

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA OBJEK WISATA  
TAMAN AIRPERCUT DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN No. 8 TAHUN 1999**

**Maria Kristina Situmorang<sup>1)</sup> Qori Rizqiah H Kalingga<sup>2)</sup> Nurbeti<sup>3)</sup> Lewi Milka  
Nainggolan<sup>4)</sup> Putri Situmorang<sup>5)</sup>**

<sup>1,3)</sup> Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality

<sup>2)</sup> Dosen Prodi Hukum, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality

<sup>4)</sup> Mahasiswa Prodi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality

<sup>5)</sup> Mahasiswa Prodi Hukum, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality

Email: [maryakristina89@gmail.com](mailto:maryakristina89@gmail.com), [qoririzqiah@gmail.com](mailto:qoririzqiah@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Objek Wisata Taman Air Percut ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada Objek Wisata Taman Air Percut ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober sampai Maret 2021. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan cara Sensus, dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 20 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Wisata Taman Air Percut. Saat ini tantangan yang dihadapi oleh pengelola Wisata Taman Air Percut bahwa menurunnya jumlah pengunjung di masa pandemi Covid – 19.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, UU Perlindungan Konsumen, Wisata Taman Air Percut

**Abstract**

*This research is entitled Analysis of Customer Satisfaction Levels at Percut Water Park Tourism Object in terms of the Consumer Protection Act. The purpose of this study was to determine how the level of customer satisfaction at the Percut Air Park Tourism Object in terms of the Consumer Protection Act. This research was carried out from October to March 2021. This study used a sampling method using the Census method, in this study the sample used was 20 respondents. The sample in this study were visitors to Percut Water Park. Currently, the challenge faced by the Percut Water Park Tourism manager is that the number of visitors has decreased during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Consumer Protection Act, Percut Water Park Tourism*

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini sektor pariwisata Indonesia mengalami banyak kemajuan dan merupakan industri populer terlihat dari banyaknya wisatawan mancanegara yang tertarik untuk berkunjung. Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi pariwisata dengan keindahan alam pegunungan, pedesaan, alam bawah laut maupun pantai serta keragaman budayanya. Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Taman Air Percut merupakan salah satu destinasi wisata yang mengusung konsep taman bermain air dan edukasi. Objek wisata ini sangat cocok untuk dijadikan tempat wisata keluarga. Objek wisata yang diresmikan pada bulan agustus 2017 ini menawarkan beragam aktivitas menarik untuk dicoba. Selain itu, harganya yang relatif murah juga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Suasana yang masih alami dan sejuk membuat wisatawan betah berada di kawasan ini.

Terkait dengan kondisi yang ada diperlukan suatu analisis mengenai kepuasan pengunjung untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan dalam pengelolaan Taman Air Percut serta mengetahui kesesuaian antara harapan pengunjung dengan kinerja pelayanan di Taman Air Percut dilihat dari UU Perlindungan Konsumen, sehingga dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan Taman Air Percut serta peningkatan daya tarik kunjungan wisatawan ke Taman Air Percut.

Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Survei Kepuasan Pelanggan dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan di Taman Air Percut ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2011:6) :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk mengetahui apakah suatu penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau tidak diperlukan adanya suatu indikator kriteria sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2010: 40) mengemukakan bahwa *Servqual* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2010:42) menyederhanakan dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi 5 dimensi yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan.
2. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai

pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Empati (*empathy*), berarti memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Tse Wilton (dalam Tjiptono dan Chandra (2005:195) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi publik. Sedangkan menurut Oliver (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:195) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *underfulfillment* dan *over fulfillment*.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono & Anastasia Diana, 2003:104) ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, empat metode tersebut, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran  
Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines*, dan lain-lain. Informasi ini dapat memberikan ide bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial, kemudian melaporkan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan produk/jasa tersebut

3. *Customer Analysis*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial, kemudian melaporkan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan produk/jasa tersebut

4. Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

**Survei Kepuasan Masyarakat**

Berkembangnya metode *servqual* untuk meningkatkan kualitas pelayanan memberikan inspirasi pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara

komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Selama ini dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan 14 unsurnya. Namun keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan.

