

Indeks Kepuasan Pengunjung di Taman Suroboyo Kota Surabaya

Dr. Moch. Ali Mashuri, S.Sos, M.Si^a, Dr. Joko Setiawan, S.E, MM^b,
Shinta Devi Apriliana^c

^{a,b}Analisis Kebijakan, Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Mojokerto

^cProgram Studi Administrasi Publik FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur

e-mail : ^amoch.alimashuri@gmail.com, ^bshintashoot11@gmail.com

Abstrak

Negara Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang disetiap daerahnya mempunyai potensi yang dapat dikelola dan dikembangkan guna untuk mensejahterakan masyarakat. Berdasarkan Sembilan prioritas pembangunan atau Nawa Cita, maka pariwisata ditetapkan menjadi sektor prioritas pembangunan nasional. Kota Surabaya merupakan salah satu daerah yang berupaya mengembangkan potensi di bidang kepariwisataan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Surabaya. Dalam sektor pariwisata Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan karena mengingat saat ini tingkat persaingan pariwisata semakin meningkat, semakin besar investasi yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kepuasan konsumen, dan harapan para pengunjung yang berubah dari waktu ke waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pengunjung di Taman Suroboyo Kota Surabaya. Dari tujuan tersebut diharapkan penelitian ini memiliki manfaat antara lain dapat dijadikan sebagai referensi oleh pihak dan pengelola Taman Suroboyo dalam memahami pengunjung dan merencanakan strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuisioner, sumber data primer dan sekunder, serta pengambilan sampel secara acak atau *Accidental Sampling*. Dan menggunakan teknik analisis data menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Diharapkan dari penelitian ini dapat menggambarkan indeks kepuasan pengunjung di Taman Suroboyo Kota Surabaya berada pada indikator cukup puas.

Kata Kunci: pariwisata, kepuasan pengunjung

Visitor Satisfaction Index at Taman Suroboyo City of Surabaya

Abstract

Indonesia is the largest archipelagic country in the world, where each region has potential that can be managed and developed in order to prosper the community. Based on the nine development priorities or Nawa Cita, tourism is set to be a priority sector for national development. The city of Surabaya is one area that seeks to develop potential in the tourism sector to improve the welfare of the people of Surabaya. In the tourism sector, it is necessary to measure visitor satisfaction because considering the current level of tourism competition is increasing, the greater the investment made by the company to meet consumer satisfaction, and the expectations of visitors are changing from time to time. This study aims to determine the visitor satisfaction index at Taman Suroboyo Surabaya City. From these objectives, it is hoped that this research will have benefits, among others, can be used as a reference by the parties and managers of Taman Suroboyo in understanding visitors and planning strategies to achieve visitor satisfaction. In this study, researchers used a quantitative descriptive

approach, collecting data using a questionnaire, primary and secondary data sources, as well as random sampling or Accidental Sampling. And using data analysis techniques using CSI (Customer Satisfaction Index). It is hoped that this research can describe the visitor satisfaction index at Taman Suroboyo, Surabaya City, which is in the fairly satisfied indicator.

Keywords: *tourism, visitor satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia saat ini perlu mendapat perbaikan pembangunan oleh pemerintah. Berdasarkan Sembilan prioritas pembangunan atau Nawa Cita maka pariwisata ditetapkan menjadi sektor prioritas pembangunan nasional. Maka sektor pariwisata ini diharapkan dapat menjadi sektor utama yang mampu menggerakkan sektor industri yang ada (www.indonesia.go.id, 2019). Berdasarkan (Undang - Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata) pasal 1 ayat (5) menjelaskan bahwa pariwisata ialah kegiatan apa saja yang berkaitan dengan wisata serta usaha lainnya di bidang wisata.

