

KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG

Jurnal Pengembangan Kota (2017)

Volume 5 No.1 (78-92)

Tersedia online di:

<http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk>

DOI: 10.14710/jpk.5.1.78-92

Sabrina Sabila¹, Maya Damayanti²¹BAPPEDA Provinsi Sumatera Selatan, Jl. Kapten A. Rivai No 23 Palembang²Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Abstrak. Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) merupakan kawasan wisata bersejarah yang memiliki potensi berupa bangunan peninggalan bersejarah sebagai atraksi wisata. Oleh karena itu, kawasan wisata dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung. Penelitian yang bertujuan mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung menjadi sangat penting, sehingga diketahui prioritas pengembangan wisata kawasan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kawasan BKB secara keseluruhan sudah memuaskan pengunjung sebesar 68,14%, namun masih terdapat beberapa pelayanan yang belum memuaskan pengunjung. Hal tersebut berada pada kuadran I matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 19 dari 56 variabel dengan dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Sustainability*, kecuali *Responsiveness* yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Penggunaan matriks IPA dalam penilaian kualitas pelayanan merupakan kontribusi penelitian ini terhadap penelitian terkait pengembangan kawasan bersejarah. Prioritas pengembangan wisata pada Kawasan BKB ternyata bukan hanya perlu memperhatikan fasilitas dan aksesibilitas saja, namun juga atraksi wisata sekaligus memberikan informasi dan promosi, serta melestarikan kawasan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; destinasi wisata; kawasan bersejarah

[**Title: Service Quality on Heritage Tourism Destination, case of Benteng Kuto Besak Palembang.**] Benteng Kuto Besak (BKB) that is located in the middle of Palembang is a tourism destination with the main attraction of heritage buildings. Given that, the local government is expecting this area as the main destination in Palembang, it is expected that this destination can provide services that can satisfy visitors. Hence, this research aims to assess the service quality based on visitor perception. This research used quantitative descriptive as the method in collecting and analysing data. The results show that the BKB as a whole has satisfied the visitors need, but there are still some services that need to be improved, such as the information and promotion.

Keywords: service quality; tourism destination; heritage area

Cara mengutip: Sabila, S, Damayanti, M. (2017). Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang. **Jurnal Pengembangan Kota**. Vol 5 (1): 78-92. DOI: 10.14710/jpk.5.1.78-92

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di kawasan bersejarah menjadi tren wisata yang semakin banyak diminati oleh wisatawan di masa mendatang agar pengunjung dapat menikmati pengalaman nyata dengan budaya dan gaya hidup lain, serta mengandung unsur edukasi (Pedersen, 2002). Pariwisata ini dapat disebut dengan pariwisata pusaka atau warisan budaya atau *heritage tourism* yakni suatu bentuk kegiatan wisata yang mengunjungi lansekap, situs bersejarah, bangunan atau monumen dan juga pengalaman dalam arti menyatu dengan alam atau merasa bagian dari sejarah tempat tertentu (Hall & Zeppel, 1990). Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB)

merupakan salah satu daya tarik wisata pusaka atau wisata sejarah budaya di pusat Kota Palembang yang menawarkan atraksi wisata berupa bangunan, prasarana fisik, dan benda-benda peninggalan bersejarah, serta pemandangan Jembatan Ampera dan

ISSN 2337-7062 (Print), 2503-0361 (Online) © 2017

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>). – lihat halaman depan © 2017

*Email: sabrina_bila@yahoo.com

Diterima 7 Februari 2017, disetujui 28 Juni 2017

Sungai Musi dengan didukung oleh plaza BKB sebagai sarana berkumpul aktivitas pengunjung dan tempat penyelenggaraan *event*. Dengan adanya potensi Kawasan BKB yang berada di tepian Sungai Musi, maka pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan Kawasan BKB sebagai tempat wisata dan cagar budaya sejak tahun 2002 hingga sekarang. Selain itu, pemerintah telah menetapkan dan merencanakan Kawasan BKB sebagai kawasan pariwisata dan cagar budaya di pusat Kota Palembang melalui regulasi, meliputi RTRW Kota Palembang Tahun 2012-2032, Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi (RIPPAPROV) Sumatera Selatan Tahun 2015-2025, dan Peraturan Walikota Palembang Nomor 48 Tahun 2015 tentang Rencana Penataan Kawasan Pusaka (RPKP) Kawasan Pasar Sekanak, Kawasan Kuto Besak dan Kawasan Pasar 16 Ilir Kota Palembang Tahun 2015-2020.

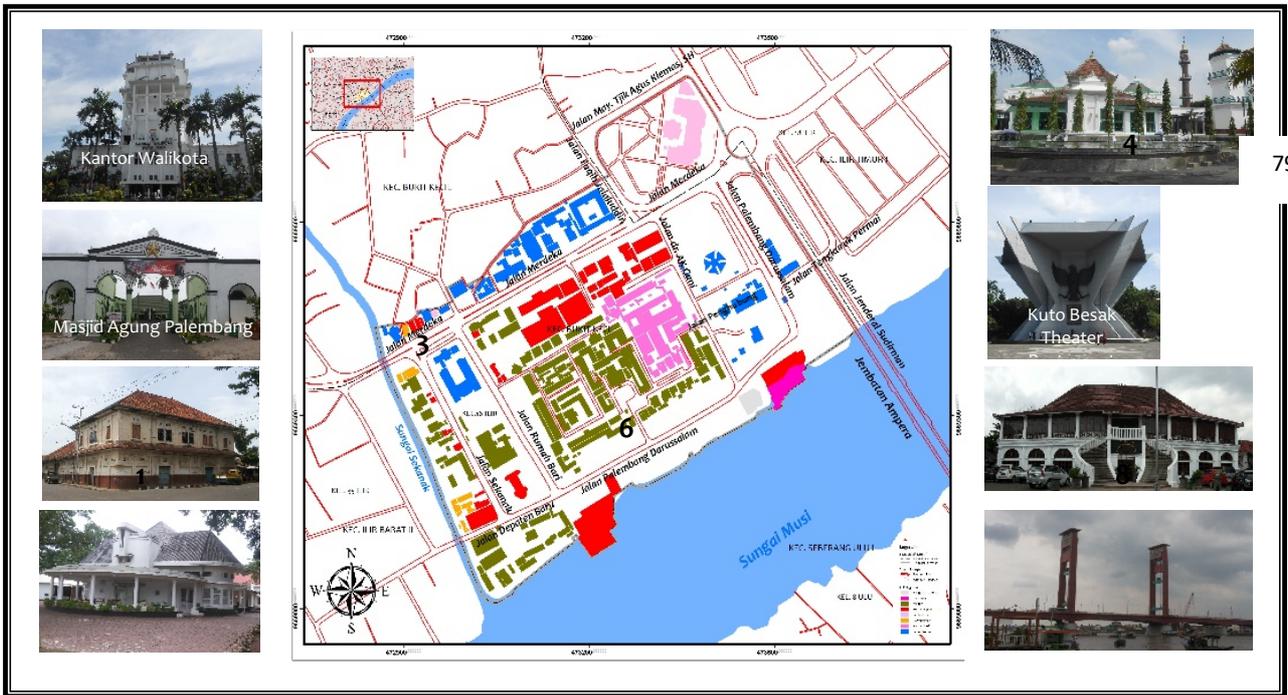
Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam mewujudkan Kawasan BKB sebagai tempat wisata sejarah budaya, namun masih terkendala keterbatasan pendanaan. Permasalahan lainnya yang menyebabkan kurang memberikan kenyamanan pengunjung, meliputi masih terdapat bangunan bersejarah yang kurang terawat, kondisi jalur pejalan kaki yang kurang memadai, kurangnya pohon peneduh, lokasi parkir yang jauh (Savitri, 2016), pengamen yang mengganggu kenyamanan pengunjung (Wijaya, 2016), dan terjadinya kemacetan karena kapasitas jalan yang belum mampu menampung volume lalu lintas kendaraan yang lewat sebagai dampak pengalihan arus lalu lintas karena adanya penutupan akses kendaraan depan BKB memperparah kemacetan dan menambah titik macet baru (Penasumatara, 2016). Selain itu, adanya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan pada obyek wisata di kawasan, namun kondisi tersebut belum diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal. Tidak hanya itu, pengunjung yang datang ke Kawasan BKB hanya ramai pada saat diadakan acara tertentu yang terjadwal rutin pada Kalender Event tahunan dan cenderung sepi pada siang hari karena kurangnya pohon peneduh.

Berdasarkan upaya-upaya yang telah dilakukan dan permasalahan yang ada dalam penataan fisik kawasan dan penyelenggaraan acara tertentu, maka Kawasan BKB sebagai kawasan wisata dikhawatirkan

tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung. Padahal adanya potensi Kawasan BKB sebagai tempat wisata sejarah budaya dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal sehingga kawasan menjadi menarik, nyaman dikunjungi, dan memuaskan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi sebagai bahan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di Kawasan BKB.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*Service Quality*) diukur berdasarkan kesenjangan antara pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) (Anantharathan Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Penilaian kualitas pelayanan sangat penting untuk menjamin kepuasan wisatawan dalam upaya menarik pengunjung ke suatu destinasi wisata karena kurangnya wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata, seperti di Kawasan Ekowisata Tasik Kenyir Malaysia (Yusof, Rahman, Jamil, & Iranmanesh, 2014). Wisatawan yang puas terhadap pelayanan yang berkualitas baik pada suatu destinasi wisata, maka wisatawan tersebut akan cenderung loyal dan kembali lagi untuk menikmati lokasi, tempat atau obyek wisata yang telah dikunjungi tersebut atau dengan kata lain pertambahan jumlah wisatawan dapat terwujud (Wyckof, 1990 dalam Tjiptono, 2008; Utama, 2016). Pada penelitian di kawasan ekowisata tersebut menambahkan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan daya tarik wisata atau atraksi wisata selain dari dimensi Service Quality (SERVQUAL) oleh Ananthanarayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), meliputi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Hal ini menyiratkan bahwa penilaian kualitas pelayanan perlu memperhatikan kondisi non fisik berupa daya tarik wisata tidak hanya kondisi fisik saja.

Dalam mengukur kualitas pelayanan pada tiap atribut tiap dimensi dilakukan dengan menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).



Gambar 1. Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang. Sumber: Hasil Observasi Lapangan, 2017

Metode IPA lebih baik dari pendekatan SERVQUAL (Service Quality) dan SERVPERF (Service Performance) karena dapat menggambarkan dengan jelas prioritas atribut-atribut pelayanan (Seng Wong, Hideki, & George, 2011).

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian yang saat ini dilakukan di Kawasan BKB untuk mengisi *gap* penelitian di destinasi wisata terutama pada kawasan bersejarah. Keutamaan penelitian ini berkaitan dengan daya tarik wisata yang dilihat dari kualitas pelayanan berupa atraksi wisata didukung informasi dan promosi, namun juga dilihat dari segi fisik berupa fasilitas wisata dan aksesibilitas. Dengan demikian, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pada Kawasan BKB Palembang berdasarkan persepsi pengunjung wisata perlu dilakukan sehingga dapat diketahui prioritas pengembangan wisata kawasan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung kawasan.

Kawasan BKB merupakan kawasan wisata yang memiliki nilai historis tinggi dengan berbagai peninggalan bersejarah, memiliki *the best view* ke Jembatan Ampera, di mana Jembatan Ampera merupakan *landmark* Kota Palembang, dan berbatasan langsung dengan Sungai Musi Kota Palembang. Kawasan ini memiliki lahan seluas $\pm 31,65$ Ha yang berada di Kelurahan 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil dan

Kelurahan 18 Ilir Kecamatan Ilir Timur I. Adapun batas administratifnya yakni pada sebelah utara berbatasan dengan permukiman, Jalan May. Tjik Agus Kiemas, SH dan Jalan Faqih Jalaluddin; sebelah timur berbatasan dengan Jalan Jendral Sudirman; sebelah selatan berbatasan dengan Sungai Musi; dan sebelah barat berbatasan dengan Sungai Sekanak. Berdasarkan sejarah dan perkembangannya, Kawasan BKB merupakan kawasan bersejarah yang memiliki peninggalan dari zaman Kesultanan Palembang Darussalam, zaman kolonialisme, dan zaman setelah kemerdekaan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berdasarkan data bersifat kuantitatif atau angka statistik dari variabel-variabel kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata BKB, meliputi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Sustainability* (berkelanjutan) yang dijabarkan ke dalam beberapa atribut atau variabel. Pengukuran kualitas pelayanan ini mempertimbangkan dimensi RATER yang tercantum pada model *SERVQUAL* (Ananthanarayanan Parasuraman, dkk., 1988) dan dimensi *Sustainability* berdasarkan pariwisata berkelanjutan (*Sustainable Tourism*) (United Nation World Tourism Organization

(UNWTO), 2005; World Tourism Organization (WTO), 2003).

Penambahan dimensi *Sustainability* perlu dimasukkan karena pada model/dimensi SERVQUAL yang terdiri dari dimensi RATER tersebut belum memperhatikan dari kondisi non fisik berupa daya tarik wisata. Hal ini didasarkan pada penelitian kualitas pelayanan sebelumnya pada Kawasan Ekowisata dengan menambahkan dimensi baru yakni *Tangible Sustainability* dan *Sustainable Practice* yang berarti bahwa dimensi SERVQUAL perlu disempurnakan apabila diterapkan pada konteks yang berbeda (Yusof, dkk., 2014). Akan tetapi, pada dimensi-dimensi penelitian tersebut hanya mencakup aspek sosial budaya dan lingkungan, sedangkan aspek ekonomi belum diperhatikan. Oleh karena itu, pada penelitian ini aspek sosial budaya, lingkungan, dan ekonomi perlu dipertimbangkan pada variabel pelayanan dimensi *Sustainability* dalam menilai kualitas pelayanan.

Adapun penjelasan dimensi-dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan dari pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (pelanggan) secara akurat.
2. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pekerja (pemberi jasa) untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan penerima jasa (pelanggan) atas jasa yang diterimanya, beserta fasilitas keamanan dan ketertiban lingkungan.
3. *Tangible* (Berwujud), berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel pemberi jasa.
4. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan perhatian dan kepedulian pemberi jasa kepada penerima jasa (pelanggan).
5. *Responsiveness* (Ketanggapan), berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (pelanggan) apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa.
6. *Sustainability* (Berkelanjutan), berprinsip pada keberlanjutan kawasan yang mempertimbangkan aspek sosial budaya, ekonomi, dan lingkungan baik untuk generasi saat ini maupun yang akan datang.

Dalam menentukan variabel-variabel kualitas pelayanan, sebelumnya dilakukan validasi variabel dengan metode Deplhi terhadap variabel-variabel yang telah disusun peneliti kepada para narasumber (ahli), meliputi Pemerintah Kota Palembang dan Provinsi Sumatera Selatan (Bappeda, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata), Satuan Kerja Penataan Bangunan dan Lingkungan (Satker PBL) Ditjen Cipta Karya Provinsi Sumatera Selatan, Direktorat Jenderal Cipta Karya Penataan Bangunan dan Lingkungan Khusus Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, budayawan, dan Pengamat Pariwisata sekaligus dosen pariwisata Politeknik Negeri Universitas Sriwijaya. Penentuan para ahli yang terpilih dengan pertimbangan bahwa ahli memahami pelayanan di Kawasan BKB dan terlibat dalam pengembangan wisata kawasan. Validasi variabel ini bertujuan agar variabel terpilih menjadi valid atau sah, tidak subjektif dan dapat diimplementasikan. Setelah variabel-variabel tersebut disepakati dan disusun ke dalam kuesioner, kemudian dilakukan *pilot test* kepada 30 responden menggunakan metode *accidental sampling* dengan pertimbangan bahwa pengunjung sudah mengunjungi beberapa obyek wisata di kawasan. *Pilot test* ini bertujuan untuk mengetahui kuesioner yang diisi dapat dipahami dan dimengerti oleh pengunjung tanpa kesulitan dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan, serta untuk mendapatkan masukan terhadap perbaikan atribut-atribut pertanyaan pada kuesioner. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner sebenarnya kepada 250 pengunjung yang berwisata di Kawasan BKB melalui metode *accidental sampling* menggunakan rumus Isaac dan Michael (1981, dalam Sugiyono, 2013), dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5% atau kepercayaan 95%.

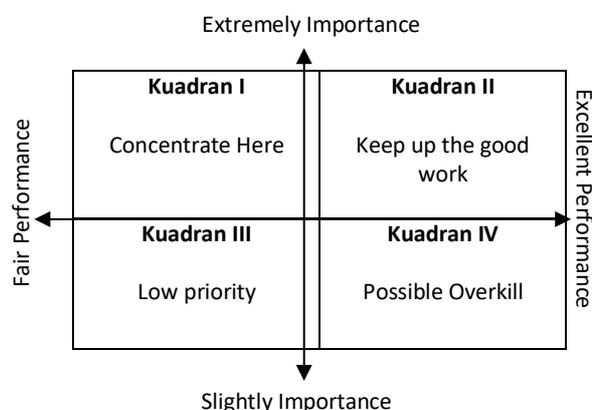
Pariwisata yang merupakan suatu sistem yang saling terkait satu sama lain (Robert & Morrison, 1992), di mana sistem fungsional pariwisata dalam mendukung kepariwisataan dalam hal ini wisata dapat dilakukan melalui pendekatan sisi permintaan (*demand*) dan penawaran (*supply*) (Gunn, 1988). Pada sisi *demand* merupakan wisatawan yang akan dimintakan persepsinya dalam menilai kualitas pelayanan melalui kuesioner. Pada sisi *supply*, meliputi aspek atraksi, aksesibilitas, fasilitas, serta informasi dan promosi (Yoety, 1997). Variabel-variabel tersebut didapat berdasarkan hasil observasi lapangan, dokumentasi, dan wawancara kepada narasumber. Hasil yang didapat dari berbagai teknik tersebut juga dilakukan triangulasi teknik

yang bertujuan untuk mengecek kredibilitas data, konsistensi data, dan kesesuaian data, di mana diawali dari observasi lapangan, kemudian wawancara, dan dicek kembali dengan observasi lapangan dan dokumen, kemudian diulang kembali hingga didapat kesamaan data. Penentuan narasumber yang akan diwawancarai menggunakan metode *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa narasumber mengetahui dan memahami mengenai aspek *supply* yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pengembangan wisata kawasan. Variabel-variabel tersebut menjadi variabel-variabel kondisi eksisting untuk mengetahui karakteristik kawasan yang dapat memberikan gambaran pelayanan, yang nantinya akan disinergikan dengan variabel-variabel kualitas pelayanan.

Data dan informasi dari kondisi eksisting kawasan menghasilkan karakteristik kawasan yang menjadi *input* dalam analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan kepentingan pelayanan, serta seberapa puas pelayanan yang diterima sebagai perwujudan kinerja pelayanan dan seberapa besar harapan pelayanan sebagai perwujudan kepentingan pelayanan. Sebelum analisis tersebut dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui variabel yang ada dalam kuesioner valid dan reliabel untuk dijadikan alat ukur. Pada analisis ini menggunakan distribusi frekuensi dan pembobotan skala likert (1= tidak diharapkan/tidak puas sampai 5= sangat diharapkan/sangat puas) dari kuesioner. Kemudian hasil analisis tersebut akan menjadi *input* dalam analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sehingga diperoleh kesenjangan antara tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan, variabel-variabel pelayanan yang berkualitas, dan tingkat kepuasan pengunjung wisata kawasan secara keseluruhan. Analisis- analisis tersebut dianalisis secara deskriptif kuantitatif sebagai metode utama dan deskriptif kualitatif sebagai metode penunjang dilakukan pengolahan data menggunakan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) atau *Predictive Analytics SoftWare* (PASW) dan Microsoft Excel.

Metode IPA merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan untuk menilai kinerja berdasarkan tingkat kepuasan (*satisfaction*) atas kinerja (*performance*) yang

dibandingkan dengan harapan (*expectation*) dari pengguna jasa (Martilla & James, 1977). Menurut (Durianto & Sugiarto, 2001), dalam mengukur kualitas pelayanan digunakan perbandingan *performance* dan *importance*, di mana *performance* (kinerja) yang dimaksud berhubungan dengan kinerja, sedangkan yang dimaksud dengan *importance* (kepentingan) adalah harapan responden terkait variabel pelayanan. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan kesenjangan (*gap*). Makin besar kesenjangan makin puas pelanggan yang implikasinya adalah makin besar skor kesenjangan suatu atribut atau dimensi, maka makin perlu atribut atau dimensi itu dijadikan prioritas perbaikan (Aritonang & Lerbin, 2005).



Gambar 2. Matriks Importance-Performance Analysis. Sumber: Martilla dan James (1977)

Pembahasan pada penelitian ini difokuskan pada variabel atau atribut pelayanan yang belum memuaskan pengunjung, namun sangat diharapkan pengunjung atau memiliki kinerja yang rendah dan memiliki kepentingan tinggi yang terletak pada Kuadran I sebagai prioritas utama. Kuadran II berisikan variabel pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya. Kuadran III berisikan variabel yang memiliki prioritas rendah atau kinerja dan kepentingannya rendah. Kuadran IV berisikan variabel yang kinerjanya dianggap berlebihan atau kinerja tinggi, namun kepentingannya rendah.

Perhitungan CSI atau Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Perhitungan CSI diawali dengan berbagai langkah-langkah yang pada akhirnya dilakukan penentuan nilai CSI beserta kriteria dan kepuasan pengunjung.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{High Scale} \times 100\%$$

Tabel 1. Kriteria dan Kepuasan Pengunjung. Sumber: Ihsani (2005, dalam Oktaviani & Suryana, 2016)

NILAI CSI (%)	KRITERIA CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Hasil pengujian instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas) pada kuesioner sebenarnya menunjukkan bahwa seluruh variabel atau atribut pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak dinyatakan valid dan reliabel karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,124) dan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ yakni 0,888 pada kinerja pelayanan dan 0,891 pada kepentingan pelayanan sehingga keseluruhan variabel pelayanan yang ada pada kuesioner relevan dan dapat diandalkan sebagai alat ukur.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada Kawasan BKB berdasarkan persepsi pengunjung.

Kinerja pelayanan dapat dikatakan rendah dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang masih tidak puas, kurang puas, dan cukup puas dibanding dengan pengunjung yang puas dan sangat puas. Kepentingan pelayanan dapat dikatakan tinggi dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang sangat mengharapkan dan mengharapkan pelayanan. Selain itu, berdasarkan perhitungan rata-rata secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa nilai kinerja dikatakan rendah atau belum memuaskan pengunjung apabila memiliki bobot nilai di bawah rata-rata sebesar 855 atau 68,43%, sedangkan nilai harapan dikatakan tinggi atau pengunjung sangat mengharapkan suatu pelayanan apabila memiliki bobot nilai di atas rata-rata sebesar 1.151 atau 92,04%.

Pada Dimensi *Reliability*, pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah atau masih belum memuaskan pengunjung dan tingkat kepentingannya tinggi atau sangat diharapkan pengunjung, yakni kelancaran lalu lintas dan biaya parkir. Hal ini dikarenakan masih terjadi kemacetan lalu lintas dan tarif parkir yang tidak tentu dan tidak ada karcis. Pelayanan dengan kinerja dan harapan rendah, yakni waktu operasional museum dan monpera, harga makanan dan minuman, serta harga souvenir. Untuk pelayanan yang kinerjanya sudah

memuaskan dan harapannya rendah, yakni tiket masuk museum dan monpera.

Pada Dimensi *Assurance*, pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah atau masih belum memuaskan pengunjung dan tingkat kepentingannya tinggi atau sangat diharapkan pengunjung, yakni keberadaan PKL dan pengamen. Hal ini dikarenakan keberadaan PKL yang banyak dan belum tertata dan adanya pengamen yang terkesan memaksa sehingga mengganggu kenyamanan pengunjung. Pelayanan dengan tingkat kinerja dan harapan tinggi, yakni pengunjung merasa aman dan nyaman, serta keberadaan fasilitas keamanan. Untuk pelayanan dengan tingkat kinerja tinggi, namun harapan rendah, meliputi keramahan dan kesopanan pemandu wisata, petugas informasi, dan petugas keamanan, serta pemandu wisata dan petugas informasi wisata yang memiliki pengetahuan terkait wisata, sejarah, budaya dan tradisi kawasan maupun Kota Palembang.

Pada Dimensi *Tangible*, pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah atau masih belum memuaskan pengunjung dan tingkat kepentingannya tinggi atau sangat diharapkan pengunjung, yakni kondisi bangunan dan peninggalan bersejarah, pedestrian, tempat parkir, halte bus, pohon peneduh, penanda arah lokasi, pusat informasi wisata, tempat penjualan souvenir, toilet umum, internet gratis, dan penampilan petugas parkir yang rapi. Hal ini dikarenakan kondisi bangunan bangunan bersejarah masih kurang terawat; pedestrian yang kurang memadai; tempat parkir yang jauh dan terbatas; halte bus yang kurang memadai dan minim fasilitas: pohon peneduh yang kurang memadai; penanda arah dan papan informasi yang kurang memadai; pusat informasi wisata yang terbatas menyediakan brosur informasi wisata, bangunan yang kurang terawat, jam operasional yang kurang jelas, dan penyediaan papan informasi wisata yang kurang informatif; tempat penjualan souvenir yang terbatas dan soverminya terbatas dan kurang menarik; toilet umum yang kurang memadai; internet gratis yang tidak tersedia di ruang publik, kecuali di *Cyber Park*; dan penampilan petugas parkir kurang rapi dengan tidak menggunakan seragam parkir. Pelayanan yang memiliki kinerja dan harapan yang tinggi, yakni kebersihan lingkungan, jalan, plaza dan taman, transportasi umum, lampu

penerangan jalan, ATM, tempat duduk, tempat sampah, tempat ibadah, penampilan pemandu wisata, petugas informasi, keamanan, dan petugas kebersihan yang rapi. Pelayanan yang memiliki kinerja dan harapan rendah, yakni tempat penginapan dan tempat makan, sedangkan pelayanan yang memiliki kinerja tinggi dan harapan rendah, yakni sarana kesehatan.

Pada Dimensi *Empathy*, pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah atau masih belum memuaskan pengunjung dan tingkat kepentingan tinggi atau sangat diharapkan pengunjung yakni Keberadaan Fasilitas Wisata pada lokasi yang memudahkan pengunjung memanfaatkan fasilitas, terutama kurangnya ketersediaan toilet umum. Pelayanan yang memiliki kinerja yang sudah memuaskan dengan harapan yang tinggi, yakni ketersediaan air bersih dan lancar, kemudahan mendapatkan informasi, dan petugas keamanan yang menjamin keamanan. Untuk pelayanan yang memiliki kinerja yang sudah baik, namun harapannya rendah, yakni pemandu wisata membantu memberikan informasi, petugas informasi wisata memberikan informasi akurat, dan kepedulian petugas parkir.

Pada Dimensi *Responsiveness*, semua pelayanan memiliki tingkat kinerja tinggi atau sudah memuaskan pengunjung dan tingkat kepentingan tinggi atau sangat diharapkan pengunjung, yakni Kesediaan Pemandu Wisata, Petugas Informasi Wisata, dan Petugas Keamanan dalam membantu dan menanggapi pertanyaan pengunjung; dan Petugas Kebersihan yang tanggap membersihkan kawasan.

Pada Dimensi *Sustainability*, semua pelayanan pada dimensi ini memiliki tingkat kinerja rendah atau masih belum memuaskan pengunjung dan tingkat kepentingan tinggi atau sangat diharapkan pengunjung, yakni penyelenggaraan acara/kegiatan budaya, kesenian dan sejarah lokal; Kondisi bangunan bersejarah masih mempertahankan arsitektur aslinya dan kondisi penambahan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah; dan Pemanfaatan bangunan peninggalan bersejarah untuk kegiatan yang memberikan nilai tambah ekonomi. Hal

ini dikarenakan intensitas penyelenggaraan acara/kegiatan budaya, kesenian dan sejarah lokal yang hanya diadakan sesekali atau pada waktu-waktu tertentu saja; terdapat bangunan bersejarah yang kurang terawat, yakni pada bagian kiri bangunan BKB, bangunan yang terbengkalai, yakni bangunan Jacobson van Den Berg & Co, dan bangunan modern yang tinggi dan lebih menonjol dari bangunan sekitarnya, yakni bangunan *Ampera Convention Centre*, dan terdapat proses pembangunan patung belida yang tinggi di pinggir plaza BKB; terdapat bangunan bersejarah yang belum dimanfaatkan dan terbengkalai, yakni bangunan Jacobson van Den Berg & Co, dan terdapat pula bangunan BKB masih dimanfaatkan sebagai perkantoran dan hunian militer yang belum dimanfaatkan sebagai area wisata yang dapat diakses pengunjung untuk masuk ke dalam bangunan.

Secara umum kinerja pelayanan tersebut kurang memuaskan dikarenakan kondisi dan ketersediaannya kurang memadai, adanya keterbatasan pendanaan, dan keterbatasan ketersediaan dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada Pusat Informasi Wisata (*Tourist Information Center*).

Analisis Kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata BKB berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan.

Berdasarkan hasil kuesioner kepada pengunjung wisata didapatkan data statistik mengenai nilai kinerja dan kepentingan. Nilai tersebut diperlukan untuk mengetahui rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan sehingga diketahui *gap*, serta mengetahui kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Kesenjangan (*gap*) pelayanan dari perbandingan antara nilai kinerja dan nilai kepentingan memiliki nilai positif, nol, dan negatif, di mana nilai gap negatif paling mendominasi dalam pelayanan. Hal ini berarti masih banyak pelayanan yang belum mampu memenuhi harapan pengunjung wisata kawasan. Nilai gap negatif yang paling tinggi adalah variabel internet gratis sebesar -3,19, selanjutnya adalah keberadaan PKL sebesar -3,02 dan tarif parkir sebesar -3,00 sehingga kinerja pelayanan tersebut perlu ditingkatkan dalam memenuhi harapan pengunjung.

Tabel 2. IPA dan CSI Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak.

No.	Variabel Pelayanan	1	2	3)	4	5	6	7	
<i>Reliability</i>									
1	R1	Kelancaran Lalu Lintas	475	1.199	1,90	4,80	-2,90	1,86	0,04
2	R2	Waktu operasional museum	535	1.064	2,14	4,26	-2,12	1,65	0,04
3	R3	Tarif parkir	413	1.162	1,65	4,65	-3,00	1,80	0,03
4	R4	Tiket masuk museum	1.032	1.099	4,13	4,40	-0,27	1,71	0,07
5	R5	Harga Makanan dan minuman	716	966	2,86	3,86	-1,00	1,50	0,04
6	R6	Harga souvenir	475	961	1,90	3,84	-1,94	1,49	0,03
<i>Assurance</i>									
7	A1	PKL	424	1.178	1,70	4,71	-3,02	1,83	0,03
8	A2	Pengamen	676	1.162	2,70	4,65	-1,94	1,80	0,05
9	A3	Pengunjung merasa aman dan nyaman	959	1.198	3,84	4,79	-0,96	1,86	0,07
10	A4	Fasilitas keamanan	933	1.183	3,73	4,73	-1,00	1,84	0,07
11	A5	Keramahan dan kesopanan pemandu wisata	1.136	1.115	4,54	4,46	0,08	1,73	0,08
12	A6	Keramahan dan kesopanan petugas informasi	1.156	1.141	4,62	4,56	0,06	1,77	0,08
13	A7	Keramahan dan kesopanan petugas keamanan	1.143	1.130	4,57	4,52	0,05	1,75	0,08
14	A8	Pemandu wisata memiliki pengetahuan terkait wisata kawasan maupun kota	1.155	1.134	4,62	4,54	0,08	1,76	0,08
15	A9	Petugas informasi memiliki pengetahuan terkait wisata kawasan maupun kota	1.135	1.121	4,54	4,48	0,06	1,74	0,08
<i>Tangible</i>									
16	T1	Kebersihan lingkungan	1.009	1.184	4,04	4,74	-0,70	1,84	0,07
17	T2	Kondisi bangunan dan peninggalan bersejarah	760	1.196	3,04	4,78	-1,74	1,86	0,06
18	T3	Jalan	993	1.160	3,97	4,64	-0,67	1,80	0,07
19	T4	Pedestrian	541	1.174	2,16	4,70	-2,53	1,82	0,04
20	T5	Tempat Parkir	523	1.182	2,09	4,73	-2,64	1,83	0,04
21	T6	Halte Bus	488	1.177	1,95	4,71	-2,76	1,83	0,04
22	T7	Plaza dan Taman	967	1.205	3,87	4,82	-0,95	1,87	0,07
23	T8	Pohon Peneduh	499	1.190	2,00	4,76	-2,76	1,85	0,04
24	T9	Transportasi Umum	858	1.185	3,43	4,74	-1,31	1,84	0,06
25	T10	Penanda Arah Lokasi dan Papan Informasi Wisata	707	1.169	2,83	4,68	-1,85	1,81	0,05
26	T11	Pusat Informasi Wisata	677	1.183	2,71	4,73	-2,02	1,84	0,05
27	T12	Lampu Penerangan Jalan	903	1.182	3,61	4,73	-1,12	1,83	0,07
28	T13	Tempat Penginapan	744	959	2,98	3,84	-0,86	1,49	0,04

No.	Variabel Pelayanan	1	2	3)	4	5	6	7
29	T14 Tempat Makan	756	999	3,02	4,00	-0,97	1,55	0,05
30	T15 Tempat Penjualan Souvenir	420	1.156	1,68	4,62	-2,94	1,79	0,03
31	T16 ATM	951	1.173	3,80	4,69	-0,89	1,82	0,07
32	T17 Tempat Duduk	913	1.219	3,65	4,88	-1,22	1,89	0,07
33	T18 Tempat Sampah	927	1.176	3,71	4,70	-1,00	1,83	0,07
34	T19 Toilet Umum	485	1.185	1,94	4,74	-2,80	1,84	0,04
35	T20 Sarana Kesehatan	953	1.079	3,81	4,32	-0,50	1,67	0,06
36	T21 Tempat Ibadah	1.137	1.180	4,55	4,72	-0,17	1,83	0,08
37	T22 Jaringan Internet Gratis	361	1.158	1,44	4,63	-3,19	1,80	0,03
38	T23 Penampilan Pemandu Wisata	1.168	1.156	4,67	4,62	0,05	1,79	0,08
39	T24 Penampilan Petugas Informasi	980	1.155	3,92	4,62	-0,70	1,79	0,07
40	T25 Penampilan Petugas Keamanan	1.178	1.175	4,71	4,70	0,01	1,82	0,09
41	T26 Penampilan Petugas Parkir	520	1.164	2,08	4,66	-2,58	1,81	0,04
42	T27 Penampilan Petugas Kebersihan	1.025	1.155	4,10	4,62	-0,52	1,79	0,07
<i>Emphaty</i>								
43	E1 Keberdaan fasilitas wisata yang mudah dijangkau	788	1.185	3,15	4,74	-1,59	1,84	0,06
44	E2 Ketersediaan air yang bersih dan lancar	1.180	1.162	4,72	4,65	0,07	1,80	0,09
45	E3 Kemudahan mendapatkan informasi	939	1.170	3,76	4,68	-0,92	1,82	0,07
46	E4 Pemandu Wisata membantu memberikan informasi	904	1.148	3,62	4,59	-0,98	1,78	0,06
47	E5 Petugas Informasi Wisata memberikan informasi akurat	1.154	1.128	4,62	4,51	0,10	1,75	0,08
48	E6 Petugas keamanan menjamin keamanan pengunjung	988	1.169	3,95	4,68	-0,72	1,81	0,07
49	E7 Kepedulian petugas parkir dalam memarkirkan kendaraan	1.149	1.146	4,60	4,58	0,01	1,78	0,08
<i>Responsiveness</i>								
50	RP1 Kesediaan Pemandu Wisata dalam membantu dan menanggapi pertanyaan pengunjung	1.163	1.161	4,65	4,64	0,01	1,80	0,08
51	RP2 Kesediaan Petugas Informasi Wisata dalam membantu dan menanggapi pertanyaan pengunjung	1.147	1.157	4,59	4,63	-0,04	1,80	0,08