Oleh karena itu diterbitkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Peraturan ini terdapat ruang lingkup yang dapat dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel insidental yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan dimana responden yang

ditemui secara kebetulan dan dianggap cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi.

#### DIAGRAM ALIR PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Dalam analisis ini peneliti melakukan proses memilih, membandingkan, menggabungkan dan memilah berbagai informasi sehingga dicapai sebuah data yang relevan. Berikut langkah-langkah analisis yang peneliti lakukan:

1. Menetapkan tujuan khusus yang akan dicapai dalam penelitian ini
2. Menjelaskan istilah-istilah penting yang digunakan dalam penelitian ini.
3. Menentukan data yang akan dianalisis.
4. Mencari data yang relevan.
5. Membangun hubungan konseptual untuk menjelaskan bagaimana pemanfaatan *e-marketplace* dalam mempertahankan dan mengembangkan bisnis dimasa pandemi Covid-19.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

## **HASIL DAN PEMBAHASAN Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Air Percut**

### **1. Persyaratan**

Pada indikator persyaratan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan pengunjung diperoleh hasil sebesar 91,11 % yang masuk dalam kategori memuaskan. Dalam kepentingan/ harapan indikator ini 3 sub indikator yaitu kejelasan persyaratan, kemudahan persyaratan, dan kelengkapan pengunjung termasuk dalam kategori memuaskan. Sedangkan satu sub indikator yaitu kemudahan pengunjung untuk membeli tiket termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

### **2. Prosedur**

Pada indikator prosedur hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 92,06 % yang masuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini yang masuk dalam kategori cukup memuaskan yaitu sub indikator kejelasan informasi prosedur pelayanan. Sedangkan sub indikator kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk dalam kategori memuaskan.

### **3. Waktu Pelayanan**

Pada indikator waktu pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 91,58 % yang masuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini yang masuk dalam kategori memuaskan yaitu pada sub indikator kejelasan waktu pelayanan. Sedangkan sub indikator ketepatan waktu pelayanan termasuk dalam kategori memuaskan.

### **4. Biaya/ Tarif**

Pada indikator biaya/tarif hasil

perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 96,77 % yang termasuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini kedua sub indikator yaitu kejelasan informasi biaya tiket yang harus dibayarkan pada saat masuk dan sub indikator kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan termasuk dalam kategori yang memuaskan.

### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 82,62 % yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dari kedua sub indikator yang ada, satu sub indikator termasuk dalam kategori kurang memuaskan yaitu kesesuaian harapan pengunjung dengan keadaan yang ada di Taman Air Percut. Sedangkan satu indikator lainnya masuk dalam kategori cukup memuaskan yaitu kesesuaian antara tiket yang dibayarkan dengan fasilitas yang diterima pengunjung.

### **6. Kompetensi Pelaksana**

Pada indikator kompetensi pelaksana hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 87,73 % yang masuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini terdapat tiga sub indikator yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan yaitu keahlian petugas, pengalaman yang dimiliki petugas, dan ketrampilan petugas. Sedangkan satu sub indikator yaitu pengetahuan petugas masuk dalam kategori memuaskan.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Pada indikator perilaku pelaksana hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 90,35 % yang masuk dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini dua sub indikator masuk dalam kategori memuaskan yaitu sub indikator kesopanan petugas, dan keramahan petugas. Sedangkan dua sub indikator lainnya yaitu kecepatan petugas dan ketepatan petugas termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Pada indikator maklumat pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 85,28 % yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini keempat sub indikator termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 77,85 % yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Dalam indikator ini terdapat tiga sub indikator yaitu kejelasan informasi tata cara menyampaikan pengaduan, saran dan masukan, sub indikator kemudahan tata cara menyampaikan pengaduan, saran dan masukan serta sub indikator kecepatan petugas dalam menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

#### 10. Reliability (Kehandalan)

Pada indikator *tangibles* (bukti fisik) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 73,82 % yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Dalam indikator ini kelima sub indikator yang ada yaitu ketersediaan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan sarana prasarana, kondisi lingkungan termasuk kondisi daya tarik fasilitas fisik dan sarana prasarana, penampilan fisik petugas, serta peralatan/alat bantu yang digunakan termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

#### 11. Tangible (Kehandalan)

Pada indikator *reliability* (kehandalan) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 85,85 % termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini terdapat satu sub indikator yaitu kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori kurang memuaskan. Sedangkan satu sub indikator yaitu standar pelayanan masuk dalam kategori memuaskan, dan sub indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masuk dalam kategori cukup memuaskan.

