

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS UMUM, PRASARANA UMUM, DAN FASILITAS PARIWISATA DI MALIOBORO PASKA REVITALISASI KAWASAN

Oktari Susetyarini

Jussac Maulana Masjhoer

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM)

Jl. Ahmad Yani, Ring Road Timur No. 52 Yogyakarta

Telp.(0274) 485650, Fax. (0274) 485214

Email: oktarisusetyarini@stipram.ac.id, jussacmaulana@stipram.ac.id

ABSTRACT

One of the most favorite tourist attraction in Yogyakarta is Malioboro. Revitalization of Malioboro has been realized by arranging three main areas, which are Alun-Alun Utara, Malioboro, and Abu Bakar Ali Parking Park. The hard work of the Government of Yogyakarta and its related parties in the early stages of this arrangement and revitalization has shown its results. Now the three areas of revitalization has been well ordered and expected to have a positive effect to increase the number of visitors in Yogyakarta.

Improving the quality of public facilities, public infrastructure, and tourism facilities should be in line with the increasing satisfaction of tourists visiting the region, because the satisfaction of tourists is one of the benchmarks of the success of a tourist attraction. For that, research need to be done to measure the level of customer satisfaction on the revitalization of Malioboro area. This study aims to (1) find out the quality of public facilities, public infrastructure, and tourism facilities; (2) to know the level of satisfaction of tourists visiting in Malioboro area after revitalization. This research is descriptive research by conducting survey. Sampling method is using Accidental Sampling Method with the number of samples of 100 respondents who visited Malioboro area. Data collection techniques use questionnaires, interviews, and observations. Then the method of data analysis using Importance Performance Analysis method.

The researchers hope this research can give input for local government especially Technical Implementation Unit of Malioboro Area Management in Yogyakarta Tourism and Culture Departement, in order to improve the quality of tourist attraction in Malioboro area.

Keyword: Level of Tourist Satisfaction, Revitalization of Malioboro

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu daya tarik wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta yaitu Kawasan Malioboro. Sebagai ikon wisata, kawasan ini menjadi magnet tidak hanya bagi wisatawan

akan tetapi juga masyarakat yang bergelut di bidang jasa pariwisata. Permasalahan pun bermunculan, mulai dari trotoar yang beralih fungsi menjadi lahan parkir dan lapak jualan, pedagang kaki lima yang membuang limbah sisa makanan sembarangan, lapak-lapak jualan yang tidak tertata, kemacetan jalan Malioboro, dan masih banyak lagi

permasalahan lainnya dan berdampak terhadap berkurangnya kenyamanan wisatawan yang berkunjung.

Selama ini Jalan Malioboro telah dianggap sebagai wajah atau muka Kota Yogyakarta sebagai Ibukota Provinsi DIY sekaligus juga merupakan simbol filosofis Keraton Yogyakarta. Permasalahan yang terjadi di kawasan malioboro tersebut tidak dapat terus dibiarkan dan mengakar, oleh karena itu tercetus kegiatan Revitalisasi Kawasan Malioboro hasil kerjasama antara empat pihak yaitu Pemerintah Kota Yogyakarta, Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta, PT Kereta Api, dan Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat. Pada Kamis, 22 Desember 2016, kawasan malioboro menampilkan wajah barunya seiring peresmian Jalan Malioboro sebagai kawasan pedestrian yang dilakukan oleh Gubernur DI Yogyakarta, Sri Sultan Hamengku Buwono X. Peresmian sebagai kawasan pedestrian ini merupakan tahap awal dari rangkaian rencana jangka panjang Pemerintah Daerah Provinsi DIY selama 4 tahun untuk membenahi kawasan utama Kota Yogyakarta.

Revitalisasi Kawasan Malioboro telah diwujudkan dengan melakukan penataan tiga kawasan utama, yakni Alun-Alun Utara, Malioboro, dan Taman Parkir Abu Bakar Ali. Revitalisasi Alun-Alun Utara menjadi langkah pertama, dengan menghapus fungsinya sebagai lahan parkir kendaraan dan membangun Taman Parkir Ngabean sebagai pengganti area parkir kendaraan di Alun Alun Utara. Langkah selanjutnya adalah revitalisasi kawasan Malioboro dan Taman Parkir Abu Bakar Ali. Di tahap ini, Malioboro diubah menjadi area pedestrian yang aman, nyaman dan memberikan suasana lingkungan yang asri. Dalam hal ini pemerintah meningkatkan kualitas fasilitas jalur pedestrian berupa pemasangan sejumlah aplikasi *street furniture*, *difabel*

guidance, pergola tempat berteduh, lampu penerangan khas Jogja, instalasi air minum *portable* serta dilengkapi tempat pembuangan limbah bagi PKL di sepanjang jalan Malioboro tersebut. Parkir kendaraan dialihkan ke Taman Parkir Abu Bakar Ali yang telah direvitalisasi dengan konsep lahan parkir bertingkat.

Peningkatan kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata diharapkan sejalan dengan meningkatnya kepuasan wisatawan yang berkunjung di kawasan tersebut, dimana kepuasan wisatawan adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daya tarik wisata. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap revitalisasi kawasan malioboro. Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi dalam memberikan masukan bagi pemerintah daerah agar dapat mempertahankan maupun meningkatkan kualitas daya tarik wisata serta memperbaiki kekurangan yang masih ada di kawasan Malioboro.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata serta tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung di kawasan Malioboro paska revitalisasi. Penelitian ini merupakan bentuk respon terhadap revitalisasi kawasan malioboro yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah D.I. Yogyakarta. Peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas serta pelayanan apakah sejalan dengan meningkatnya kepuasan wisatawan yang berkunjung di kawasan tersebut. Tingkat kepuasan wisatawan yang diukur diharapkan dapat bermanfaat bagi UPT malioboro maupun pihak terkait sebagai bentuk masukan dalam menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata.

2. Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di kawasan Malioboro paska revitalisasi?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan Malioboro paska revitalisasi?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Empiris

Landasan empiris merupakan landasan yang diambil berdasarkan penelitian terdahulu, yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut dijadikan sebagai bahan acuan dan pandangan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang membahas mengenai tingkat kepuasan wisatawan adalah sebagai berikut:

- a. Gusneli (2016), Universitas Negeri Padang, Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan. Jenis penelitian dalam penelitian ini digolongkan kepada penelitian asosiatif bentuk hubungan kausal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa fasilitas wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani sebesar 7,3%, sedangkan 92,7% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, lokasi, daya tarik dan citra.
- b. Ibnu Al Taufiq (2016), Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian

yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kenyataan lebih rendah jika dibandingkan tingkat harapan sehingga secara keseluruhan pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang ada di pantai Drini. Berdasarkan hasil diagram kartesius fasilitas rumah makan, item yang masuk dalam prioritas utama perlu diperbaiki agar kepuasan pengunjung pada kategori tersebut dapat meningkat. Dalam kategori kualitas pelayanan, pengunjung memperlmasalahkan hal yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kesiapan melayani, perhatian terhadap keluhan pelanggan, informasi menu yang ditawarkan, dan kebersihan area/ lokasi tempat makan. Berdasarkan hal tersebut maka pengelola rumah makan perlu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang ada di pantai Drini.

- c. Rizky Amaliana (2014), Universitas Gadjah Mada. Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pantai Prigi, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. Pantai Prigi merupakan objek wisata yang pertama kali dikembangkan oleh pemerintah daerah, ada banyak fasilitas wisata yang telah dibangun oleh pemerintah. Sebagai tolak ukur berhasil tidaknya pembangunan fasilitas wisata salah satunya dilihat dari kepuasan wisatawan terkait hal tersebut. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Prigi maka dilakukan penelitian dengan mengambil 100 responden yang ada di Pantai Prigi untuk mengumpulkan data melalui kuesioner. Hasil dari penelitian menyatakan sebanyak 63% responden tidak puas terhadap fasilitas wisata yang ada di Pantai Prigi. Selain

untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan, penelitian ini juga untuk mengetahui fasilitas – fasilitas mana yang sudah berjalan baik dan belum. Terdapat 2 fasilitas yang menurut responden belum berjalan dengan baik, yaitu pos keamanan dan sarana kesehatan.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian

Untuk menjawab pokok permasalahan tentang kepuasan wisatawan terhadap kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di Malioboro paska revitalisasi, variabel-variabel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan terhadap kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata. Adapun variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

3.2. Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan untuk mengetahui kepuasan wisatawan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) yang berbentuk angket pada setiap wisatawan yang mengunjungi wilayah penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan pengunjung kawasan Malioboro.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pengumpulan data primer dan data sekunder, yaitu:

a. Data Primer

Teknik pengambilan data dengan survey primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada para wisatawan di kawasan Malioboro, Yogyakarta. Selain itu juga dilakukan

observasi lapangan untuk data pendukung bagi penelitian ini.

1) Kuesioner

Tipe kuesioner pada penelitian ini dipandang dari cara menjawabnya termasuk pada kuesioner tertutup, yaitu dengan memilih jawaban yang sudah disediakan. Kemudian dari jawaban yang diberikan termasuk kuesioner langsung yaitu responden menjawab tentang dirinya.

2) Wawancara

Tipe wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan wawancara bebas tetapi juga mengingat data apa saja yang akan dikumpulkan. Dalam melaksanakan wawancara, pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar dari hal-hal yang akan ditanyakan. Wawancara ini dilakukan pada para wisatawan di kawasan Malioboro maupun pihak-pihak yang terkait.

3) Observasi

Pada penelitian ini observasi yang dilakukan adalah dengan pengamatan langsung dan dokumentasi yang mengacu pada instrumen pengamatan. Observasi di wilayah ini dilakukan untuk memperoleh data yang tidak dapat diperoleh melalui kuesioner atau pun wawancara.

b. Data Sekunder

Survey sekunder dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari survei primer berupa kajian literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Kemudian dilakukan pula pengumpulan data sekunder berupa data dari instansi-instansi yang terkait dengan penelitian.

3.4. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk

Tabel 1. Variabel / Indikator Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas fasilitas umum dan Fasilitas Pariwisata

Kontruksi	Faktor	Variabel
Kepuasan Wisatawan	Fasilitas Umum	• toilet umum
		• tempat sampah
		• fasilitas khusus bagi difabel (difabel guidance)
		• fasilitas peristirahatan (rest area) : kursi dan pergola tempat berteduh
		• fasilitas pejalan kaki (pedestrian)
		• fasilitas lahan parkir
	Prasarana Umum	• lampu penerangan khas Jogja • instalasi air minum portable • tempat pembuangan limbah bagi PKL
	Fasilitas Pariwisata	• polisi pariwisata dan satuan tugas wisata; (UPT Malioboro)

mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dalam penelitian ini yaitu analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap kinerja pihak lain, dalam hal ini yaitu peningkatan kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata. Penelitian tingkat kesesuaian dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan fasilitas di kawasan malioboro yang diterima. Menurut Supranto (2011: 241), tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/ pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- xi = Skor penilaian kinerja pelayanan yang diterima
- yi = Skor penilaian kepentingan pelayanan

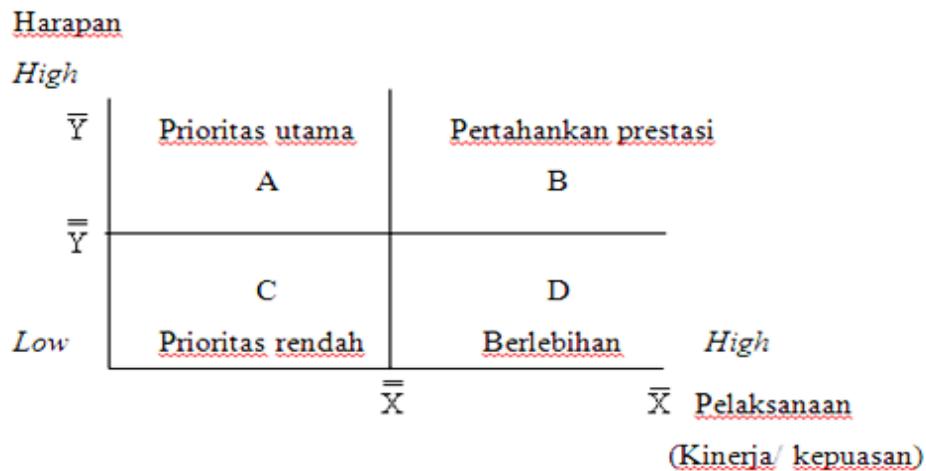
Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan/harapan,

sedangkan sumbu tegak (y) diisi oleh tingkat kepentingan/ kenyataan, maka rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

- x = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kenyataan
- y = Skor rata-rata tingkat harapan
- n = Jumlah responden

Diagram Kartesius yang merupakan suatu bangun persegi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y) di mana (x) merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan/ kinerja seluruh faktor atau atribut dan (y) adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi harapan pengunjung malioboro, maka rumus selanjutnya :



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan:

- Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan wisatawan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pengelola belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan wisatawan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan. Pelaksanaannya oleh pengelola biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K =
Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi harapan pelanggan.

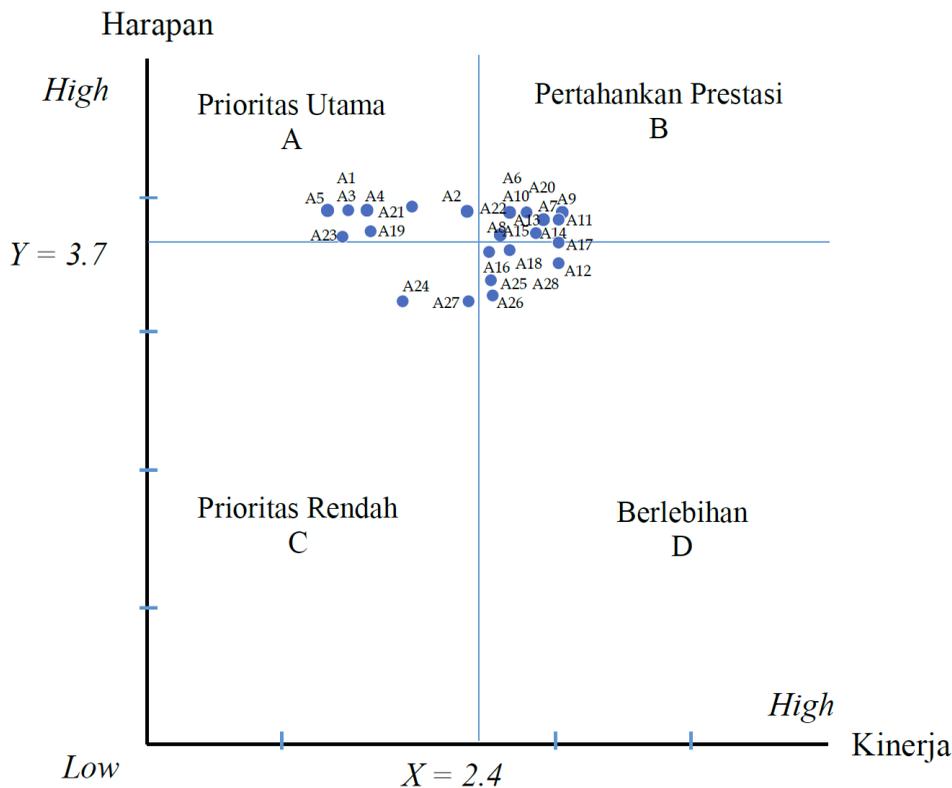
Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram Kartesius (Supranto, 2011: 242).

Fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata menjadi bermanfaat apabila sesuai dengan harapan pengunjung dan pelaksanaannya dirasakan sangat sesuai

terletak pada kuadran B. Dalam penelitian ini notasi (y) yang berarti kepentingan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang berarti harapan (y = harapan) dan notasi (x) yang berarti kepuasan disesuaikan menjadi kenyataan (x = kenyataan).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dan pembahasan dalam penelitian pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di malioboro paska revitalisasi kawasan.



Gambar 4.1 Diagram kartesius variabel fasilitas umum

3.5. Hasil Penelitian

3.5.1. Fasilitas Umum

Variabel yang diteliti dalam fasilitas umum yaitu toilet umum, tempat sampah, fasilitas khusus bagi difabel (*difabel guidance*), fasilitas peristirahatan (*rest area*): kursi dan pergola tempat berteduh, fasilitas pejalan kaki (*pedestrian*), dan fasilitas lahan parkir.

3.5.2. Prasarana Umum

Variabel yang diteliti dalam prasarana fasilitas umum yaitu lampu penerangan khas jogja, instalasi air minum portabel, dan tempat pembuangan limbah bagi PKL.

3.5.3. Fasilitas Pariwisata

Variabel yang diteliti dalam fasilitas pariwisata yaitu Pedagang Souvenir, Satuan Tugas Wisata Malioboro, dan Pedagang Makanan (PKL).

3.6. Pembahasan

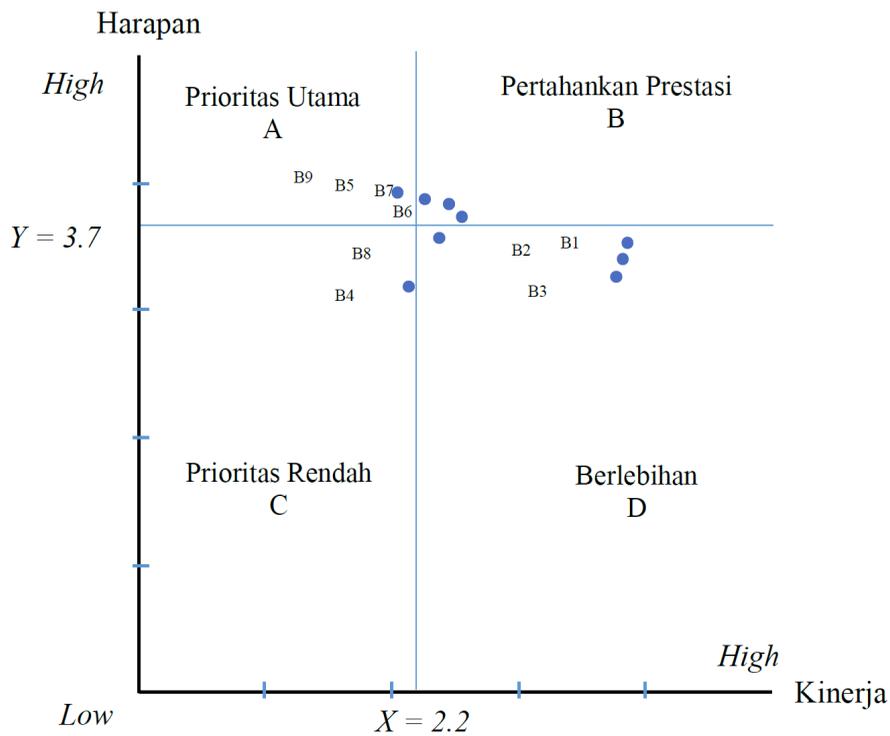
4.2.1 Fasilitas Umum

Tingkat kepuasan total wisatawan terhadap fasilitas umum yang terdiri dari variabel toilet umum, tempat sampah, fasilitas khusus bagi difabel, fasilitas peristirahatan (*rest area*): kursi dan pergola tempat berteduh, fasilitas pejalan kaki (*pedestrian*), fasilitas lahan parkir, dan fasilitas tempat ibadah yaitu sebesar 59.3%. Harapan wisatawan berdasarkan angka tersebut masih belum terpenuhi secara maksimal.

Berdasarkan diagram kartesius didapatkan informasi bahwa kinerja dari fasilitas umum yang menjadi prioritas utama (kuadran A) dan harus segera dibenahi yaitu kebersihan toilet umum, kualitas air bersih, penampakan fisik/ desain toilet umum, pemisahan toilet untuk pria dan wanita,

Tabel 4.1. Rekapitulasi Diagram Kartesius untuk Fasilitas Umum

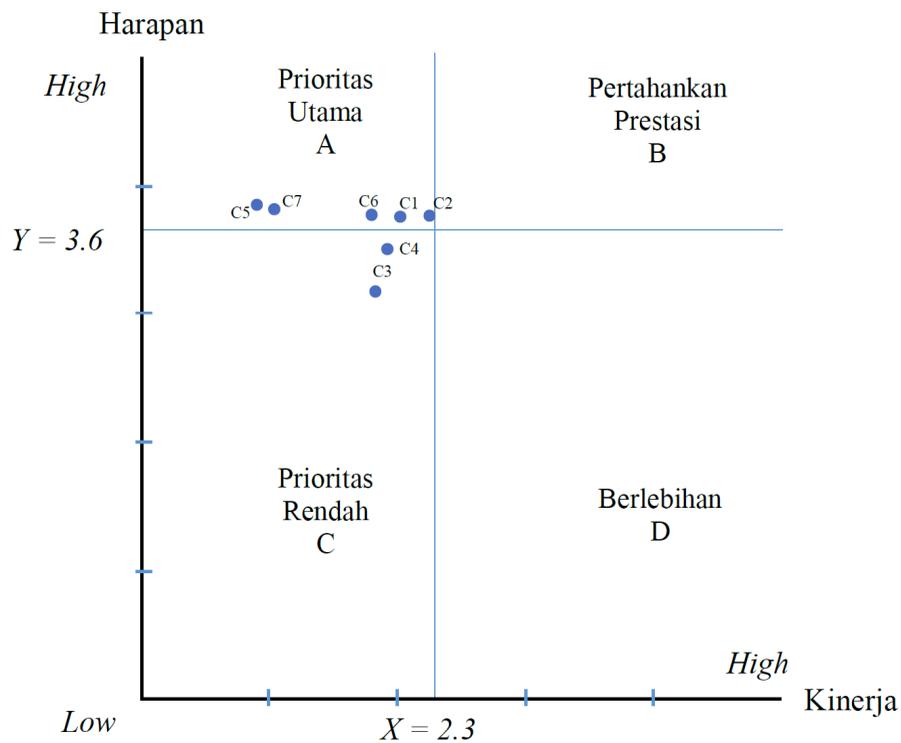
Kuadran	Item per variabel
Kuadran A (prioritas utama)	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan toilet umum (A1) • Kualitas air bersih (A2) • Penampakan fisik/ desain toilet umum (A3) • Pemisahan toilet untuk pria dan wanita (A4) • Penggolongan jenis sampah (basah / kering) (A5) • Kondisi fisik lahan parkir (A19) • Petugas parkir (A21) • Tarif parkir (A23)
Kuadran B (pertahankan prestasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi fisik tempat sampah (A6) • Penampakan/ desain tempat sampah (A7) • Ketersediaan jumlah tempat sampah (A8) • Ketersediaan jalur khusus pejalan kaki difabel (A9) • Kondisi fisik, Kelayakan/ penampakan jalur khusus pejalan kaki difabel (A10) • Kondisi fisik kursi dan pergola tempat berteduh (A11) • Ketersediaan jumlah kursi dan pergola tempat berteduh (A13) • Kondisi fisik trotoar (A14) • Kebersihan trotoar pejalan kaki (A15) • Penampakan/ desain lahan parkir (A20) • Keamanan area parkir (A22)
Kuadran C (Prioritas rendah)	<ul style="list-style-type: none"> • Jarak yang harus ditempuh wisatawan dari lahan parkir ke tempat wisata (A24) • Kemudahan akses wisatawan menuju tempat ibadah (A27)
Kuadran D (berlebihan)	<ul style="list-style-type: none"> • Desain kursi dan pergola tempat berteduh (A12) • Fungsi / peruntukan trotoar hanya untuk pejalan kaki (A16) • Ornament / estetika trotoar (A17) • Luas lahan parkir (A18) • Ketersediaan tempat ibadah (A25) • Kebersihan tempat ibadah (A26) • Penampakan/ desain tempat ibadah (A28)



Gambar 4.2. Diagram Kartesius Variabel Prasarana Umum

Tabel 4.2. Rekapitulasi Diagram Kartesius Untuk Prasarana Umum

Kuadran	Item per variabel
Kuadran A (prioritas utama)	<ul style="list-style-type: none"> • Ke-higienisan instalasi air minum portable (B5) • Fungsi instalasi air minum portabel (B6) • Ketersediaan pembuangan limbah bagi pedagang kaki lima (B7) • Penampakan pembuangan limbah pedagang kaki lima (B9)
Kuadran B (pertahankan prestasi)	-
Kuadran C (Prioritas rendah)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan Instalasi air minum portabel (B4) • Fungsi pembuangan limbah pedagang kaki lima (B8)
Kuadran D (berlebihan)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan lampu penerangan (B1) • Fungsi lampu penerangan (B2) • Kondisi fisik, Penampakan/ desain lampu penerangan (B3)



Gambar 4.3. Diagram Kartesius Variabel Fasilitas

Tabel 4.4. Rekapitulasi Diagram Kartesius untuk Fasilitas Pariwisata

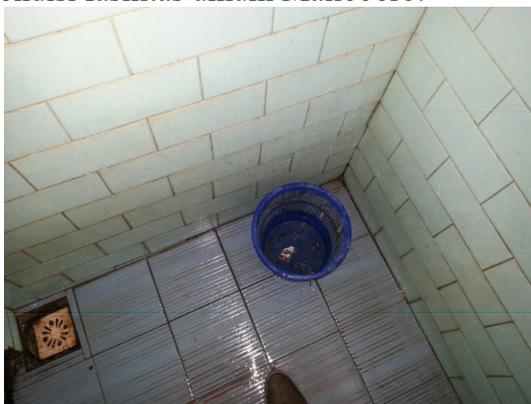
Kuadran	Item per variabel Pariwisata
Kuadran A (prioritas utama)	<ul style="list-style-type: none"> • Harga makanan yang ditawarkan (C5) • Kebersihan tempat makan (C7)
Kuadran B (pertahankan prestasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Harga souvenir yang dijual (C1) • Pelayanan penjual Souvenir (C2) • Pelayanan penjual warung makan (C6)
Kuadran C (Prioritas rendah)	-
Kuadran D (berlebihan)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan satuan tugas wisata (UPT Malioboro) (C3) • Fungsi satuan tugas wisata (UPT Malioboro) (C4)

penggolongan jenis sampah (basah / kering), kondisi fisik lahan parkir, petugas parkir, dan tarif parkir.

Kinerja item fasilitas umum yang sudah baik dan perlu dipertahankan (Kuadran B) yaitu kondisi fisik tempat sampah, penampakan/ desain tempat sampah, ketersediaan jumlah tempat sampah, ketersediaan jalur khusus pejalan kaki difabel, kondisi fisik, kelayakan/ penampakan jalur khusus pejalan kaki difabel, kondisi fisik kursi dan pergola tempat berteduh, ketersediaan jumlah kursi dan pergola tempat berteduh, kondisi fisik trotoar, kebersihan trotoar pejalan kaki, penampakan/ desain lahan parkir, dan keamanan area parkir.

Kinerja yang memiliki prioritas rendah yaitu untuk jarak yang harus ditempuh wisatawan dari lahan parkir ke tempat wisata, dan kemudahan akses wisatawan menuju tempat ibadah. Disaat kinerja tinggi akan tetapi harapan wisatawan rendah, maka kinerja tersebut masuk dalam Kuadran D, item yang masuk dalam kuadran ini antara lain desain kursi dan pergola tempat berteduh, fungsi / peruntukan trotoar hanya untuk pejalan kaki, ornament / estetika trotoar, luas lahan parkir, ketersediaan tempat ibadah, kebersihan tempat ibadah, dan penampakan/ desain tempat ibadah.

Berikut ini foto yang memperlihatkan kondisi fasilitas umum Malioboro:



Gambar 4.4. Kondisi kebersihan toilet umum



Gambar 4.5. Toilet umum di Malioboro



Gambar 4.6. Tempat sampah di kawasan Malioboro



Gambar 4.7. Kondisi pergola dan kursi di trotoar Jalan Malioboro



Gambar 4.8. Area parkir bus terdapat sampah berserakan

4.2.2 Prasarana Umum

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap prasarana umum yang terdiri dari variabel lampu penerangan jalan, instalasi air minum portabel, dan pembuangan limbah pedagang kaki lima sebesar 59.3 %. Harapan wisatawan berdasarkan angka tersebut masih belum terpenuhi secara maksimal. Diagram kartesius tingkat kepuasan menunjukkan bahwa aspek ke-higienisan instalasi air minum portabel, fungsi instalasi air minum portabel, ketersediaan pembuangan limbah bagi pedagang kaki lima, dan penampakan pembuangan limbah pedagang kaki lima menjadi prioritas utama (Kuadran A) untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Aspek ketersediaan instalasi air minum portabel, dan fungsi pembuangan limbah pedagang kaki lima menjadi prioritas rendah (Kuadran C). Sedangkan untuk Kuadran D (berlebihan) meliputi aspek ketersediaan lampu penerangan, fungsi lampu penerangan, dan kondisi fisik, penampakan/desain lampu penerangan.

Berikut ini foto yang memperlihatkan kondisi prasarana umum di Kawasan Malioboro:



Gambar 4.9. Lampu penerangan jalan dan Instalasi air minum portabel di Kawasan Malioboro

4.2.3 Fasilitas Pariwisata

Tingkat kepuasan total wisatawan untuk variabel Fasilitas Pariwisata menunjukkan angka 63.4 % dan masih dibawah harapan wisatawan. Kuadran B (pertahankan prestasi) meliputi C1 (Harga souvenir yang dijual), C2 (Pelayanan penjual Souvenir), C6 (Pelayanan penjual PKL). Kuadran D (berlebihan) meliputi aspek C3 (Ketersediaan UPT Malioboro) dan C4 (Fungsi UPT Malioboro). Sedangkan yang perlu mendapatkan perhatian lebih dan menjadi priorotas utama (Kuadran A) meliputi aspek C5 (Harga makanan yang ditawarkan PKL) dan C7 (Kebersihan tempat makan PKL).

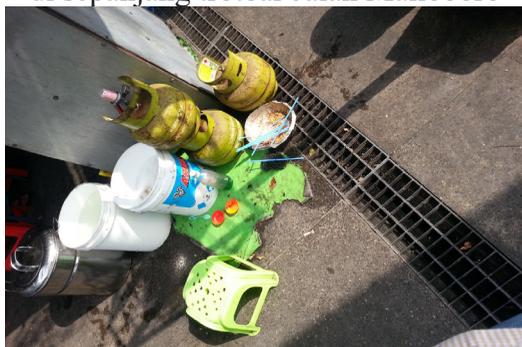
Berikut foto foto yang memperlihatkan kondisi fasilitas pariwisata di Kawasan Malioboro:



Gambar 4.11. Penjual souvenir di Jalan Malioboro



Gambar 4.12. Deretan pedagang kaki lima di sepanjang trotoar Jalan Malioboro



Gambar 4.13. Kondisi tempat cuci warung makan di Kawasan Malioboro



Gambar 4.14. Saluran limbah terbuka menyebabkan bau tidak sedap

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab 4, maka Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara fisik kualitas dan kuantitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di kawasan Malioboro pasca revitalisasi mengalami peningkatan akan tetapi belum memenuhi tingkat harapan wisatawan.
2. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum sebesar 59.3%, prasarana umum sebesar 59.3 %, dan fasilitas pariwisata 63.4 %. Wisatawan tidak puas dengan fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata dikarenakan harapan wisatawan lebih besar dibandingkan kinerja ($Y > X$).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberikan saran atau masukan dalam rangka meningkatkan kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di kawasan Malioboro;

1. Pihak pengelola Kawasan Malioboro hendaknya melakukan perbaikan kinerja terhadap variabel yang memiliki tingkat harapan yang tinggi dan kinerja yang rendah untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Prioritas utama yang perlu ditindaklanjuti dan diperbaiki oleh pengelola kawasan malioboro untuk fasilitas umum yaitu toilet umum, tempat sampah dan tempat parkir. Prasarana umum yaitu pada instalasi air minum portabel dan pembuangan limbah PKL. Fasilitas pariwisata yaitu pada harga makanan yang ditawarkan dan kebersihan tempat makan pedagang kaki lima.
2. Perlunya pengukuran tingkat kepuasan wisatawan secara berkala untuk mengetahui kinerja pengelola kawasan

wisata Malioboro

Yogyakarta: Penerbit Andi.

3. Meningkatkan kerjasama lintas sektor dalam mengelola kawasan malioboro, seperti Dinas Kebersihan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan SKPD terkait lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. Metodologi penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Kalebos, Fatmawati. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol 4, No.3, Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan 2016: 489-502.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 – 2025.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, CV. Bandung
- Sulistiyani, E. 2010. Membangun Loyalitas Wisatawan Melalui Peningkatan Kualitas Obyek Wisata, Promosi dan Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Tawangmangu Karanganyar. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. 10 (3) Desember: 161-165.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.