

Menakar Tingkat Kepuasan Wisatawan: Kunci Keberhasilan Pengembangan Amenitas Pantai Sili sebagai Destinasi Wisata Bahari

Jussac Maulana Masjhoer^{a,1*}, Rukmini A.R.^{b,2}, Trisagia Mokodongan^{c,3}

^a Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Jl. Ahmad Yani No.52, Bantul, 55198, Indonesia

^b Pascasarjana Institut Teknologi Yogyakarta, Jl. Janti Km 4, Bantul, 55198, Indonesia

^c Institut Citra Internasional, Jl. Pinus I, Kacang Pedang Atas, Pangkalpinang, Indonesia

¹ jussacmaulana@stipram.ac.id; ² rukminiwirianto@gmail.com; ³ trisagiamokodongan@gmail.com

* Corresponding Author: jussacmaulana@stipram.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 23 November 2023

Direvisi: 29 Desember 2023

Disetujui: 24 Februari 2024

Tersedia Daring: 1 Maret 2024

Kata Kunci:

Fasilitas pariwisata

Kepuasan wisatawan

Wisata bahari

Amenitas pariwisata

ABSTRAK

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pengembangan pariwisata. Evaluasi berkala terhadap fasilitas pariwisata yang disediakan pengelola perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas destinasi di mata pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Sili. Sebanyak 100 responden menjawab kuesioner yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wisatawan tidak puas terhadap fasilitas toilet umum dan tempat sampah dengan persentase berturut-turut sebesar 42,25% dan 38,75%. Wisatawan menyatakan puas terhadap fasilitas *rest area*, parkir, dan tempat ibadah dengan persentase berturut-turut sebesar 51,34%, 47,71%, dan 45,5%. Ketersediaan fasilitas difabel dinilai sangat tidak puas oleh sebesar 61,5% wisatawan. Fasilitas pariwisata di Pantai Sili yang dirasa belum memenuhi harapan wisatawan, perlu menjadi perhatian pengelola. Pengelola masih perlu meningkatkan kualitas fasilitas pariwisata yang disediakan agar kepuasan wisatawan dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk melihat apakah kepuasan wisatawan berhubungan dengan keinginan berkunjung kembali. Sehingga pengelola akan memiliki alasan kuat untuk terus memperbaiki kualitas fasilitas di destinasi wisata bahari.

ABSTRACT

Keywords:

Marine tourism

Tourism facilities

Traveller satisfaction

Tourism amenities

Tourist satisfaction serves as a crucial indicator of successful tourism development. It is imperative for managers to periodically assess the tourism facilities to gauge the destinations' quality through the visitors' perspective. Therefore, this study endeavors to assess the level of tourist satisfaction regarding the tourism facilities at Sili Beach. A total of 100 respondents participated in the questionnaire, which was subsequently analyzed using descriptive quantitative methods. The findings revealed that tourists exhibited dissatisfaction with public toilet facilities and trash bins, with percentages of 42.25% and 38.75%, respectively. Conversely, tourists expressed contentment with rest area facilities, parking, and places of worship, with percentages of 51.34%, 47.71%, and 45.5%, respectively. However, the availability of disabled facilities left 61.5% of tourists significantly dissatisfied. These findings underscore the need for managers to address the discrepancies between tourists' expectations and the actual offerings at Sili Beach. Consequently, there is a pressing need for managers to enhance the quality of tourism facilities to ensure and bolster tourist satisfaction. Furthermore, future research endeavors could explore the correlation between tourist satisfaction and the inclination to revisit, providing managers with compelling reasons to continually improve the quality of facilities at marine tourism destinations.



1. Pendahuluan

Kepuasan wisatawan menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas produk pariwisata untuk mendorong kunjungan dan membentuk loyalitas wisatawan. Secara garis besar, tingkat kepuasan berarti tahapan reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (Dzulkipli & Masjhoer, 2020). Selain atraksi wisata yang ditawarkan oleh destinasi, kepuasan wisatawan juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas yang disediakan. Kualitas amenities (fasilitas pariwisata) yang baik menentukan kepuasan wisatawan yang berkunjung dan beraktivitas di destinasi wisata (Susetyarini & Masjhoer, 2018). Fasilitas pariwisata akan mempermudah dan memberikan kenyamanan wisatawan selama berwisata. Oleh karena itu, daya tarik wisata dengan fasilitas wisata yang lengkap cenderung menjadi favorit wisatawan dibandingkan dengan yang tidak. Hal tersebut dipertegas oleh penelitian oleh Vengesai et al. (2009) yang mengungkapkan bahwa sebuah tujuan wisata dianggap semakin menarik ketika memenuhi lebih banyak kebutuhan wisatawan dan pada akhirnya akan menjadi pilihan utama di tengah persaingan destinasi wisata. Beberapa faktor yang dianggap penting oleh pengunjung dalam memilih tujuan wisata meliputi fasilitas yang tersedia, daya tariknya, harga yang kompetitif, dan ketersediaan jaringan transportasi yang mudah (Masjhoer & Dzulkipli, 2019). Salah satu komponen penting dan wajib ada di setiap destinasi pariwisata yaitu fasilitas pariwisata. Dikarenakan sifatnya yang wajib, maka keberadaannya dapat dijadikan indikator keberhasilan pengembangan destinasi pariwisata. Lebih lanjut, Susetyarini & Masjhoer (2018) berpendapat bahwa destinasi perlu untuk mengetahui kepuasan wisatawan untuk mengukur sejauh mana kelebihan dan kekurangan fasilitas pariwisata yang disediakan. Langkah tersebut menjadi bentuk evaluasi berharga bagi pengelola yang selanjutnya dapat dikembangkan menjadi program-program atau rencana aksi pembangunan fisik maupun non-fisik.

Fasilitas pariwisata adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada di destinasi wisata (Taning et al., 2022). Penyediaan fasilitas pariwisata berperan penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan bagi pengunjung selama melakukan aktivitas wisata. Fasilitas pariwisata dapat berupa sarana sanitasi seperti toilet, pembuangan air limbah, penyediaan air bersih, dan tempat sampah, rest area, tempat ibadah, fasilitas disabilitas, dan lahan parkir (Fanggidae & Bere, 2020; Handoyo et al., 2017; Mahdani et al., 2022; Nihayati & Deskarina, 2019; Rochman et al., 2023; Susetyarini & Masjhoer, 2018; Yuantari & Andrian, 2022). Kualitas fasilitas pariwisata menentukan pengalaman yang akan diterima oleh pengunjung. Semakin baik kualitas fasilitas pariwisata dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Taning et al., 2022). Fasilitas yang memberikan kemudahan aktivitas berwisata akan menjadi nilai tambah dari pengunjung karena harapan mereka terpenuhi dengan baik (Rokhayah & Andriana, 2021).

Pantai Slili adalah salah satu destinasi wisata bahari unggulan di Kabupaten Gunungkidul. Lokasi Pantai Slili tergolong strategis, karena berada di kawasan Pantai Pulang Syawal, Krakal, dan Sadranan dengan pilihan beragam titik wisata menarik (Umam, 2024). Zona Selatan Kabupaten Gunungkidul saat ini sedang mendorong pengembangan pantai baru dengan ciri khas dan potensi yang beragam (Masjhoer et al., 2020). Hal ini tentunya memunculkan persaingan antar pantai di sepanjang pantai Gunungkidul. Setiap pantai menawarkan atraksi beragam hingga membangun fasilitas pariwisata selengkap dan sebaik mungkin sebagai salah satu cara dalam meningkatkan daya saing. Persepsi wisatawan dalam mengonsumsi produk dan jasa selama berwisata ke beberapa destinasi akan dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas, daya tarik

wisata dan pelayanan di setiap destinasi. Puas dan tidak puasnya wisatawan berkunjung ke suatu destinasi wisata tergantung dari daya tarik wisata dan fasilitas layanan yang ditawarkan (Fanggidae & Bere, 2020). Berdasarkan hal tersebut, maka fasilitas pariwisata yang telah dibangun oleh pengelola perlu dilakukan evaluasi untuk menyesuaikan dengan harapan wisatawan. Evaluasi berkala terhadap fasilitas pariwisata yang disediakan pengelola perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas destinasi di mata pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Sili.

2. Metode

Penelitian ini berlangsung di bulan Mei 2023 dan berlokasi di Pantai Sili, Kalurahan Sidoharjo, Kapanewon Tepus, Gunungkidul. Pantai Sili memiliki garis pantai pendek dengan pasir kasar putih dan batuan karang di sebagian tepinya. Ombaknya relatif kecil, cocok untuk berenang, sementara panorama alamnya yang eksotis dan angin sepoi-sepoi menjadikannya populer di kalangan wisatawan. Pantai Sili telah dilengkapi dengan fasilitas pariwisata yang lengkap, termasuk kamar mandi, musala, gazebo, warung makan, penyewaan alat snorkeling, penginapan, dan area parkir luas, untuk menarik perhatian wisatawan (Ananto et al., 2021).



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Pantai Sili. Sampel yang mewakili populasi diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019), *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan sampel yang ditemukan secara kebetulan dan cocok dijadikan sebagai sumber data di lokasi penelitian. Lebih lanjut, jumlah sampel yang dijadikan responden disesuaikan dengan teori Roscoe yaitu minimal 30 sampai dengan 500 orang (Sugiyono, 2019). Keterbatasan biaya, waktu, dan tenaga menjadi pertimbangan peneliti untuk mengambil sampel sebanyak 100 orang.

Variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu fasilitas pariwisata yang terdiri dari toilet umum, tempat sampah, fasilitas difabel, *rest area*, lahan parkir, dan tempat ibadah yang terdapat di lokasi penelitian. Setiap variabel fasilitas pariwisata memiliki indikator kepuasan yang merujuk pada kualitas fasilitas yang terdapat di lapangan (lihat **Tabel 1**). Pengukuran tingkat

kepuasan menggunakan skala Likert yang telah dimodifikasi menjadi skala genap. Hal ini dimaksudkan agar persepsi wisatawan tidak berada di posisi netral, namun akan terpisah ke arah positif atau negatif. Menurut Budiaji (2013), penentuan jumlah titik Likert perlu mempertimbangkan bias sosial karena keinginan untuk menyenangkan peneliti dan kecenderungan responden memilih titik di tengah (netral). Oleh karena itu jumlah titik respons genap lebih disarankan dibandingkan titik respons ganjil karena bias sosial dapat dikurangi. Analisis data yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan adalah frekuensi dan rata-rata dari masing-masing skala.