#### 12. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 83,93 % masuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini ketiga sub indikator masuk dalam kategori cukup

memuaskan yaitu sub indikator ketanggapan petugas dalam merespon keluhan, kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan, dan kecermatan petugas dalam menyelesaikan keluhan.

13. Assurance (Jaminan)

Pada indikator assurance (jaminan) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung diperoleh hasil sebesar 87,74 % masuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini satu sub indikator yaitu pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan tugasnya termasuk dalam kategori memuaskan. Sedangkan dua sub indikator lainnya yaitu kemampuan petugas menjamin keamanan dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengunjung masuk dalam kategori cukup memuaskan.

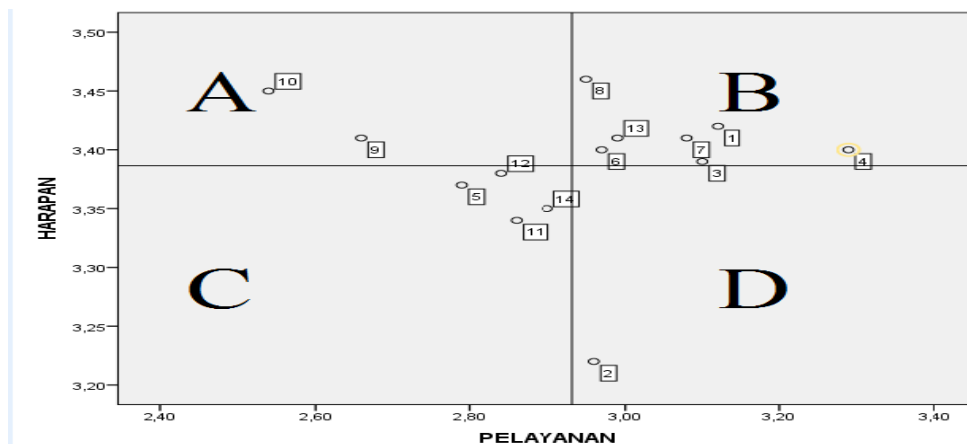
14. Empathy (Empati)

Pada indikator empathy (empati) hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung

diperoleh hasil sebesar 86,38 % yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dalam indikator ini ketiga sub indikator yaitu sikap petugas dalam mengetahui dan merespon keluhan pengunjung, sikap petugas dalam mendahulukan kepentingan pengunjung, dan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk kedalam kategori cukup memuaskan.

**Tingkat Kepuasan Pengunjung dalam Diagram Kartesius**

Setelah diperoleh hasil perhitungan dari masing-masing sub indikator pada tabel di atas, selanjutnya akan dianalisis letak tingkat kepuasan pengunjung dalam masing-masing kuadran diagram kartesius. Melalui kuadran yang ada dalam diagram kartesius akan diketahui sejauh mana tingkat kinerja pelayanan di Taman Air Percut dan unsur/ indikator mana yang dianggap penting oleh pengunjung serta unsur/ indikator yang harus diperbaiki oleh pengelola Taman Air Percut. Letak unsur/ indikator pelayanan dapat dilihat pada diagram kartesius di bawah ini :



Gambar 1.1 Diagram Kartesius Kepuasan Pengunjung di Taman Air Percut

Sumber Data : Data primer yang diolah (2021)



Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1) Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan unsur/ indikator yang dianggap penting tetapi kurang mendapat perhatian dari Taman Air Percut, yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan tingkat kesesuaian sebesar 77,74%, dan unsur/ indikator *Tangibles* dengan tingkat kesesuaian sebesar 73,82%.