Menurut Dharmayanti (2013) dikutip oleh Anggraini, Deoranto, dan Ikasari (2015), menjelaskan bahwa Customer Satisfaction atau kepuasan pelanggan berkaitan dengan penilaian pelanggan atas keadaan asli produk atau jasa guna memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Sehingga pelanggan akan puas sebab harapan atau keinginannya terpenuhi bahkan terlampaui. Wisatawan akan merasa puas bila hasil persepsi atau evaluasi mereka sesuai harapan dan sebaliknya merasa tidak puas jika tidak sesuai dengan harapan. Sedangkan menurut (Widiyanto, 2003 dalam Norhermaya and Soesanto, 2016) Kepuasan pelanggan merupakan tindakan seseorang berdasarkan pengalaman masa lalu yang mendukung berkembangnya kepercayaan pelanggan akan suatu produk atau jasa di suatu perusahaan tertentu. Membentuk kepercayaan pelanggan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Urusan publik dan isu-isu publik lainnya merupakan ranah dalam Ilmu Administrasi Publik seperti halnya taman yang merupakan barang publik atau *public goods*. Barang publik atau *public goods* dapat diidentifikasi berdasarkan karakteristiknya. Varian (1992) dalam Yuliarmi dan Riyasa (2007) berpendapat bahwa "*goods that are not excludable and are non rival are called public goods*". Karakteristik barang publik dapat dijelaskan pertama non-rival dan non-excludable, ini berarti konsumsi atas barang tersebut oleh suatu individu tidak akan mengurangi jumlah barang yang tersedia untuk dikonsumsi oleh individu lainnya, dan non-exclusive berarti semua orang berhak menikmati manfaat dari orang tersebut.

Dari beberapa pendapat yang ada, kepuasan pengunjung secara teoritis berbanding lurus dengan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam penyediaan dan pengelolaan barang publik sebagai upaya meningkatkan perekonomian masyarakat yang menjadi indikator penilaian terhadap penyedia pelayan publik. Kepuasan pengunjung sangat penting sebab dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan pengunjung objek wisata akan semakin berkembang dengan meningkatnya investasi yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan serta dapat meningkatkan eksistensi dari objek pariwisata tersebut. Oleh karena itu, Kepuasan pengunjung perlu diukur dan diketahui indeksinya.

Kota Surabaya merupakan salah satu daerah yang berupaya mengembangkan potensi di bidang kepariwisataan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Surabaya. Menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 23 Tahun 2012 tentang kepariwisataan tujuan pariwisata yakni sebagai alat pertumbuhan ekonomi,

meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, serta memajukan kebudayaan daerah. Pada tahun 2018 termuat dalam berita yang ditulis oleh Sakti (2018) bahwa Surabaya dianugerahkan sebagai kota terbaik dalam Yokatta Wonderful Indonesia Tourism Awards 2018 dengan size pertumbuhan performanya-nya tertinggi diatas 40% khusus untuk pengembangan pariwisata mengalahkan Denpasar dan Bandung. Dengan prestasi yang dicapai pada tahun 2018 Pemerintah Kota Surabaya membuktikan bahwa Kota Surabaya memiliki tekad yang kuat dan juga memiliki hubungan kerjasama yang terjalin baik antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam mengembangkan potensi di bidang pariwisata.

Dalam upaya mengembangkan pariwisata di Surabaya, Pemkot Surabaya juga memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan dengan pariwisata. Aspek tersebut yaitu pengelolaan ruang terbuka hijau yang termuat dalam (Peraturan Daerah Kota Surabaya No 7 Tahun 2002). Salah satu upaya mewujudkan pengelolaan ruang terbuka hijau dalam Salman (2019) bahwa Walikota Surabaya Bu Tri Rismaharini pada 16 Mei 2019 telah meresmikan 70 taman terbuka hijau. Peresmian 70 taman ini merupakan hadiah istimewa di hari jadi Kota Surabaya ke-726 yang dirayakan pada 31 Mei 2019.

Penelitian ini dilakukan sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat, sebab Taman Suroboyo merupakan taman baru yang belum pernah diteliti, tentu tidak semua masyarakat Surabaya maupun luar Surabaya mengetahui tentang Taman Suroboyo. Kepuasan pengunjung perlu diteliti di taman ini karena Taman Suroboyo merupakan public goods dimana sebagai salah satu ranah dalam Ilmu Administrasi Publik. Dari hasil tersebut dapat sebagai alat dalam pengembangan objek Taman Suroboyo yang diminati oleh warga masyarakat

Surabaya maupun luar Surabaya. Namun pada implementasinya pengelolaan Taman Suroboyo masih terdapat kekurangan, salah satunya mengenai penataan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang belum tertata dengan baik. Berdasarkan fenomena diatas maka penulis melakukan penelitian mengenai "Indeks Kepuasan Pengunjung di Taman Suroboyo Kota Surabaya".

B. PEMBAHASAN

Taman Suroboyo merupakan taman yang baru diresmikan pada 16 Mei 2019. Taman Suroboyo memiliki luas sebesar 11.900 m². Taman ini terletak di Jalan Pantai Kenjeran, Kelurahan Kedung Cowek, Kecamatan Bulak, Kota Surabaya. Taman Surabaya ini memiliki ciri khas yaitu patung "suro" dan "boyo" terbesar di Surabaya yang dapat menarik pengunjung untuk datang ke taman ini.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan 385 responden ternyata sebagian besar yaitu sebanyak 208 responden (54%) berjenis kelamin perempuan dan selebihnya sebanyak 177 responden (46%) berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak mengunjungi Taman Suroboyo dibandingkan dengan perempuan, pengunjung yang rentang umurnya 17-24 tahun lebih dominan mengunjungi Taman Suroboyo, hal ini dibuktikan dengan 52.20% dari responden yang didapat. Sedangkan pengunjung yang berumur ≤ 17 tahun memiliki persentase 10.10%; pengunjung rentang umurnya 25-34 memiliki persentase 16.90%; pengunjung yang rentang umurnya 35-49 tahun memiliki persentase 17.40%; dan pengunjung yang memiliki rentang umur 50-64 tahun memiliki persentase 3.40%. berbeda halnya dengan pengunjung yang berumur ≥ 65 tahun yang memiliki persentase 0%, hal ini membuktikan bahwa usia tersebut belum ada sebagai pengunjung di Taman

Suroboyo. dari 385 orang yang mengisi kuisisioner, 11.7% (45 responden) berasal dari Surabaya bagian Barat; 19.7% (76 responden) berasal dari Surabaya bagian Timur; 6.2% (24 responden) berasal dari Surabaya bagian Selatan; 12.5% (48 responden) berasal dari Surabaya bagian Pusat; 33.8% (130 responden) berasal dari Surabaya bagian Utara; serta 16.1% (62 responden) berasal dari luar Kota Surabaya. Hal ini membuktikan bahwa jumlah pengunjung yang berasal dari Surabaya bagian Utara lebih banyak dibandingkan dengan yang lainnya. berdasarkan jenis pekerjaannya, dari 385 responden, 42.3% (163 responden) memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar; 4.2% (16 responden) memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI; 27.3% (105 responden) memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta; 6% (23 responden) memiliki pekerjaan sebagai wirausaha; 3.9% (15 responden) memiliki pekerjaan sebagai buruh; 3.6% (14 responden) memiliki pekerjaan sebagai pedagang; serta 12.7% (49 responden) tidak memiliki pekerjaan. dari 385 orang yang mengisi kuesioner, sebagian besar responden (61%) pernah mengenyam pendidikan tingkat SMA/SMK, kemudian diikuti oleh SMP (16.4%), Sarjana (13.2%), dan untuk responden yang pernah mengenyam tingkat SD sebagai pendidikan terakhir sebesar 5.2%, Diploma sebanyak 2.6%, serta untuk Magister sebanyak 0.8%.

A. Dimensi Harga

Pengeluaran biaya masuk yang terjangkau bagi pengunjung Taman Suroboyo

Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan setuju dengan 172 responden diikuti cukup baik 127 responden, dan sangat setuju dengan 67 responden, tidak setuju dengan 14 responden, serta sangat tidak setuju 5 responden. Harga makanan yang terjangkau bagi pengunjung Taman Suroboyo Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden

menyatakan cukup setuju dengan jumlah 104 responden, setuju dengan jumlah 187 responden, dan sangat setuju dengan jumlah 89 responden, serta 3 orang responden menyatakan tidak setuju dan 2 orang responden menyatakan sangat tidak setuju.

B. Dimensi Bukti Fisik

Fasilitas fisik yang memadai (tempat bermain, tempat duduk, tempat sampah, toilet,dll). Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju dengan 112 responden diikuti setuju 161 responden, dan sangat setuju dengan 102 responden, serta 9 orang responden tidak setuju, dan 1 orang responden menyatakan sangat tidak setuju. Area Taman Suroboyo terlihat bersih. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju dengan 73 responden diikuti setuju dengan 162 responden, dan sangat setuju dengan 145 responden. Ketersediaan Tempat Parkir yang memadai. Menurut hasil survey mengenai tingkat kepentingan sangat setuju memiliki suara 149 responden, setuju dengan 155 responden, cukup setuju dengan 80 responden, dan tidak setuju 1 responden. Keindahan Tata Ruang di area Taman Suroboyo. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju dengan 52 responden diikuti setuju dengan 181 responden, dan sangat setuju dengan 141 responden.

C. Dimensi Keamanan

Pengunjung merasa aman selama berada di area Taman Suroboyo. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju dengan 62 responden diikuti setuju dengan 157 responden, dan sangat setuju dengan 162 responden.

D. Dimensi Pengalaman

Mudah dalam mencari informasi mengenai Taman Suroboyo. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju dengan 145 responden diikuti

setuju dengan 127 responden, dan sangat setuju dengan 68 responden. Merasa nyaman selama berada di area Taman Suroboyo. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju dengan 121 responden setuju 177 responden, dan sangat setuju 74 responden.

E. Dimensi Pelayanan

Petugas berpakaian rapi dan pelayanan yang diberikan sesuai prosedur yang berlaku. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup baik dengan 68 responden diikuti baik dengan 186 responden, dan sangat baik dengan 125 responden. Petugas bersikap santun dan ramah kepada pengunjung Taman Suroboyo. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju 144 responden diikuti setuju dengan 171 responden, dan sangat setuju dengan 54 responden. Tanggap dan cepat menangani kritik dan saran pengunjung. Menurut hasil survei mengenai tingkat kepentingan, responden menyatakan cukup setuju dengan 144 responden diikuti setuju 149 responden, dan sangat setuju dengan 66 responden.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Karakteristik Pengunjung Wisata Taman Suroboyo
 - a. Berdasarkan jenis kelamin, wisatawan yang paling mendominasi di Taman Suroboyo berjenis kelamin wanita dengan presentase sebesar 54% dan wisatawan berjenis kelamin laki-laki 46%.
 - b. Berdasarkan usia, wisatawan terbanyak usia antara 17-24 tahun dengan presentase 52.2% sedangkan wisatawan dengan usia terendah antara 50-64 tahun 3.4%.
 - c. Berdasarkan asal daerah, sebagian besar wisatawan yang berkunjung di Taman Suroboyo berasal dari Surabaya Utara sebesar 33.8% dan untuk wisatawan Luar Surabaya 16.1%.

d. Berdasarkan pekerjaan, wisatawan terbanyak berstatus Mahasiswa/Peajar dengan perolehan sebesar 42.3% dan untuk presentase terendah yaitu pedagang 3.6%.

e. Berdasarkan tingkat pendidikan, wisatawan terbanyak memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu sebesar 61.8% sedangkan untuk tingkat pendidikan terkecil yaitu S2 hanya 0.2%

2. Tingkat Kepentingan Pengunjung

a. Berdasarkan harga, 172 wisatawan setuju dengan pengeluaran biaya masuk yang terjangkau dengan dan untuk harga makanan di wisata Taman Suroboyo juga terjangkau dengan frekuensi 183 wisatawan setuju.

b. Berdasarkan bukti fisik, 161 wisatawan setuju dengan fasilitas fisik yang memadai di Taman Suroboyo, 162 wisatawan setuju dengan area kebersihan taman, 155 wisatawan setuju dengan ketersediaan parker yang memadai, dan 181 wisatawan setuju dengan keindahan tata ruang di Taman Suroboyo.

c. Berdasarkan keamanan, 162 wisatawan sangat setuju dengan keamanan wisatawan selama berada di Taman Suroboyo.

d. Berdasarkan pengalaman, 145 wisatawan cukup setuju tentang kemudahan mencari informasi mengenai Taman Suroboyo dan 177 wisatawan setuju mengenai kenyamanan saat berada di area Taman Suroboyo.

e. Berdasarkan pelayanan, 186 setuju mengenai petugas harus berpakaian rapi dan memberikan pelayanan sesuai prosedur kepada pengunjung, 171 wisatawan setuju dengan sikap petugas yang harus santun dan ramah kepada pengunjung dan 149 wisatawan setuju dengan ketanggapan dan kecepatan petugas dalam menangani kritik dan saran dari pengunjung.

3. Tingkat Kepuasan Pengunjung

a. Berdasarkan harga, 183 wisatawan menilai pengeluaran biaya yang masuk sudah baik dan untuk harga makanan

yang terjangkau 145 wisatawan menilai cukup baik.

b. Berdasarkan bukti fisik, 156 wisatawan menilai fasilitas fisik di Taman Suroboyo sudah baik, 189 wisatawan menilai kebersihan Taman Suroboyo sudah baik, 140 wisatawan menyatakan cukup baik terhadap ketersediaan tempat parkir yang memadai, dan 158 wisatawan menilai keindahan area Taman Suroboyo sudah baik.

c. Berdasarkan keamanan, 173 wisatawan menilai keamanan wisatawan selama berada di Taman Suroboyo sudah baik.

d. Berdasarkan pengalaman, 175 wisatawan menilai kemudahan mencari informasi mengenai Taman Suroboyo sudah baik dan 162 wisatawan merasa kenyamanan saat berada di area Taman Suroboyo sudah baik.

e. Berdasarkan pelayanan, 186 wisatawan menilai petugas harus berpakaian rapi dan memberikan pelayanan sesuai prosedur kepada pengunjung sudah cukup baik, 159 wisatawan petugas yang santun dan ramah sudah cukup baik dan 160 wisatawan menilai ketanggapan dan kecepatan petugas dalam menangani kritik dan saran dari pengunjung sudah cukup baik. Kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini. Jika dihitung dengan metode CSI (Customer Satisfaction Index) tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Taman Suroboyo tergolong kategori "puas" dengan nilai 76,64%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran yaitu di dalam melakukan pengaduan sebaiknya lebih ditingkatkan misal dengan adanya kotak saran dan juga perlu disediakan poster/pamflet yang berisikan informasi

petunjuk nomor kontak yang dapat dihubungi, penambahan fasilitas fisik seperti tempat duduk dan toilet bagi wisatawan, serta perlu adanya penambahan petunjuk/informasi larangan kepada pengunjung untuk tidak membuang sampah sembarangan di lokasi Taman Suroboyo.

REFERENSI

Kementerian Pariwisata. 2018. Kementerian Pariwisata Rencana Strategis 2018-2019. Jakarta.

Peraturan Daerah Kota Surabaya No 7 Tahun 2002.

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 23 Tahun 2012.

Sakti, Guntur. 2018. "Siaran Pers : Surabaya Pemenang Kota Terbaik Yokatta Wonderful Indonesia Tourism Awards 2018." www.kemenpar.go.id. <http://www.kemenpar.go.id/post/siaran-pers-surabaya-pemenang-kota-terbaik-yokatta-wonderful-indonesia-tourism-awards-2018> (September 4, 2019).

Undang - Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata.

www.indonesia.go.id. 2019. "Wisata Indonesia Di Mata Dunia." www.indonesia.go.id.

Yuliarmi, Ni Nyoman, and Putu Riyasa. 2007. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar." *Buletin Studi Ekonomi* 12(1).