Tabel 1. Variabel penelitian

No	Fasilitas Pariwisata	Indikator kepuasan
1.	Toilet Umum	<ul style="list-style-type: none">• Kebersihan toilet umum• Kualitas air bersih• Penampakan fisik/desain toilet umum• Pemisahan toilet untuk pria dan wanita• Penggolongan jenis sampah (basah/kering)
2.	Tempat Sampah	<ul style="list-style-type: none">• Kondisi fisik tempat sampah• Penampakan/desain tempat sampah• Ketersediaan jumlah tempat sampah
3.	Fasilitas difabel	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan jalur khusus pejalan kaki difabel• Kondisi fisik, kelayakan/penampakan jalur khusus pejalan kaki difabel
4.	Rest area (tempat istirahat)	<ul style="list-style-type: none">• Kondisi fisik kursi• Penampakan/desain kursi• Ketersediaan jumlah kursi
5.	Lahan Parkir	<ul style="list-style-type: none">• Luas lahan parkir• Kondisi fisik lahan parkir• Penampakan fisik/desain lahan parkir• Petugas parkir• Keamanan area parkir• Tarif parkir• Jarak yang harus ditempuh wisatawan dari lahan parkir ke tempat wisata
6.	Tempat Ibadah	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan tempat ibadah• Kebersihan tempat ibadah• Kemudahan akses wisatawan menuju tempat ibadah• Penampakan atau desain tempat ibadah

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi Karakteristik Responden

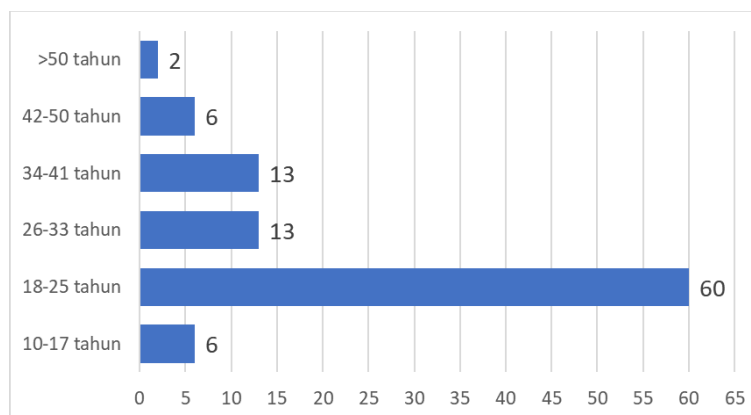
Karakteristik responden yang dibahas dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Sebanyak 100 responden telah berhasil mengisi kuesioner dengan baik di Pantai Slili, Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 60% dan sisanya berjenis kelamin laki-laki (lihat **Gambar 2**). Wisata alam cenderung menjadi domain wisatawan berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan bahwa preferensi aktivitas dan destinasi wisata, salah satunya ditentukan oleh perbedaan jenis kelamin. Namun hal tersebut tidak berlaku untuk jenis wisata bahari yang cenderung memiliki karakteristik wisatawan dengan proporsi perempuan yang lebih banyak dibandingkan laki-laki (Damasdino, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Octanisa & Palestho (2023) menunjukkan bahwa pengunjung Pantai Mliwis di Kebumen didominasi oleh wisatawan perempuan. Perjalanan wisata bahari tidak hanya diminati oleh wisatawan laki-laki, namun juga oleh wisatawan perempuan

(Retawimbi et al., 2022). Meski perbedaan wisatawan laki-laki dan perempuan tidak terlalu signifikan, hal ini telah menunjukkan bahwa segmentasi wisatawan wisata bahari telah mencakup kedua jenis kelamin.



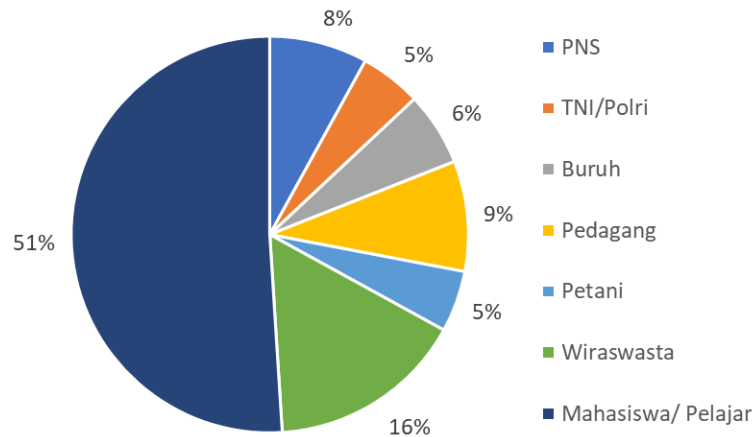
Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Dilihat dari aspek usia, maka sebagian besar responden berusia 18-25 tahun, usia paling muda yaitu 10-17 tahun sebesar 6%, dan usia paling tua yaitu >50 tahun hanya sebanyak 2% (lihat **Gambar 3**). Data tersebut menunjukkan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Pantai Sili berada di rentang usia produktif. Hasil tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan karakteristik wisatawan wisata bahari sebagian besar berada di usia produktif (Cahyana et al., 2018; Octanisa & Palestho, 2023; Retawimbi et al., 2022). Segmen wisatawan usia produktif cenderung menyukai wisata yang bernuansa alam, dalam hal ini yaitu lingkungan bahari. Minat wisatawan untuk berwisata alam di Yogyakarta didominasi oleh wisatawan di tingkat usia produktif (Yuniati, 2018).



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan dominasi mahasiswa/ pelajar dengan persentase sebesar 51%. Pekerjaan terbesar kedua yaitu wiraswasta dengan persentase sebesar 16% dan paling kecil bekerja sebagai TNI/ Polri dan petani dengan persentase masing-masing sebesar 5% (detail lihat **Gambar 4**). Data pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa usia produktif yang berwisata di Pantai Sili sebagian besar adalah mahasiswa/ pelajar. Hasil ini tidak jauh berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Octanisa & Palestho (2023) yang mengungkapkan bahwa wisatawan di Pantai Mliwis masih berstatus pelajar atau mahasiswa.



Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan

Penelitian ini mengukur kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata yang disediakan oleh pengelola Pantai Sili. Fasilitas pariwisata yang dimaksud yaitu Toilet Umum, Tempat Sampah, Fasilitas Difabel, Tempat istirahat (*Rest area*), Lahan Parkir, dan Tempat Ibadah. Berikut adalah hasil dan pembahasan kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Sili.

A. Fasilitas Toilet Umum

Toilet umum merupakan fasilitas penting di destinasi wisata bahari yang berperan dalam meningkatkan kenyamanan wisatawan, menjaga kesehatan, dan mendukung citra destinasi wisata. Menurut Bagiastra & Damayanti (2021), sarana toilet umum merupakan salah satu jenis toilet yang diperuntukkan untuk masyarakat umum yang berkunjung ke suatu tempat wisata. Perencanaan toilet umum perlu memperhatikan standar toilet umum agar kualitas dan kenyamanan wisatawan dapat tercapai. Kualitas toilet umum dapat diukur berdasarkan beberapa faktor, seperti kebersihan, fasilitas, aksesibilitas, keamanan, pemeliharaan, dan kesadaran masyarakat. Penyediaan toilet umum yang berkualitas di destinasi wisata bahari akan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi para pengunjung (Ardiansyah & Suparwoko, 2019).

Tabel 2. Kepuasan wisatawan terhadap toilet umum

No.	Indikator Toilet Umum	Persentase (%)			
		SP	P	TP	STP
1.	Kebersihan toilet umum	3	41	43	13
2.	Kualitas air bersih	4	48	46	2
3.	Penampakan fisik/desain toilet umum	2	37	44	17
4.	Pemisahan toilet untuk pria dan wanita	4	38	36	22
Rata-rata		3,25	41	42,25	13,5

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner (lihat **Tabel 2**), dapat terlihat bahwa rata-rata 42,25% wisatawan Tidak Puas dengan fasilitas toilet umum. Total sebanyak 56 responden memiliki persepsi negatif (Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas) dengan kebersihan toilet umum. Menurut Violinaa & Suryawana (2016), kondisi perawatan toilet umum di beberapa destinasi wisata masih kurang memadai, menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna dan meningkatkan risiko kesehatan karena sanitasi yang buruk. Selain kebersihan, persepsi negatif juga ditunjukkan pada indikator penampakan fisik dan pemisahan toilet laki-laki dan

perempuan. Pemisahan toilet berdasarkan jenis kelamin merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pengelola melihat dari karakteristik wisatawan yang beragam (Novitasari et al., 2022). Selain itu, toilet yang terpisah juga bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi setiap individu yang ingin menuntaskan hajatnya. Hanya satu indikator fasilitas toilet yang mendapatkan persepsi positif dari wisatawan yaitu kualitas air bersih. Penerapan sistem sanitasi yang baik meliputi penyediaan air bersih, pembuangan air limbah, ketersediaan tempat sampah, dan ketersediaan toilet (Mahdani et al., 2022).

B. Fasilitas Tempat Sampah

Sampah merupakan entitas yang timbul dari aktivitas manusia, salah satunya dari aktivitas pariwisata (Masjhoer, 2024; Masjhoer et al., 2023a). Sampah yang tidak terkelola dengan baik, akan menjadi bumerang bagi perkembangan pariwisata, terutama berhubungan dengan kenyamanan dan kualitas lingkungan di destinasi wisata (Masjhoer et al., 2021, 2022, 2023b). Salah satu fasilitas yang wajib ada di destinasi wisata yaitu tempat sampah. Keberadaan tempat sampah di destinasi wisata memiliki beberapa peran penting, antara lain untuk menjaga kebersihan, melindungi lingkungan, serta meningkatkan kenyamanan wisatawan dan citra destinasi wisata (Dzulkifli & Masjhoer, 2020; Khoiron et al., 2023; Masjhoer & Dzulkifli, 2019). Kualitas penyediaan tempat sampah di destinasi wisata dapat dilihat dari ketersediaan yang cukup dan ditempatkan pada lokasi yang strategis dan mudah diakses. Selain itu ukuran dan kapasitas, desain tampilan, dan pemisahan jenis sampah menjadi indikator lain yang umum digunakan untuk menilai kualitas tempat sampah (Fanggidae & Bere, 2020; Susetyarini & Masjhoer, 2018). Penyediaan tempat sampah yang berkualitas dan pengelolaan sampah yang baik di destinasi wisata bahari dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi para pengunjung, sekaligus berkontribusi pada kelestarian lingkungan laut.

Tabel 3. Kepuasan wisatawan terhadap tempat sampah

No.	Indikator tempat sampah	Persentase (%)			
		SP	P	TP	STP
1.	Penggolongan jenis sampah (basah/kering)	2	32	33	33
2.	Kondisi fisik tempat sampah	4	36	44	16
3.	Penampakan/desain tempat sampah	2	37	45	16
4.	Ketersediaan jumlah tempat sampah	3	46	33	18
Rata-rata		2,75	37,75	38,75	20,75

Fasilitas tempat sampah di Pantai Slili dirasa belum memenuhi harapan dari pengunjung. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengukuran kepuasan yang sebagian besar memiliki preferensi negatif yaitu Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas dengan total 59.5% (detail lihat **Tabel 3**). Ketidakpuasan pengunjung merujuk pada indikator penggolongan jenis sampah, kondisi fisik tempat sampah, desain, dan ketersediaan tempat sampah. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fanggidae & Bere (2020) yang mengemukakan bahwa kepuasan wisatawan di masa mendatang perlu memperhatikan kualitas tempat sampah. Penyediaan tempat sampah di destinasi wisata oleh pengelola karena memperhatikan aspek sanitasi lingkungan dan kesehatan pengunjung. Perhatian ini akan menentukan kualitas pencitraan destinasi wisata dan berimbas pada preferensi berkunjung wisatawan asing. Violinaa & Suryawana (2016) berpendapat bahwa wisatawan asing meragukan sanitasi suatu destinasi karena tidak nyaman dengan tempat sampah yang tidak memadai.

C. Fasilitas khusus bagi difabel

Fasilitas khusus bagi difabel di destinasi wisata merupakan komponen penting untuk menciptakan destinasi wisata yang inklusif dan ramah difabel (Handoyo et al., 2017; Hanun et al., 2022). Fasilitas ini menjadi sarana dan prasarana yang dirancang khusus untuk memenuhi

kebutuhan dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas agar dapat menikmati wisata secara aman, nyaman, dan setara dengan pengunjung lainnya (Hanun et al., 2022). Menurut Rochman et al. (2023), fasilitas khusus difabel dapat berupa fasilitas fisik seperti *ramp*, toilet khusus, dan jalur khusus kursi roda, serta non fisik seperti layanan penerjemah bahasa isyarat dan dukungan staf yang terlatih untuk membantu difabel. Keberadaan fasilitas khusus bagi difabel di destinasi wisata memiliki beberapa peran penting sebagai perwujudan pemenuhan hak difabel. Selain itu pemenuhan fasilitas ini dapat meningkatkan citra destinasi wisata. Destinasi wisata yang ramah difabel menunjukkan komitmen terhadap inklusivitas dan aksesibilitas, sehingga meningkatkan citra dan daya tariknya bagi wisatawan, termasuk wisatawan difabel (Handoyo et al., 2017; Hanun et al., 2022).

Tabel 4. Kepuasan wisatawan terhadap fasilitas khusus bagi difabel

No.	Indikator fasilitas khusus bagi difabel	Persentase (%)			
		SP	P	TP	STP
1.	Ketersediaan jalur khusus pejalan kaki difabel	4	18	15	63
2.	Kondisi fisik, kelayakan/penampakan jalur khusus pejalan kaki difabel	4	15	21	60
Rata-rata		4	16,5	18	61,5

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner, sebesar 61,5% wisatawan menyatakan Sangat Tidak Puas dengan fasilitas khusus difabel. Hal ini sesuai dengan kondisi lapangan yang belum memperhatikan kebutuhan wisatawan difabel. Kegiatan wisata adalah hak setiap manusia tanpa ada keterbatasan untuk merasakan dan menerima informasi selayaknya manusia pada umumnya (Handoyo et al., 2017). Sehingga pemenuhan hak berwisata bagi difabel perlu menjadi perhatian bagi pengelola destinasi wisata. Pada umumnya destinasi wisata di Yogyakarta belum memenuhi standar destinasi yang ramah difabel (Handoyo et al., 2017; Nihayati & Deskarina, 2019). Lebih jauh, Handoyo et al. (2017) menyatakan penyandang disabilitas di Indonesia belum mendapatkan hak berwisata yang seharusnya, meski amanat UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata telah mencantumkan kesetaraan sebagai asas dari kepariwisataan. Terlebih dalam pemenuhan kebutuhan disabilitas dalam berwisata menjadi salah satu tujuan pembangunan berkelanjutan yaitu Tujuan ke-10.

D. Fasilitas Istirahat (*rest area*)

Rest area, atau dikenal juga sebagai tempat duduk, gazebo, atau area istirahat, adalah fasilitas umum yang disediakan di tempat-tempat wisata untuk pengunjung beristirahat dan bersantai. *Rest area* biasanya dilengkapi dengan tempat duduk, meja, dan naungan dari sinar matahari dan hujan. *Rest area* merupakan fasilitas penting di destinasi wisata bahari yang berperan dalam meningkatkan kenyamanan, kesehatan, dan keselamatan pengunjung, serta menambah estetika dan citra destinasi wisata. Dengan menyediakan *rest area* yang berkualitas dan mudah diakses, destinasi wisata dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Taning et al., 2022).

Tabel 5. Kepuasan wisatawan terhadap fasilitas istirahat (*rest area*)

No.	Indikator fasilitas <i>rest area</i>	Persentase (%)			
		SP	P	TP	STP
1.	Kondisi fisik kursi	5	48	35	12
2.	Penampakan/desain kursi	7	53	35	5
3.	Ketersediaan jumlah kursi	6	53	33	8
Rata-rata		6	51,34	34,33	8,33

Berdasarkan perhitungan kuesioner yang tersaji pada Tabel 5, maka dapat terlihat bahwa sebagian besar wisatawan merasa Puas terhadap fasilitas *rest area* di Pantai Slili. Indikator fasilitas *rest area* yang terdiri dari kondisi fisik, desain, dan ketersediaan jumlah, seluruhnya mendapatkan persepsi positif yaitu Puas. Keberadaan *rest area* berupa kursi memberikan kenyamanan bagi pengunjung yang mengalami kelelahan. Tempat duduk juga berfungsi sebagai tempat berkumpul dan bercengkerama sambil menikmati pemandangan. Keberadaan kursi umum dapat memenuhi kebutuhan pengunjung sehingga mendorong kenyamanan selama berwisata. Tersedianya fasilitas yang memudahkan kegiatan wisatawan akan menjadi nilai tambah dari pengunjung karena aktivitas berwisata mereka terpenuhi dengan baik (Rokhayah & Andriana, 2021).

E. Fasilitas Lahan Parkir

Lahan parkir adalah area yang disediakan khusus untuk menampung kendaraan pengunjung yang datang ke suatu tempat. Lahan parkir biasanya dilengkapi dengan garis-garis marka dan rambu-rambu lalu lintas untuk mengatur kendaraan yang parkir. Lahan parkir merupakan fasilitas penting di destinasi wisata bahari yang berperan dalam memudahkan akses pengunjung, menjaga keamanan kendaraan, mencegah kemacetan, meningkatkan pendapatan, dan menjaga kebersihan lingkungan. Lahan parkir yang ideal di destinasi wisata harus memiliki beberapa aspek yang perlu dipenuhi; (1) kapasitas yang cukup untuk menampung kendaraan pengunjung, terutama pada saat *peak season*; (2) lahan parkir berada di lokasi yang mudah diakses dan terletak di dekat area wisata sehingga pengunjung tidak harus berjalan terlalu jauh untuk mencapai area wisata dari tempat parkir; (3) lahan parkir harus dilengkapi dengan sistem keamanan seperti pagar, kamera CCTV, dan penjaga keamanan untuk mencegah kerusakan, pencurian, dan *vandalisme*; (4) sistem pembayaran parkir harus mudah dan efisien; dan (5) informasi tentang lokasi lahan parkir, tarif parkir, dan aturan parkir harus mudah diakses oleh pengunjung.

Tabel 6. Kepuasan wisatawan terhadap fasilitas lahan parkir

No.	Indikator fasilitas lahan parkir	Persentase (%)			
		SP	P	TP	STP
1.	Luas lahan parkir	7	48	38	7
2.	Kondisi fisik lahan parkir	7	42	43	8
3.	Penampakan fisik/desain lahan parkir	4	47	42	7
4.	Petugas parkir	5	50	41	4
5.	Keamanan area parkir	5	46	43	6
6.	Tarif parkir	7	55	34	4
7.	Jarak yang harus ditempuh wisatawan dari lahan parkir ke tempat wisata	4	46	46	4
Rata-rata		5,58	47,71	41	5,71

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner, dapat diamati bahwa sebagian besar wisatawan memiliki persepsi positif terhadap lahan parkir di Pantai Slili. Total sebesar 47,71% wisatawan menyatakan Puas dan 5,58% menyatakan Sangat Puas. Meskipun sebagian besar menyatakan kepuasan, namun terdapat lebih dari 41% wisatawan ketidakpuasannya. Hal ini disinyalir karena lahan parkir yang tersedia di Pantai Slili hanya bisa digunakan untuk mobil dan motor saja, sedangkan untuk bus besar terletak jauh di bagian depan pintu masuk, sehingga wisatawan harus berjalan sekitar 5 menit untuk sampai ke Pantai Slili. Kapasitas parkir mobil dan motor di Pantai Slili pada saat hari libur sangat penuh sehingga tidak mampu menampung tambahan kendaraan. Beberapa destinasi wisata bahari masih minim dalam penyediaan lahan parkir karena kebutuhan lahan. Penyediaan lahan parkir dapat melibatkan masyarakat setempat

dengan memanfaatkan lahan yang mereka miliki dan masyarakat setempat yang menjadi penjaga keamanan (Yulianto & Kumalaningrum, 2020).

F. Fasilitas tempat ibadah

Tempat ibadah adalah tempat yang digunakan untuk beribadah dan melakukan ritual keagamaan. Tempat ibadah dapat berupa masjid, gereja, pura, wihara, kelenteng, atau tempat suci lainnya. Masjid atau musala menjadi tempat ibadah yang umum ditemukan di destinasi wisata di Indonesia. Hal ini dikarenakan mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam dan memiliki kewajiban ibadah lima waktu.

Tabel 7. Kepuasan wisatawan terhadap tempat ibadah

No.	Indikator tempat ibadah	Persentase (%)			
		SP	P	TP	STP
1.	Ketersediaan tempat ibadah	6	46	39	9
2.	Kebersihan tempat ibadah	6	45	41	8
3.	Kemudahan akses wisatawan menuju tempat ibadah	5	48	43	4
4.	Penampakan atau desain tempat ibadah	4	43	46	7
Rata-rata		5,25	45,5	42,25	7

Berdasarkan **Tabel 7**, maka dapat terlihat bahwa 45,5% wisatawan menyatakan Puas dan 5,25% menyatakan Sangat Puas terhadap fasilitas tempat ibadah di Pantai Slili. Sebagian besar wisatawan memperhatikan bahwa ketersediaan, kebersihan, akses, dan desain tempat ibadah menjadi indikator yang menentukan penilaian tingkat kepuasan mereka terhadap tempat ibadah di Pantai Slili. Namun demikian, terdapat 42,25% wisatawan yang menyatakan Tidak Puas dan sebesar 7% menyatakan Sangat Tidak Puas. Hal ini memperkuat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Taning et al. (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas tempat ibadah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan, yang berarti tempat ibadah tidak berlaku untuk menentukan kepuasan seluruh wisatawan yang berkunjung. Lebih jauh, hal ini dikarenakan tempat ibadah hanya menjadi fasilitas pelengkap dan bukan yang utama. Artinya keberadaan tempat ibadah menjadi kebutuhan bagi wisatawan yang ingin menunaikan ibadah dan tidak berlaku bagi wisatawan yang tidak ingin beribadah.

4. Kesimpulan

Pantai Slili telah berkembang menjadi salah satu destinasi wisata bahari unggulan di Gunungkidul. Fasilitas pariwisata yang terbangun ditujukan bagi memberikan kenyamanan bagi wisatawan dalam berwisata. Namun demikian, Apakah fasilitas pariwisata yang disediakan telah memenuhi ekspektasi wisatawan? Evaluasi berkala terhadap fasilitas pariwisata yang disediakan pengelola perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas destinasi di mata pengunjung. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Slili. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas *rest area*, parkir, dan tempat ibadah yang disediakan oleh pengelola memenuhi ekspektasi wisatawan dengan kriteria Puas. Sebaliknya, wisatawan merasa tidak puas untuk fasilitas toilet umum, tempat sampah, dan fasilitas difabel. Ketidakpuasan wisatawan dikarenakan fasilitas tersebut belum memenuhi ekspektasi wisatawan. Pengelola Pantai Slili perlu memperhatikan kembali kualitas fasilitas yang dinilai Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Selain itu, pengelola juga dapat terus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas fasilitas yang dinilai Puas. Penelitian lebih lanjut dapat menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai alat analisis sehingga dapat menunjukkan peringkat berbagai atribut dari fasilitas pariwisata serta mengidentifikasi tindakan yang perlu diambil oleh pengelola. Topik lain yang menarik sebagai

tindak lanjut penelitian ini yaitu menguji hubungan antara kepuasan wisatawan berhubungan dengan keinginan berkunjung kembali.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis berterima kasih kepada Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta yang telah mengakomodasi dan mengizinkan kelas lapangan sebagai bentuk praktik dan bagian penting dari mata kuliah wisata bahari.

6. Daftar Pustaka

- Ananto, T. R., Priatama, A., Setiawan, Y. E., Sathyas, I. N. . P., & Haryanto, K. (2021). Pengembangan potensi pantai sili dengan swot dan buku ajar paud di desa sidoharjo, kecamatan tepus, gunung kidul. *Jurnal Atma Inovasia*, 1(1), 41–47.
- Ardiansyah, M. I., & Suparwoko, S. (2019). *ANALISIS KELAYAKAN TOILET UMUM PADA OBJEK WISATA (Studi Kasus: Toilet Umum di Daerah Objek Wisata Taman Sari)*.
- Bagiastra, I. K., & Damayanti, S. L. P. (2021). Ketersediaan dan Pengelolaan Toilet Umum di Obyek Wisata dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pariwisata. *Media Bina Ilmiah*, 15(6), 4605–4614.
- Budiaji, W. (2013). SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133. <http://umbidharma.org/jipp>
- Cahyana, H., Suwena, I. K., & Sudana, I. P. (2018). Karakteristik dan Motivasi Wisatawan Mancanegara Berkunjung ke Pantai Jemeluk-Amed, Desa Purwakerti, Kecamatan Abang, Karangasem. *Jurnal IPTA P-ISSN*, 6(1), 2018.
- Damasdino, F. (2015). Studi Karakteristik Wisatawan dan Upaya Pengembangan Produk Wisata Tematik di Pantai Goa Cemara, Pantai Kuwaru, dan Pantai Pandansimo Baru Kabupaten Bantul. *Media Wisata*, 13(2).
- Dzulkifli, M., & Masjhoer, J. M. (2020). The Measurements of Tourist Satisfaction Levels on Attractions, Accessibility, and Amenities in Pulesari Tourism Village, Sleman Regency. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.22146/jpt.51330>
- Fanggidae, R. P. C., & Bere, M. L. R. (2020). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1).
- Handoyo, F., Sholihah, A. N., Novitariasari, A., Hani, A. F., Firdausa, Q. P., & Rahayuningsih, H. (2017). Paket wisata bagi difabel di yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 116–128.
- Hanun, I. F., Purnamasari, W. D., & Sasongko, W. (2022). Evaluasi Kesesuaian Fasilitas dan Aksesibilitas Alun-Alun Batu Berdasarkan Konsep Ramah Difabel. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 11(3), 19–28.
- Khoiron, K., Rokhmah, D., & Santosa, A. (2023). Sosialisasi Urgensi Pengelolaan Sanitasi Lingkungan di Destinasi Wisata Kabupaten Bondowoso. *Madaniya*, 4(3), 1019–1024.
- Mahdani, M., Bagiastra, I. K., & Suteja, I. W. (2022). Pengelolaan Sanitasi Di Desa Searuni Mumbul Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur. *Journal Of Responsible Tourism*, 1(3), 313–322.



- Masjhoer, J. M. (2024). *Sistem Pengelolaan Sampah Perdesaan* (J. M. Masjhoer (ed.)). Eureka Media Aksara.
- Masjhoer, J. M., & Dzulkifli, M. (2019). Analisis Kepuasan Wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh, Kabupaten Sleman. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 4(2), 105–115. <https://doi.org/10.26905/jpp.v4i2.3084>
- Masjhoer, J. M., Mazaya, A. F. A., & Retawimbi, A. Y. (2021). Populasi Maksimum Berdasarkan Daya Dukung Fisik Sampah di Gili Air, Lombok Utara, NTB. *ECOTROPHIC : Jurnal Ilmu Lingkungan (Journal of Environmental Science)*, 15(1), 111–123. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ECOTROPHIC/article/view/70552>
- Masjhoer, J. M., Retawimbi, A. Y., & Sari, Y. S. (2020). Participation of Local Restaurants in Solid Waste Management in South Coast of Gunungkidul Regency, Indonesia. *Journal of Community Based Environmental Engineering and Management*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.23969/jcbeem.v4i1.1978>
- Masjhoer, J. M., Syafrudin, S., & Maryono, M. (2022). Penanganan Sampah Pada Masa Pandemi di Destinasi Wisata Bahari Kapanewon Tanjungsari, Gunungkidul. In *Kapita selekta pariwisata di era adaptasi kebiasaan baru*. CV. Stipram Press. https://www.researchgate.net/publication/359187860_Penanganan_Sampah_Pada_Masa_Pandemi_di_Destinasi_Wisata_Bahari_Kapanewon_Tanjungsari_Gunungkidul
- Masjhoer, J. M., Syafrudin, S., & Maryono, M. (2023a). *PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGURANGAN SAMPAH DI ZONA SELATAN KABUPATEN GUNUNGKIDUL* [Universitas Diponegoro]. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13908/>
- Masjhoer, J. M., Syafrudin, S., & Maryono, M. (2023b). Rural Waste Reduction Potential in The South of Gunungkidul Regency. *The 8th International Conference on Energy, Environment, Epidemiology and Information System (ICENIS 2023)*, 448, 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344803056>
- Nihayati, L., & Deskarina, R. (2019). Aksesibilitas Merapi Park World Landmark sebagai Destinasi yang Ramah Bagi Difabel. *Losari*, 4(2), 61–66.
- Novitasari, N., Yuniastuti, T., & Wahyuni, I. D. (2022). Evaluasi Sanitasi Fasilitas Umum Di Obyek Wisata Pantai Balekambang. *MEDIA HUSADA JOURNAL OF ENVIRONMENTAL HEALTH SCIENCE*, 2(1), 96–105.
- Octanisa, D. S., & Palestho, A. B. (2023). Analisis Karakteristik Wisatawan Lokal Pantai Mliwis, Kabupaten Kebumen. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(2), 36–45.
- Retawimbi, A. Y., Masjhoer, J. M., & Mazaya, A. F. A. (2022). PENGUKURAN POTENSI NILAI SUMBERDAYA KARAKTERISTIK WISATAWAN WISATA BAHARI DI PULAU CEMARA KECIL TAMAN NASIONAL KARIMUNJAWA. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 16(3), 161–172.
- Rochman, G. P., Afiati, A., Aji, R. R., & Syaodih, E. (2023). Pariwisata Ramah Disabilitas: Praktik di Kota Bandung dan Sekitarnya. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 19(1), 64–76.
- Rokhayah, E. G., & Andriana, A. N. (2021). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas, dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 2(1), 10–18.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.



- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di Malioboro pascarevitalisasi kawasan. *Jurnal Kepariwisata*, 12(1), 41–54.
- Taning, N. P., Masyhudi, L., Hulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal of Responsible Tourism*, 2(2), 379–392.
- Umam, C. (2024). *Spot Wisata Pantai Slili Bisa Jadi Pilihan Isi Libur Lebaran Bagi Anda yang Mudik ke Yogyakarta* - *TribunNews.com*. <https://www.tribunnews.com/travel/2024/04/05/spot-wisata-pantai-slili-bisa-jadi-pilihan-isi-libur-lebaran-bagi-anda-yang-mudik-ke-yogyakarta>
- Vengesayi, S., Mavondo, F. T., & Reisinger, Y. (2009). Tourism destination attractiveness: Attractions, facilities, and people as predictors. *Tourism Analysis*, 14(5), 621–636.
- Violinaa, S., & Suryawana, I. B. (2016). Kualitas kebersihan lingkungan sebagai penunjang daya tarik wisata pantai Sanur Kaja. *Jurnal Destinasi Pariwisata ISSN*, 2338, 8811.
- Yuantari, M. G. C., & Andrean, Y. A. (2022). Analisis Ketersediaan Sarana Sanitasi dengan Tingkat Kenyamanan Pengunjung di Tempat Wisata. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(3), 329–334.
- Yulianto, A., & Kumalaningrum, A. (2020). Potensi Pengembangan Destinasi Wisata Umbul Pluneng Di Kabupaten Klaten Jawa Tengah. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 11(1), 50–60.
- Yuniati, N. (2018). Profil dan karakteristik wisatawan nusantara (studi kasus di Yogyakarta). *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(2), 175–190.