#### 2) Kuadran B

Pada kuadran ini menunjukkan unsur/ indikator yang dianggap baik oleh pengunjung, sehingga pengunjung merasa puas. Unsur/ indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah unsur persyaratan dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 91,11%, waktu pelayanan dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 91,58%, biaya/ tarif dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 96,77%, kompetensi pelaksana dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,73%, perilaku pelaksana dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 90,35%, maklumat pelayanan dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 85,28%, dan unsur/ indikator *assurance* (jaminan) dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 87,74%.

#### 3) Kuadran C

Pada kuadran ini menunjukkan (Kehandalan) perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 85,85%, *responsiveness* (daya tanggap) dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 83,93%, dan unsur/ indikator *empathy* (empaty) dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 86,38%.

#### 4) Kuadran D

Pada kuadran ini menunjukkan sub indikator yang dianggap kurang penting oleh pengunjung, akan tetapi kinerja pelayanan yang dilakukan Taman Air Percut sangat baik yang

sebenarnya sangat berlebihan. Sub indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah Prosedur dengan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 91,11%.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Tentang Survei Kepuasan Pengunjung di Taman Margasa Air Percut menggunakan 9 lingkup pelayanan berdasarkan pada PERMENPAN-RB No. 16 tahun dan 5 dimensi kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### 1. Tingkat Kepuasan Pengunjung di Taman Air Percut

Dari 14 indikator yang diteliti terdapat bahwa 5 indikator masuk kategori memuaskan diantaranya yaitu indikator persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, dan perilaku pelaksana. 7 indikator masuk dalam kategori cukup memuaskan diantaranya yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, maklumat pelayanan, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Serta 2 indikator masuk dalam kategori kurang memuaskan yaitu indikator penanganan pengaduan saran dan masukan dan indikator *tangibles* (bukti fisik).

#### 2. Kesesuaian Harapan Pengunjung dengan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan pada diagram kartesius terdapat 2 unsur/ indikator perlu dijadikan prioritas perbaikan kinerja pelayanannya yaitu indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan serta indikator *tangibles* (bukti fisik); 7 unsur/ indikator yang perlu dipertahankan kinerja pelayanannya yaitu persyaratan, waktu pelayanan, biaya/ tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan *assurance* (jaminan); 4 unsur/ indikator yang perlu

penting oleh

ditingkatkan kinerja pelayanannya yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya Tanggap) dan *empathy* (empati) dan satu unsur/ indikator yang dianggap kurang penting namun kinerja pelayanannya telah memuaskan pengunjung yaitu prosedur.

#### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk perbaikan Taman Air Percut yaitu sebagai berikut:

1. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan harus lebih ditingkatkan lagi, pihak Taman Air Percut harus menyediakan informasi dan petunjuk kepada pengunjung mengenai tata cara menyampaikan pengaduan, saran dan masukan agar pengunjung lebih mengetahui bagaimana cara dalam melakukan pengaduan, menyampaikan saran dan masukan. Melalui penyediaan kotak saran, dan menyediakan poster/pamflet yang berisikan informasi petunjuk, nomer/ kontak yang dapat dihubungi.
2. Penambahan ketersediaan daya tarik fasilitas fisik dan sarana prasarana dengan penambahan flora dan fauna, penambahan wahana bermain, penambahan toko-toko souvenir ciri khas Taman Air Percut, penambahan tempat duduk atau tempat istirahat bagi pengunjung, penambahan tempat sampah, penambahan perawatan kebersihan toilet.
3. Lebih meningkatkan lagi

kebersihan lingkungan Taman Air Percut dan pemeliharaan secara berkala kondisi daya tarik fasilitas fisik termasuk sarana dan prasarana. Misalnya dengan menambahkan petugas kebersihan dan melaksanakan pembersihan lingkungan maupun sarana prasarana setiap 3 jam sekali.

4. Penambahan petunjuk/ informasi larangan kepada pengunjung untuk tidak membuang sampah sembarangan dan tidak memberikan makanan sembarangan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Fauzi, Muchamad. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar. Semarang : Walisongo Press
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik
- Pranowo. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pariwisata di Taman Margasatwa Mangrove kota Semarang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat

- Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Susilo, Agus. 2012. *Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Pelanggan di Obyek Wisata Taman Margasatwa Mangkang*. Skripsi. Fakultas Ilm Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang
- Gayutomo, Paulus Dakso
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah Hidayati. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI
- Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan