakan dengan terancang di samping sistem pengurusan landskap yang berkesan. Pengurusan penyelenggaraan landskap adalah sangat penting dan memerlukan kerjasama semua pihak termasuklah pengunjung dan komuniti yang berhampiran. Dalam konteks Malaysia salah satu cabaran yang dihadapi ialah aspek pengurusan penyelenggaraan landskap. Jabatan Landskap Negara (JLN) telah melaksanakan pengurusan landskap dalam aspek penyelenggaraan landskap sebagai salah satu pendekatan bagi mempertingkatkan keberkesanan pengurusan penyelenggaraan landskap. Justeru, artikel ini akan menjuruskan perincian untuk mengenal pasti profil kedatangan pengunjung, menganalisis kaitan antara keberkesanan penyelenggaraan landskap taman-taman awam di Putrajaya terhadap kepuasan pengunjung dari aspek kebersihan taman, landskap taman,

kemudahan taman awam, dan aktiviti penyelenggaraan taman awam dan mencadangkan langkah penambahbaikan terhadap pengurusan landskap di taman-taman awam Putrajaya.

SOROTAN LITERATUR

Perkembangan Pengurusan Landskap Taman di Malaysia

Pembangunan landskap mula berkembang dan dikaitkan dengan sejarah hasil peninggalan penjajah iaitu British, Belanda dan Portugis telah memperkenalkan konsep rekreasi dan kawasan lapang. Antara peninggalan kawasan rekreasi yang wujud sejak zaman penjajah adalah seperti Taman Botani, Pulau Pinang dan Tasik Taiping, Taman Tasik Perdana Kuala Lumpur yang wujud pada tahun era 1880-1889 lagi merupakan taman rekreasi yang masih wujud sehingga kini (Sharifah Khalizah et al. 2015). Tambahan lagi, penjajah pada ketika itu turut membawa masuk tumbuhan eksotik daripada negara mereka untuk dijadikan sebagai salah satu elemen landskap pada ketika itu. Seterusnya pembangunan landskap terus berkembang ke Tanah Melayu yang bermula di kawasan perkampungan orang Melayu. Keadaan landskap pada zaman tersebut berbeza dengan landskap yang ada pada masa kini kerana landskap yang wujud di perkampungan orang Melayu lebih kepada unsur-unsur semula jadi khususnya tumbuh-tumbuhan nadir dan tumbuhan ubatan ubatan (Azman & Shaharuddin 2015). Hal ini menjelaskan bahawa tumbuh-tumbuhan pada masa dahulu dijadikan sebagai elemen landskap terutamanya di kawasan lapang dan halaman kediaman. Oleh itu pembangunan landskap di Malaysia semakin diambil perhatian melalui pembangunan landskap yang lebih tersusun dan teratur pada era tahun 1968-1970-an. Pembangunan landskap turut dikembangkan melalui pengindahan kawasan kediaman, jalan raya, bangunan-bangunan awam, kawasan lapang serta taman rekreasi awam, kediaman, jalan raya, bangunan-bangunan awam.

Kepentingan landskap dalam pembangunan negara perlu diberi penekanan yang sewajarnya agar pembangunan fizikal negara dapat diimbangi dengan pembangunan landskap taman awam yang indah, berkualiti dan beridentiti (Esa Ahmad & Mazifah Simis 2017). Kerajaan sedar akan kepentingan landskap dalam pembangunan taman awam dan kawasan lapang, rekreasi menyebabkan wujudnya undang-undang khas yang menetapkan setiap pembangunan yang dijalankan di negara ini perlu mempunyai reka bentuk landskap yang baik merangkumi semua aspek persekitaran (Ahmad Zamil et al. 2014). Pembangunan landskap dan penyediaan kawasan lapang adalah merupakan sebahagian dari syarat-syarat penting di dalam sesuatu pembangunan fizikal. Ini adalah sejajar dengan hasrat kerajaan untuk menjamin setiap rakyat menikmati kualiti hidup yang selesa dan sejahtera. Antara peruntukan undang-undang dan garis panduan berkaitan dengan landskap adalah berdasarkan syarat-syarat ini terkandung di dalam Akta Perancang Bandar dan Desa, 1976. Bahagian VA iaitu undang-undang yang berkaitan dengan penanaman pokok di kawasan lapang dan juga taman rekreasi awam di mana pemaju dikehendaki mematuhi syarat serta langkah-langkah bagi pembaikan landskap, memelihara pokok serta menyediakan kawasan lapang sebelum sesuatu kebenaran merancang atau perintah pembangunan boleh diluluskan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Selain itu, pelaksanaan undang-undang, Garis Panduan Taman Negara, Manual Pemangkasan Pokok Ameniti, Manual Penyelenggaraan Aset Landskap Taman Awam (Mapal) dan *Playground Equipment Safety Performance for Public Use Specification* juga turut dilaksanakan bagi tujuan penerapan elemen-elemen landskap sebagai penyeri dan meningkatkan lagi keindahan

persekitaran yang harmoni di samping kehidupan yang lebih berkualiti demi kesejahteraan rakyat.

Ekoran daripada ini, satu dasar telah digubal iaitu Dasar Landskap Negara (DLN) ini merupakan satu panduan operasi yang komprehensif dalam meningkatkan lagi kualiti kehidupan alam sekitar. Selaras dengan matlamat pembangunan negara yang berhasrat untuk menerapkan elemen landskap dalam sesebuah pembangunan fizikal agar pembangunan di negara ini seimbang dari segi ekonomi dan alam sekitar dalam sesebuah pembangunan fizikal negara. Rasional pembangunan landskap ini dijalankan adalah agar pembangunan ekonomi di negara ini terus dijalankan tanpa mengabaikan tanggungjawab dan kepentingan untuk terus memelihara, memulihara dan mengekalkan sumber alam semula jadi di Malaysia (Jabatan Landskap Negara 2010).

Bagi mencapai persekitaran landskap yang terancang dan berkualiti, maka pengurusan landskap perlu dilaksanakan bagi memastikan kerja-kerja dalam merangka dan melaksanakan persekitaran landskap dilakukan secara teratur. Tambahan lagi, pengurusan landskap juga perlu mengambil kira semua aspek seperti elemen semula jadi dan buatan manusia. Bagi memastikan sesebuah taman atau kawasan diurus dan di selenggara dengan baik serta berkesan maka kerjasama daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) diperlukan agar dapat memandu pelaksanaan pengurusan landskap yang boleh dinikmati oleh orang ramai. Oleh yang demikian, sesebuah pembangunan landskap yang ingin dijalankan perlulah melalui penapisan mengikut peringkat seperti peringkat daerah, negeri, kementerian, agensi persekutuan (Faiza Darkhani et al. 2019). Tambahan beliau, setiap negara mempunyai sistem organisasi yang dapat membantu dalam menyediakan landskap taman awam yang cukup dan sempurna untuk jentera dan sumber tenaga kerja mengurus negara dengan berkesan. Oleh itu penyelenggaraan perlu dilakukan untuk mematuhi segala kehendak undang-undang berkanun yang ditetapkan dan diwartakan oleh badan kerajaan dan sebagainya. Tanpa strategi pengurusan landskap yang teratur ia boleh mengakibatkan berlakunya kelewatan dan masalah dalam melaksanakan pelaksanaan kerja-kerja pengurusan landskap.

Pengurusan Penyelenggaraan Landskap di Taman Awam

Pengurusan landskap adalah merupakan proses sesebuah organisasi taman yang merangkumi perancangan strategik, penetapan objektif, pengurusan sumber, penggunaan tenaga kerja dan aset kewangan yang diperlukan untuk mencapai objektif, dan mengukur keputusan (Fischer et al. 2019) Bagi menjamin objektif itu tercapai, dalam sesebuah organisasi perlu diwujudkan bagi mengurus tugas-tugas yang berkaitan dengan penyelenggaraan landskap supaya sesuatu persekitaran landskap itu dapat memberi pulangan yang terbaik. Manakala penyelenggaraan landskap adalah keadaan landskap yang sentiasa berubah dengan keperluan manusia seiring permintaan (Konijnendijk et al. 2013). Penyelenggaraan landskap adalah berkenaan dengan penjagaan rutin tanah, tumbuhan dan permukaan keras (landskap kejur) mengikut cara yang ditetapkan demi keberlangsungan masa hadapan (Sharifah Meryam et al. 2018). Menurut Bolliger & Kienast (2010) kualiti alam sekitar yang baik dapat diperolehi melalui kualiti pembangunan dan pengurusan landskap yang sempurna termasuk aspek penyelenggaraan landskap yang berkualiti. Taman rekreasi awam yang dibina dapat digunakan oleh orang awam perlu diselenggara bagi memastikan fungsi serta matlamat menyediakan kemudahan dapat dikekalkan serta tidak mendatangkan bahaya kepada pengguna. Sementara itu, Mazlina et al. (2019); menyatakan terdapat cabaran dan halangan pengurusan penyelenggaraan landskap

taman terdapat di banyak tempat di kawasan bandar adalah seperti tahap pengurusan penyelenggaraan lemah, kekurangan tenaga kerja mahir, kekurangan peruntukan kewangan, keselamatan taman dan vandalisme, sikap manusia dan masalah bahan dan alat ganti. Kenyataan ini turut disokong oleh Jansson & Lindgren (2012) menyatakan bahawa setiap organisasi pengurusan penyelenggaraan perlu memastikan semua kemudahan yang disediakan adalah tahan lama dan sentiasa selamat dan menarik. Tambahan beliau, jangka hayat sesuatu kemudahan adalah juga bergantung kepada kaedah dan kekerapan diselenggara. Pendekatan penyelenggaraan landskap yang teratur boleh meningkatkan penampilan yang baik terhadap kemudahan taman sedia ada dan menjurus kepada kewujudan imej kawasan rekreasi yang baik Osman Mohd Tahir & Kaboudarahangi (2014). Antara faktor-faktor yang berkaitan dengan imej taman positif termasuk kebersihan taman, landskap taman, kemudahan taman dan aktiviti taman yang menarik dan penyelenggaraan yang baik secara keseluruhan. Hal ini secara langsungnya dapat mengekalkan nilai pelaburan dan menjaga fungsi serta memanjangkan jangka hayat landskap.

Sementara itu, kajian Rosniza Aznie & Nur Efazainiza Ainie (2019) mendapati dari keefisienan perkhidmatan pengurusan landskap pihak seperti Dewan Bandaraya Kota Kinabalu (DBKK) perlu mengambil tindakan segera bagi setiap masalah yang berkaitan dengan elemen-elemen landskap bagi memastikan tahap kepuasan kepada pengunjung dapat mencapai tahap kepuasan yang lebih tinggi. Begitu juga dapatan kajian Roshartini & Suryanee Parvin (2019) terhadap kepuasan pengguna terhadap pengurusan landskap taman di Muar, Johor menjelaskan bahawa penyelenggaraan landskap taman awam yang berada dalam tahap yang memuaskan dan perlu ditambah baik. Kajian Goh & Noratiqah (2016) mengenai tahap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan landskap taman yang dijalankan oleh agensi yang bertanggungjawab terhadap landskap di Taman Botanical Perdana Kuala Lumpur berada pada tahap keberkesanan yang memuaskan. Hasil dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pengguna berpuas hati dengan aktiviti dan kemudahan yang ditawarkan di taman, kecuali kemudahan tempat letak kenderaan terutamanya apabila lokasi tidak berada dalam jarak laluan pejalan kaki pengguna. Begitu juga dengan kajian yang dijalankan oleh Mohd Kher et al. (2017) terhadap pengurusan penyelenggaraan landskap taman awam dan landskap hutan rekreasi berhadapan dengan situasi yang hampir sama di mana banyak aspek yang berkaitan dengan pengurusan penyelenggaraan landskap perlu dipertingkatkan bagi mengelakkan dari pembaziran dan kelemahan pengurusan organisasi penyelenggaraan landskap.

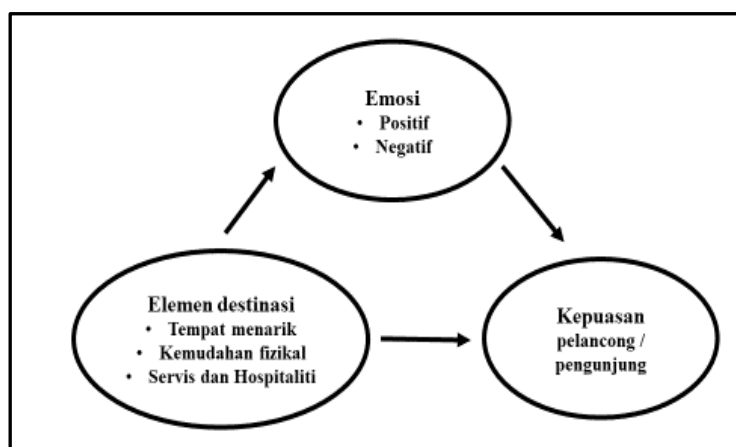
Menurut Faiza Darkhani et al. (2019) menyatakan bahawa masih belum ada mana-mana garis panduan pengurusan penyelenggaraan landskap dan sistem pengukuran prestasi terhadap sistem yang digunakan telah diwujudkan oleh pihak kerajaan di Malaysia. Ini disokong oleh Roshartini & Suryanee Parvin (2019) di Malaysia sememangnya masih belum wujud sebarang garis panduan sistematik yang boleh diikuti dan dipatuhi oleh agensi-agensi atau pun syarikat-syarikat kontraktor penyelenggaraan landskap sama ada dari sektor swasta mahu pun awam dalam usaha untuk menyampaikan perkhidmatan penyelenggaraan landskap sebaik mungkin. Rohayu et al. (2018) menyatakan bahawa hal ini telah menyebabkan banyak landskap awam di Malaysia mengalami masalah berkaitan penyelenggaraan. Kesan dari kurangnya aktiviti penyelenggaraan akan membataskan penglibatan aktiviti berekreasi dan beriadah akibat dari kekurangan landskap taman awam yang selamat, selesa dan boleh dipakai. Beberapa kajian yang dijalankan mendapati penglibatan masyarakat dalam aktiviti rekreasi dan fizikal banyak didorong oleh penyediaan landskap taman awam yang mudah dicapai dan berfungsi dengan baik (Gungor & Polat 2018; Prior & Vial 2016). Kenyataan ini turut disokong oleh Hayk et al.

(2020) bahawa persekitaran landskap taman yang disediakan tidak berfungsi akibat dari kelemahan penyelenggaraan maka ianya akan memberikan kesan negatif bukan sahaja kepada kewangan kerajaan malah juga memberikan kesan kepada pembangunan dan perubahan sosial masyarakat. Amalan pengurusan penyelenggaraan yang gagal dilaksanakan dengan cekap dan berkesan juga dilihat menyebabkan wujudnya pelbagai masalah khususnya di peringkat pelaksanaan aktiviti-aktiviti penyelenggaraan. Menurut Jasasikin et al. (2017) masalah yang sering dihadapi oleh PBT dalam penyelenggara taman dan kawasan rekreasi mereka ialah kekurangan wang peruntukan, vandalisme, kurang pemantauan semasa pembinaan, kualiti bahan binaan rendah, dan juga kekurangan pengetahuan penyelenggaraan di antara kakitangan yang terlibat. Selain dari penemuan masalah-masalah ini, kajian yang beliau jalankan juga telah mendapati kebanyakan dari pengunjung atau pengguna taman masih tidak berpuas hati dengan tempoh masa yang diambil oleh PBT dalam mengendalikan sebarang aduan kerosakan yang diajukan kepada mereka.

Model Penilaian Terhadap Pengalaman Lawatan ke Destinasi

Bagi meneliti respons dan pengalaman lawatan pengunjung dan pelancong ke sesebuah destinasi rekreasi dan pelancongan termasuk taman awam, model penilaian pengalaman lawatan ke destinasi oleh Basri Rashid (2013) digunakan sebagai asas perbincangan (Rajah 1). Menurut Basri Rashid (2013) menjelaskan hasil lawatan ke destinasi dipengaruhi oleh tiga elemen utama di kawasan destinasi tersebut, iaitu tempat atau objek tarikan pelancong (tempat menarik), kemudahan fizikal dan hospitaliti (servis dan hospitaliti). Pelancong akan membuat penilaian terhadap elemen tersebut di lokasi lawatan yang hasilnya boleh mempengaruhi pembentukan emosi dan akhirnya mempengaruhi kepuasan lawatan. Produk pelancongan rekreasi merupakan aspek penting dalam memperlengkapkan sesebuah destinasi dan peranan pihak berkepentingan adalah penting dalam menawar dan membekalkan produk atau perkhidmatan pelancongan (Sri Winarni et al. 2014). Sehubungan itu, teori ini digunakan bagi mengetahui tahap kepuasan pengunjung yang melawat ke taman-taman awam ini daripada pelbagai sudut, antaranya kemudahan, pengurusan dan keselamatan.

Rajah 1: Model penilaian terhadap pengalaman lawatan ke destinasi



Sumber: Basri (2013)

Taman Saujana Hijau sebagai Destinasi Tarikan Pengunjung dan Pelancong

Taman ini merupakan taman yang berkonsepkan Hutan Gimnosperma yang dibina untuk tujuan penyelidikan, pembelajaran dan rujukan terhadap tumbuhan ini. Taman Saujana Hijau ini terletak di Presint 11 dan mempunyai keluasan keseluruhan 117 ekar. Elemen utama dalam reka bentuk taman ini adalah landskap lembut dan spesies utama adalah Gimnosperma tropika dan subtropika. Pada masa kini, taman ini dipenuhi dengan pokok kerana taman ini dibina untuk menjadi pusat penyelidikan, rujukan dan pembelajaran terhadap tumbuhan ini. Gimnosperma ini terbahagi kepada 3 bahagian adalah seperti berikut:

- i. Bustan - Bustan iaitu perkataan tradisi Melayu bererti taman yang terbahagi kepada 4 kawasan iaitu Bustan Melayu, Bustan Eropah, Bustan Inggeris dan Bustan Timur –
- ii. Kawasan Padang Rumput - kawasan terbuka padang rumput yang terdapat di dalam setiap bustan. –
- iii. Kawasan Gimnosperma Spesies - spesies tertentu Gimnosperma di dalam setiap bustan untuk menunjukkan identiti setiap kawasan seperti mana waktu pertumbuhan Gimnosperma.

Taman ini terletak di kawasan yang berbukit dan beralun dan sesuai menjadi hutan penyelidikan. Ini menunjukkan taman ini lebih merupakan taman rekreasi yang pasif dan sebagai tujuan penyelidikan dan pembelajaran sahaja. Aktiviti rekreasi pasif harus disediakan untuk memberikan aktiviti/pilihan yang pelbagai kepada pengguna atau pengunjung.

METODOLOGI KAJIAN

Reka bentuk kajian penyelidikan ini adalah menggunakan pendekatan penerokaan (*exploratory*) kerana isu pembangunan taman Saujana Hijau yang masih kurang dikaji secara ilmiah di Malaysia. Dengan kata lain, isu taman ini masih boleh dikaji daripada pelbagai aspek dan perspektif. Untuk kaedah penyelidikan pula, kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif sebagai metod utama dan disokong melalui kaedah kualitatif seperti temu bual tidak langsung, pemerhatian dan pengalaman ikut serta. Menurut Kamarul Azmi (2012) kaedah kualitatif mempunyai kelebihan antaranya ialah kaedah ini berupaya untuk meneliti dan menyiasat sesuatu masalah secara mendalam dan ia bersifat naturalistik dan interpretatif yang berkemampuan untuk membantu pengkaji memahami masalah yang kompleks dalam konteks yang luas. Selain itu, kaedah ini mampu mengukuhkan huraian dan analisis sesuatu fakta dan maklumat terutamanya jika sumber diperoleh melalui kaedah temu bual dan pemerhatian. Anggaran pengunjung yang datang ke Taman Saujana Hijau adalah seramai 180 orang pengunjung. Data bagi anggaran jumlah pengunjung ini disokong melalui pengiraan yang dibuat oleh pengkaji di mana pengkaji turun ke lapangan untuk membuat pengiraan jumlah pengunjung yang berkunjung pada waktu puncak. Justeru itu, pemilihan sampel kajian dalam kajian ini adalah berdasarkan kepada formula Krejcie & Morgan (1970). Bilangan sampel yang diperlukan adalah seramai 123 orang responden dalam kalangan pengunjung di kawasan kajian. Untuk meneliti tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Taman Saujana Hijau, soalan berbentuk skala likert 5 poin digunakan, iaitu 1= tidak memuaskan, 2= kurang memuaskan, 3= sederhana, 4= memuaskan, dan 5 = sangat memuaskan. Interpretasi skor min yang dikemukakan oleh Alias (1999) digunakan untuk menentukan tahap kepuasan pengunjung. Menurut intepretasi ini, min 1.00- 1.80 = sangat rendah, 1.81 - 2.60 = rendah, 2.61

- 3.40 = sederhana, 3.42-4.20 = tinggi dan 4.21 - 5.00 = sangat tinggi tahap kepuasannya. Untuk kajian ini, seramai 123 orang responden telah di pilih secara rawak di samping temu bual tidak secara langsung.

HASIL KAJIAN

Hasil dapatan analisa tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan landskap dalam aspek penyelenggaraan landskap taman awam dibuat dengan menggunakan kaedah kajian yang digunakan adalah pemerhatian, temu bual tidak rasmi dan borang soal selidik yang diedarkan kepada 123 orang responden dan pemilihan sampel yang telah dihasilkan di dalam kajian ini. Hasil kajian ini terdiri dari tiga bahagian utama, bahagian pertama mengenal pasti profil kedatangan pengunjung, Bahagian kedua menganalisis tahap kepuasan pengunjung ketika melawat taman tersebut, seterusnya meneliti masalah yang mereka hadapi. Bahagian ketiga serta cadangan langkah penambahbaikan terhadap untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan di Taman Saujana Hijau.

Profil Pengunjung

Sampel yang dipilih adalah terdiri daripada pengunjung tempatan yang berkunjung ke Taman Saujana Hijau. Daripada keseluruhan responden 123 orang bilangan, majoriti responden adalah perempuan (53.7%) berbanding lelaki (46.3%). Daripada segi umur, majoriti responden berusia dalam lingkungan 20-29 tahun iaitu (46.3%), diikuti oleh responden yang berumur antara 30 hingga 39 tahun iaitu (24.4%). Disusuli pula mengunjungi responden yang berumur antara 40-49 tahun iaitu (8.1%), responden berumur 50-59 tahun iaitu (4.1%) dan responden yang berumur kurang daripada 20 tahun iaitu (15.4%). Bagi responden bujang dengan majoriti (51.2%) lebih ramai berbanding yang sudah berkahwin iaitu (48.8%). Seterusnya, majoriti responden yang ditemu bual adalah dari kalangan pekerja swasta dan pelajar iaitu masing-masing sebanyak (34.1%) dan (22.8%). Daripada segi latar belakang pendidikan pula, kebanyakan responden berpendidikan tinggi ijazah sarjana muda (39.8%) diploma (26.8%), Sijil (13.0%), ijazah kedoktoran dan sarjana menyamai dengan (0.8%) diikuti peringkat menengah (18.7%). Jadual 1, menunjukkan maklumat ciri sosial demografi profil responden kajian.

Jadual 1: Profil responden

Ciri demografi	Kriteria	Bilangan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	57	46.3
	Perempuan	66	53.7
Umur	< 20	19	15.4
	20 - 29	57	46.3
	30 - 39	30	24.4
	40 - 49	10	8.1
	50 - 59	5	4.1
	> 60	2	1.6
Status	Bujang	63	51.2
	Berkahwin	60	48.8
Tahap Pendidikan	PHD	1	0.8
	Master	1	0.8

	Ijazah Sarjana Muda	49	39.8
	Diploma	33	26.8
	Sijil	16	13.0
	Sekolah Menengah	23	18.7
Pekerjaan	Sektor awam	26	21.1
	Sektor swasta	42	34.1
	Bekerja sendiri	21	17.1
	Pelajar	28	22.8
	Pesara	6	4.9

Sumber: Kajian Lapangan, 2019

Profil Kedatangan Pengunjung ke Taman Saujana Hijau

Temu bual dengan responden tentang tujuan utama ke Taman Saujana Hijau adalah dalam bentuk jenis soalan terbuka. Untuk itu, jawapan responden digabungkan mengikut beberapa terma yang berpadanan dan saling berkaitan, antaranya, (1) berjoging merehatkan minda atau melepaskan tekanan kerja, (2) berhibur, bersantai, mengisi masa lapang, (3) membuat rujukan pembelajaran, berkursus, merasai atau meneroka pengalaman baharu, (4) meluangkan masa bersama pasangan atau keluarga, (5) melancong atau menyertai lawatan rombongan ke taman. Hasil kajian menunjukkan berjoging merehatkan minda atau melepaskan tekanan kerja adalah tujuan utama pengunjung datang ke taman-taman awam iaitu seramai 123 orang responden. Kedua, tujuan membuat rujukan pembelajaran, berkursus, merasai atau meneroka pengalaman baharu dengan 118 orang responden. Seterusnya yang ketiga pula, tujuan untuk berhibur, bersantai, mengisi masa lapang iaitu 89 orang responden dan keempat iaitu tujuan melancong atau menyertai lawatan rombongan ke taman yang masing-masing mencatatkan bilangan seramai 75 orang. Tujuan untuk meluangkan masa bersama pasangan atau keluarga, didapati mencatatkan bilangan yang rendah iaitu 36 orang responden sahaja. Menurut (Nor Akmar et al. 2018) taman adalah salah satu tempat rekreasi yang mempunyai beberapa ciri-ciri seperti taman permainan, tempat beriadah dan sebagainya.

Hasil kajian ini mempunyai persamaan dengan kajian yang dilakukan oleh Cohen et al. (2014) iaitu faktor utama permintaan pengunjung taman untuk datang ke taman ialah faktor waktu atau masa, iaitu yang merujuk kepada masa lapang seseorang itu dan waktu untuk melancong seperti hari tertentu pada hari Sabtu dan Ahad untuk pelbagai tujuan, antaranya adalah berhibur. Seterusnya, dari segi cara kedatangan responden ke taman-taman awam pula menunjukkan majoriti responden menaiki kenderaan sendiri kerana ianya lebih praktikal dan mudah untuk sampai ke taman-taman tersebut. Bagi responden yang menaiki kenderaan sendiri ini, ia mencatatkan peratusan yang sangat tinggi iaitu sebanyak 40.2 peratus daripada jumlah keseluruhan responden. Selain itu, masa berkunjung responden juga adalah berbeza-beza mengikut masa lapang responden. Hasil kajian yang diperolehi mendapati rata-rata responden dalam kajian ini gemar untuk berkunjung pada waktu petang iaitu sebanyak 60.9 peratus. Ia bukan sahaja dipengaruhi oleh faktor cuaca yang mendung malah kebanyakan responden pada waktu tersebut telah pulang dari bekerja. Berdasarkan maklum balas daripada responden, waktu mereka berkunjung adalah sekitar pukul 4.30 hingga 7.00 petang. Faktor kunjungan ulangan yang pertama bagi majoriti responden adalah lokasi yang strategik. Lokasi yang strategik ini dikaitkan dengan lokasi yang memudahkan pengunjung untuk sampai ke taman. Sebanyak 20.9 peratus responden yang menyatakan setuju iaitu pada tahap yang tinggi. Selain itu, faktor kunjungan ulangan responden juga adalah disebabkan oleh tarikan alam semula jadi

seperti tumbuhan dan pokok-pokok hutan juga merupakan salah satu tarikan utama di sesuatu tempat (Mohd Kher et al. 2017). Sebanyak 18.7 peratus responden yang menyatakan setuju iaitu pada tahap yang kedua tertinggi. Bersesuaian dengan kajian Siti Rasidah et al. (2015) di mana pemandangan landskap lembut yang dihiasi dengan tumbuhan-tumbuhan yang ditanam di sekitar taman-taman dapat memberi suasana yang aman dan nyaman merupakan kunjungan ulangan pengunjung di mana sebanyak 17.8 peratus responden yang menyatakan setuju iaitu pada tahap yang ketiga tertinggi. Seterusnya faktor kunjungan ulangan pengunjung juga adalah disebabkan responden menjalankan aktiviti senaman di trek jogging sebagai rutin harian. Sebanyak 14.9 peratus responden menyatakan setuju. Hal ini kerana, menurut Shamirah et al. (2020) melalui aktiviti senaman dan berjoging bagi seseorang individu dapat melepaskan diri dari rutin harian yang memberi tekanan dan melupakan masalah. Tambahan lagi, aktiviti fizikal seperti bersenam dan berjoging adalah salah satu kesan yang positif terhadap perkembangan kesihatan fizikal dalam kalangan masyarakat pada masa kini.

Tarikan Utama Pengunjung ke Taman Saujana Hijau

Terdapat beberapa tarikan utama di Taman Saujana Hijau iaitu seperti *Bustan Inggeris*, *Bustan Oriental*, dan *Bustan Eropah*. Sehubungan itu, kewujudan tempat menarik berserta kemudahan dan perkhidmatan taman yang memenuhi keperluan dan kehendak pengunjung taman adalah penting bagi sesebuah destinasi. Kemudahan dan perkhidmatan ini tergolong dalam kategori elemen destinasi yang boleh memberi impak terhadap pengalaman lawatan Menurut Teori Model Penilaian Pengalaman Lawatan ke destinasi yang dikemukakan oleh Basri Rashid (2013), hasil lawatan ke destinasi dipengaruhi oleh tiga elemen utama di kawasan destinasi tersebut iaitu (1) tempat atau objek tarikan pelancong (tempat menarik), (2) kemudahan fizikal, dan (3) hospitaliti (servis dan hospitaliti). Temu bual secara tidak langsung daripada beberapa pengunjung yang melawati taman ini menyatakan faktor dan sebab mereka memilih Taman Saujana Hijau sebagai tarikan utama di taman tersebut. Terdapat juga maklumbalas positif dan negatif daripada soal selidik.

Responden 1: lelaki 29 tahun

- i. *Maklum balas responden (1) telah menyatakan berkata pemandangan seperti itu jarang dapat dilihat di negara ini dan berpotensi untuk menarik pelancong dari dalam dan luar negara, yang berminat dengan keunikan tumbuhan gymnosperma di taman ini.*

Responden 2: lelaki 35 tahun

- ii. *Maklum balas responden (2) beliau dan sahabatnya sering menjadikan taman itu sebagai lokasi sesi penggambaran kerana latar belakang di kawasan taman berkenaan sangat menarik dan digemari pelanggan. "Tambahan beliau amat berpuas hati dan berasa gembira apabila dibawa ke sekitar taman ini kerana suasananya membangkitkan mood seperti berada di luar negara, dengan gabungan pokok dan bunga semusim yang berwarna – warni memberikan panorama indah" katanya*

Responden 3: perempuan 27 tahun

- iii. *Maklum balas responden (3) memberitahu kunjungan pertamanya ke taman itu dapat memberikan ketenangan jiwa dengan melihat kehijauan tumbuhan serta sesuai bagi mereka yang gemarkan flora dan fauna sambil menghabiskan cuti hujung minggu. "Walaupun bukan seorang peminat bunga, pada saya taman ini adalah satu tarikan pelancongan yang wajib dikunjungi di Putrajaya," katanya*

Responden 4: perempuan 30 tahun

- iv. *Maklum balas responden (4) memberitahu taman saujana hijau yang ditinjau didapati banyak peralatannya tembok penghadang rosak, patah serta berkarat dan membahayakan pengguna, terutama kanak-kanak, tandas terlalu jauh dan terhad.*

Responden 5: lelaki 45 tahun

- v. *Maklum balas responden (5) Permukaan concrete slab berlubang dan air bertakung di laluan pejalan kaki boleh meningkatkan tahap kecederaan jika pengunjung terjatuh ketika berjalan dan berjoging.*

Responden 6: perempuan 52 tahun

- vi. *Maklum balas responden (6) surau tak disediakan, tandas tidak bersih, terdapat barang pekerja penyelenggaraan taman di letakkan dalam tandas dan dicelah-celah tanaman landskap akan mencemarkan pandangan pengunjung.*

Tahap Kepuasan Pengunjung ke Taman Saujana Hijau

Jadual 2, menunjukkan tahap kepuasan pengunjung ke Taman Saujana Hijau, Putrajaya. Jawapan responden adalah berdasarkan skala likert 5 mata, iaitu 1 = tidak memuaskan, 2 = kurang memuaskan, 3 = sederhana, 4 = memuaskan dan 5 = sangat memuaskan. Skor min yang diperolehi akan dirujuk berdasarkan intepretasi yang dikemukakan dalam kajian Alias (1999). Daripada 14 item pernyataan yang ditetapkan, hanya tiga item yang memperolehi skor min tinggi dari aspek kepuasan pengunjung iaitu pengurusan landskap lembut skor min (3.82), kedudukan dan lokasi taman skor min (3.78) dan tahap kebersihan dan keceriaan persekitaran taman Saujana Hijau, Putrajaya dengan skor min (3.67). Bagi kemudahan dan perkhidmatan yang lain, kesemuanya dalam min skor sederhana dengan julat min 2.40 hingga 3.34. Antaranya laluan siar kaki (3.34), kedudukan lokasi wakaf / gazebo / benches/ meja (3.21), trek jogging (3.17), kemudahan tong sampah (3.12), tahap keselamatan (3.04), kemudahan alat permainan (2.99), tempat letak kenderaan (2.86), kemudahan papan tanda (2.84), alatan senaman (2.62) dan kemudahan tandas (2.60).

Jadual 2: Tahap kepuasan pengunjung mengikut skor min

Tahap Kepuasan Pengunjung	Min	Skala
Kedudukan dan lokasi taman	3.78	Tinggi
Kebersihan dan keceriaan persekitaran taman	3.67	Tinggi
Pengurusan landskap lembut	3.82	Tinggi
Kemudahan Orang Kelainan Upaya (OKU)	2.40	Sederhana
Kemudahan Alat Permainan	2.99	Sederhana
Tempat letak kenderaan	2.86	Sederhana
Trek Jogging	3.17	Sederhana
Laluan siar kaki	3.34	Sederhana
Alat Senaman	2.62	Sederhana
Kemudahan papan tanda informasi / peta lokasi di Taman	2.84	Sederhana
Kemudahan tandas	2.60	Sederhana
Penyediaan tong sampah	3.12	Sederhana
Tahap keselamatan	3.04	Sederhana
Kedudukan wakaf / gazebo / benches/ meja	3.21	Sederhana

Sumber: Kajian Lapangan, 2019

Hasil pemerhatian menunjukkan terdapat kemudahan penyediaan tong sampah tetapi di kawasan yang tertentu sahaja dan bilangannya adalah terhad. Kemudahan pondok pengawal, alat senaman, trek jogging sahaja yang ada di kawasan tersebut. Namun begitu, kemudahan ini masih lagi di tahap sederhana dan tidak memenuhi kepuasan pengunjung. Menurut Nur Amirah et al. (2016) kemudahan dan produk taman yang ditawarkan perlu dipertingkatkan untuk memenuhi kehendak dan kepuasan pengunjung kerana secara kebiasaannya akan mengelak daripada mengunjungi destinasi taman yang tidak mempunyai prasarana atau yang menawarkan prasarana yang kurang memuaskan.

Masalah yang dihadapi Pengunjung di Taman Saujana Hijau

Hasil kajian menunjukkan terdapat beberapa masalah yang agak ketara, antaranya kelemahan dalam menyediakan kemudahan asas kepada pengunjung seperti surau, tandas, tempat letak kenderaan, *benches*, perabot taman, *booth* jualan, kemudahan untuk orang kurang upaya (OKU), warga emas dan kanak-kanak (Jadual 3). Menurut Norsidah et al. (2015) menyatakan antara elemen yang perlu diambil kira adalah elemen sekunder iaitu komponen yang dikaitkan dengan kemudahan atau prasarana dalam taman yang disediakan untuk keperluan pengunjung taman. Elemen ini memberi kesan kepada pengalaman pengunjung apabila melawat ke sesebuah destinasi taman. Hasil pemerhatian di kawasan kajian mendapati tiada kemudahan surau untuk pengunjung beragama Islam.

Jadual 3: Masalah yang dihadapi responden ketika berkunjung

Masalah yang dihadapi oleh responden	Bil	Peratus
Kemudahan asas yang kurang (surau, tandas, booth jualan, tempat letak kenderaan, kemudahan OKU, warga emas dan kanak-kanak)	81	65.9
Landskap kejur bagi kemudahan fizikal (<i>benches</i> , perabot taman, alat senaman, wakaf, alat permainan, alat senaman)	84	68.3
Tiada penambahbaikan segera terhadap peralatan, kemudahan yang rosak	83	67.5
Kemudahan tidak mesra pengguna	67	54.5
Tahap keselamatan kurang	70	56.9

Sumber: Kajian Lapangan, 2019

Cadangan Langkah Penambahbaikan Perkhidmatan di Taman Saujana Hijau

Terdapat beberapa langkah dan cadangan yang dikemukakan oleh responden untuk inenjadikan Taman Saujana Hijau, Putrajaya sebagai destinasi tumpuan pengunjung dan pelancong. Antaranya cadangan penyediaan kemudahan asas yang lebih lengkap seperti surau, tandas, gerai, tempat letak kenderaan yang cukup, tempat duduk, kemudahan OKU, warga emas dan kanak-kanak. Selain itu, landskap kejur bagi kemudahan fizikal (*benches*, perabot taman, alat senaman, wakaf, alat permainan, alat senaman) perlu ditambahbaik (Jadual 4).

Jadual 4: Cadangan untuk menjadikan taman sebagai destinasi tumpuan pengunjung

Cadangan	Bil	Peratus
Menyediakan kemudahan asas yang lengkap (surau, tandas, gerai, tempat letak kenderaan, kemudahan OKU, warga emas dan kanak-kanak)	90	73.2
Menambahbaik landskap kejur bagi kemudahan fizikal (<i>benches</i> , perabot taman, alat senaman, wakaf, alat permainan, alat senaman)	85	69.1
Promosi produk taman yang lebih giat	86	69.9
Mempertingkatkan pengurusan penyelenggaraan landskap	96	78.0
Menjadikannya produk taman sebagai salah satu acara tahunan dengan memperkenalkan landskap Malaysia	89	72.4
Tingkatkan tahap pengurusan keselamatan taman	103	83.7
Menyediakan pengangkutan awam yang lebih cekap	94	76.4

Sumber: Kajian Lapangan, 2019

Penambahbaikan dalam penyediaan perkhidmatan dan kemudahan asas dalam taman awam adalah langkah terbaik dalam memastikan pengunjung berpuas hati dan menggalakkan lawatan ulangan. Menurut Rosniza Aznie & Nur Efazainiza Ainie (2019) produk destinasi taman adalah semua objek atau komponen yang mempunyai daya penarik yang mendorong pengunjung untuk membuat kunjungan ulang kawasan tersebut. Sehubungan itu, perkembangan sebuah destinasi taman akan melalui beberapa peringkat dan perkembangannya dipengaruhi oleh bilangan pelancong atau pengunjung yang datang mengikut kadar masa kerana ia mempunyai faktor-faktor yang dapat menarik mereka untuk datang dan menjadikan sesebuah destinasi taman itu sebagai lokasi tumpuan para pengunjung kelak (Noralizawati & Noriah, Othman 2012). Dengan kata lain, cadangan yang dikemukakan oleh responden harus diambil kira bagi memastikan Taman Saujana Hijau, Putrajaya mampu menjadi antara salah sebuah destinasi yang menjadi tumpuan pelancong dalam mahupun luar negara.

Walaubagaimanapun taman ini masih terdapat kekurangannya namun ia mampu menarik pengunjung untuk datang semula menikmati keindahan dan keunikan kawasan tersebut dengan penggunaan teknologi yang moden kerana setiap pengunjung mempunyai motif yang berbeza dalam mentafsir sesebuah taman tersebut. Hamzah et al. (2014) menjelaskan setiap pengunjung yang datang ke sesebuah kawasan pelancongan akan kembali semula ke kawasan tersebut jika ia memberikan pengalaman ketenangan yang mendalam kepada mereka. Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi, terdapat beberapa cadangan untuk penambahbaikan dan peningkatan kualiti perkhidmatan dan kemudahan di Taman Saujana Hijau. Antaranya adalah membangunkan suatu sistem kemudahan, infrastruktur berfungsi untuk memenuhi keperluan utama dalam memberikan perkhidmatan dan kemudahan yang baik kepada pengunjung yang berintegrasi dan lestari. Selain itu, langkah menaik taraf kemudahan sedia ada, disokong dengan kualiti perkhidmatan taman yang lebih baik melalui pembangunan modal insan (*capacity building*) dan organisasi konsultatif. Langkah mewujudkan pakej produk taman yang pelbagai perlu dilaksanakan sebagai salah satu daripada produk pakej lawatan, seterusnya diintegrasikan dengan lokasi pelbagai sumberjaya lain yang terdapat di sekitar Taman Saujana Hijau, Putrajaya. Bagi meningkatkan jumlah pengunjung ke taman, pelbagai kemudahan asas terutamanya surau, tong sampah dan tandas awam perlu diberikan perhatian

agar pengunjung yang datang lebih selesa dan berpuas hati. Demikian juga dengan kemudahan tempat booth jualan makan dan minuman dan tempat letak kereta perlu dipertingkatkan.

KESIMPULAN

Daya tarikan Taman Saujana Hijau masih terhad. Kajian terhadap kepuasan, masalah yang dihadapi dan cadangan daripada pengunjung adalah penting untuk meneliti sejauh mana taman Taman Saujana Hijau menjadi salah satu trend dan konsep destinasi santai tumpuan pengunjung dan pelancong. Ianya dapat membantu dalam merancang pembangunan taman-taman lain di sekitar Putrajaya pada masa akan datang dengan konsep yang lebih menarik serta aktiviti yang pelbagai, pada masa yang sama kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang lebih kondusif. Populariti Taman Saujana Hijau yang semakin meningkat turut boleh mempengaruhi peningkatan dalam aspek penyelidikan dan penerbitan ilmiah tentang pelbagai isu dan topik berkaitan dengannya.

RUJUKAN

- Abdul Hakim, M. M. S., Maizan Baba, Mohammed, A. H., Sapri, M. & Baba, M. (2006). Pengurusan Fasiliti.
- Ahmad Zamil, Z., Salleh, I. H. & Rashid, M. S. A. (2014). Identity of Malay Garden Design to be Promoted as the Cultural Tourism Product in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 153(October): 298–307. doi:10.1016/j.sbspro.2014.10.063
- Azman, A. R. & Shahrudin, M. I. (2015). Menilai Estetika Landskap Kampung Tradisional Melayu. *Prosiding Seminar Antarabangsa Ke 8: Ekologi, Habitat Manusia dan Perubahan Persekitaran* (November): 281–290.
- Basri Rashid. (2013). Elemen destinasi dan kesan terhadap pengalaman percutian. *GEOGRAFIA Online TM Malaysian Journal of Society and Space* 9(4): 118–127.
- Bolliger, J. & Kienast, F. (2010). Landscape functions in a changing environment. *Landscape Online* 21(1): 1–5. doi:10.3097/LO.201021
- Cohen, D. A., Han, B., Isacoff, J., Shulaker, B., Williamson, S., Marsh, T., McKenzie, T. L., et al. (2014). Impact of Park Renovations on Park Use and Park-Based Physical Activity. *Journal of Physical Activity and Health*. doi:10.1123/jpah.2013-0165
- Esa Ahmad & Mazifah Simis. (2017). Urban landscape: from Urban Beautification to Sustainable Landscape Development.pdf.
- Faiza Darkhani, Mohd Tahir, O. & Ibrahi, R. (2019). Comparison On Sustainable Urban Landscape Management: Insight From Urban Green Space Governance In England, Malaysia And Singapore. *MATEC Web of Conferences* 266: 06006. doi:10.1051/mateconf/201926606006
- Fischer, A. P., Klooster, A. & Cirhigiri, L. (2019). Cross-boundary cooperation for landscape management: Collective action and social exchange among individual private forest landowners. *Landscape and Urban Planning* 188(February 2018): 151–162. doi:10.1016/j.landurbplan.2018.02.004
- Garis Panduan Landskap Negara. (2008). Garis Panduan Landskap Negara. *Garis Panduan Landskap Negara Edisi 2* 2: 16.
- Goh, H. C. & Noratiqah Mahmood, M. (2016). The user's perceptions of Perdana Botanical

- Garden in Kuala Lumpur. *Journal of Design and Built Environment* 16(1): 27–36.
- Hamzah Jusoh, Ahmad, H., Buang, A., Zoolberi, F. A. & Nik, N. M. (2014). Impak kawasan hijau terhadap persekitaran sosial komuniti Putrajaya. *Malaysia Journal of Society and Space* 10(8): 26–39.
- Hasnul Faizal, H. (2017). Pengurusan Fasiliti Sukan Awam di Malaysia : Isu, Cabaran & Penambahbaikan (December 2016).
- Jabatan Landskap Negara. (2010). Dasar Landskap Negara. *Jabatan Landskap Negara*. Retrieved from www.kpkt.gov.my/jln
- Jansson, M. & Lindgren, T. (2012). A review of the concept “management” in relation to urban landscapes and green spaces: Toward a holistic understanding. *Urban Forestry and Urban Greening* 11(2): 139–145. doi:10.1016/j.ufug.2012.01.004
- Jasasikin, Ab Sani, Ahmad Sharip, N. A., Othman, N. & Mohd Hussain, M. R. (2017). Relationship between Types of Organization with the Quality of Soft-scape Construction Work in Malaysia. *Environment-Behaviour Proceedings Journal* 2(5): 85. doi:10.21834/e-bpj.v2i5.685
- Kamalludin Bilal. (2004). Kajian Permasalahan Pengurusan Taman Rekreasi Kajian Kes: Taman Rekreasi Hutan Bandar, Majlis Bandaraya Johor Bahru, Johor Darul Ta’zim.
- Kamarul Azmi, J. (2012). Penyelidikan kualitatif dalam sains sosial. *Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 2012*. Puteri Resort Melaka: Institut Pendidikan Guru Malaysia Kampus Temengong Ibrahim.
- Konijnendijk, C. C., Annerstedt, M., Nielsen, A. B. & Maruthaveeran, S. (2013). Benefits of Urban Parks. *Copenhagen & Alnarp* (January). Retrieved from https://www.informedesign.org/Rs_detail/rsId/2217
- Mazlina, M., Zakariya, K. & Harun, N. Z. (2019). Challenges on use of recreational parks in Kuala Lumpur. *Journal of Construction in Developing Countries* 24(1): 141–162. doi:10.21315/jcdc2019.24.1.8
- Mohd Kher, H., Abdullah, S. A., Siwar, C. & Ismail, S. M. (2017). Analisis terhadap pembangunan landskap hutan rekreasi di Selangor, Malaysia (An analysis on recreational forest landscape development in Selangor, Malaysia). *Analisis terhadap pembangunan landskap hutan rekreasi di Selangor, Malaysia (An analysis on recreational forest landscape development in Selangor, Malaysia)* 9(3): 1–11.
- Nor Akmar, A. A., van den Bosch, K. & Nillson, K. (2018). Recreational use of urban green space in Malaysian cities. *International Journal of Business and Society* 19(S1): 1–16.
- Noralizawati, M. & Noriah, Othman. (2012). Push and Pull Factor: Determining the Visitors Satisfactions at Urban Recreational Area. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 49(006): 175–182. doi:10.1016/j.sbspro.2012.07.016
- Norsidah, U., Moulay, A. & Zakariya, K. (2015). Sense of Well-Being Indicators: Attachment to public parks in Putrajaya, Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 202(December 2014): 487–494. doi:10.1016/j.sbspro.2015.08.195
- Nur Amirah, K. Z., Habibah, A., Ah Choy, E., Nur Atiqah, K. Z. & Hamzah, J. (2016). Pusat pentadbiran Putrajaya sebagai destinasi pelancongan : Satu analisis SWOT produk pelancongan. *Malaysia Journal of Society and Space* 12(13): 74–88.
- Osman Mohd Tahir & Kaboudarahangi, M. (2014). The challenges, potentials, and experts’ opinions on developing a Malaysian garden identity. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities* 22(1): 19–33.

- Razak, M. A. W. A., Othman, N., & Nazir, N. N. M. (2016). Connecting People with Nature: Urban Park and Human Well-being. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 222: 476–484. doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.138
- Rohayu, A., Kanniah, K. D. & Ho, C. S. (2018). Identification of suitable trees for urban parks and roadsides in Iskandar Malaysia. *Chemical Engineering Transactions* 63: 385–390. doi:10.3303/CET1863065
- Roshartini, O. & Suryanee Parvin, M. (2019). Development of Framework for the Best Practices in Maintenance Management of Public Recreation Park: Case Study in Muar Public Recreation Park. *Journal of Technology Management and Business* 6(1): 32–38. doi:10.30880/jtmb.2019.06.01.004
- Rosniza Aznie, C. R. & Nur Efazainiza Ainie, B. (2019). Analisis tahap kepuasan pengunjung di taman rekreasi awam Sabah. *Malaysian Journal of Society and Space* 15(4): 336–349. doi:10.17576/geo-2019-1504-24
- Shamirah, R., Leh, O. L. H., Adzmi, N. A. M. & Marzukhi, M. A. (2020). Relationship between quality of urban parks and physical activity: A case study in changkat public park, Batu Gajah, Perak. *Planning Malaysia* 18(4): 158–172. doi:10.21837/pm.v18i14.824
- Sharifah Khalizah, S. O. T., Ibrahim, N. K., Mohamad, N. H. N. & Rodzi, N. I. M. 2015. Public Awareness towards Conservation of English Landscape at Taiping Lake Garden, Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 168(May): 181–190. doi:10.1016/j.sbspro.2014.10.223
- Sharifah Meryam, Musa, S., Senapi, N., Shafii, H., Zainal, R., Tun, U. & Onn, H. (2018). Kepentingan penyediaan elemen landskap di kawasan rekreasi Tasik Darulaman, Jitra, Kedah. *Geografi* 6(2): 67–75.
- Siti Rasidah, M. S., Akhir, N. M. & Omar, S. S. (2015). Determinant Factors of Successful Public Parks in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 170: 422–432. doi:10.1016/j.sbspro.2015.01.003
- Sri Winarni, S., Ahmad, H., Jusoh, H., Ah, E., Buang, A. & Mahmud, M. (2014). Pengintegrasian elemen pendidikan dalam pembangunan produk rekreasi di Tapak Warisan Dunia Melaka : Pendekatan pengusaha pelancongan Integrating educational elements in recreational tourism development of the Melaka World Heritage Site : Approaches from t 8(8): 13–25.

MAKLUMAT PENULIS

MOHD EDZUAN BIN ABDULLAH SANI

Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi
ewan2809@gmail.com

PROF. MADYA DR. ZAINI BIN SAKAWI

Pengarah
Institut Perubahan Iklim (IPI) Bangunan Pusat Pencerapan Bumi
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi
zaini@ukm.edu.my

ROSNIZA AZNIE CHE ROSE

Ketua Program Geografi

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi
aznie@ukm.edu.my