No.	Variabel Pelayanan	1	2	3)	4	5	6	7
52	RP3 Kesediaan Petugas Keamanan dalam membantu dan menanggapi pertanyaan pengunjung	1.166	1.165	4,66	4,66	-0,00	1,81	0,08
53	RP4 Petugas Kebersihan yang tanggap membersihkan kawasan	1.195	1.192	4,78	4,77	0,01	1,85	0,09
<i>Sustainability</i>								
54	S1 Penyelenggaraan acara/kegiatan budaya, kesenian dan sejarah lokal	756	1.187	3,02	4,75	-1,72	0,06	0,06
55	S2 Kondisi bangunan bersejarah masih mempertahankan arsitektur aslinya dan kondisi penambahan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah	583	1.175	2,33	4,70	-2,37	0,04	0,04
56	S3 Pemanfaatan bangunan peninggalan bersejarah untuk kegiatan yang memberikan nilai tambah ekonomi	731	1.194	2,92	4,78	-1,85	0,05	0,05
TOTAL		47.649	64.428	190,60	257,71		100	3,41
Rata-Rata dari rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan ($\bar{X}=\bar{X}/56$ dan $\bar{Y}=\bar{Y}/56$)				3,40	4,60			

$$\text{Customer Satisfaction Index (CSI) = (Total WS/5) x 100\% = 68,14}$$

Keterangan:

1 = tingkat kinerja (X)

2 = tingkat kepentingan (Y)

3 = Rata-Rata tingkat Kinerja ($\bar{X} = \bar{X}/250$) (MSS)

4 = Rata-Rata Tingkat Kepentingan ($\bar{Y} = \bar{Y}/250$) (MIS)

5 = Gap: (X-Y)

6 = Weight Factor (WF= (MISi/Total MIS) x 100%)

7 = Weight Score (WS = (WFi x MSSi)/100)

Nilai kesenjangan (gap) positif paling tinggi adalah variabel petugas informasi wisata yang memberikan informasi akurat sebesar 0,10, sedangkan nilai gap positif yang rendah adalah penampilan petugas keamanan, kepedulian petugas parkir, kesediaan pemandu wisata membantu memberikan informasi, dan petugas kebersihan yang tanggap dengan nilai masing-masing sebesar 0,01. Variabel pelayanan yang bernilai nol (0,00) menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai atau pada batas yang diterima oleh harapan pengunjung, yakni kesediaan petugas keamanan membantu menanggapi pertanyaan pengunjung.

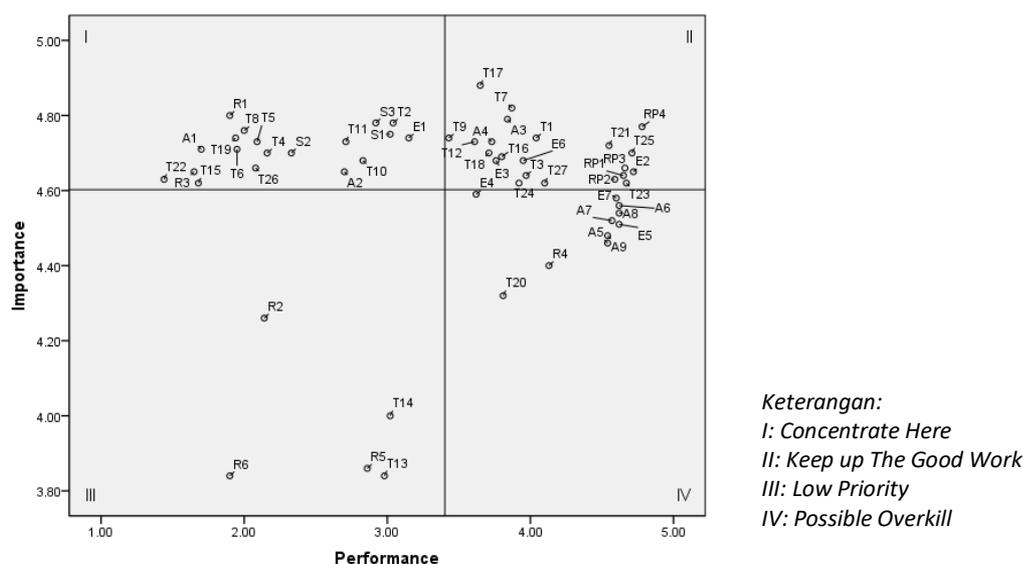
Dilihat dari nilai CSI diketahui bahwa tingkat kepuasan pengunjung Kawasan BKB secara keseluruhan sebesar 0,6814 atau 68,14%. Dilihat dari tabel kriteria dan kepuasan pengunjung CSI, nilai CSI yang rendah atau belum memuaskan berada pada kisaran 0,00-0,65, nilai CSI yang dapat dikatakan puas berkisar antara 0,66-0,80, dan nilai tertinggi atau sangat puas berada dikisaran 0,81-1,00. Berdasarkan hal tersebut, maka tingkat kepuasan pengunjung Kawasan BKB termasuk pada kriteria puas terhadap pelayanan yang diterima secara keseluruhan. Meskipun demikian, kinerja pelayanan tetap harus ditingkatkan terutama

pelayanan yang memiliki nilai kepentingan tinggi atau yang paling diharapkan pengunjung, tapi kinerjanya rendah sehingga peningkatan pelayanan tersebut dapat mencapai tingkat kepuasan pengunjung yang mendekati 100% bahkan mencapai angka sempurna 100%.

Selanjutnya, nilai rata-rata beserta *gap* tersebut dituangkan ke dalam bentuk diagram atau matriks

Importance-Performance Analysis (IPA) yang dapat dilihat pada gambar 4. Berdasarkan gambar tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pelayanan pada kuadran I merupakan pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerja pelayanannya karena memiliki kepentingan tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Variabel-variabel pelayanan pada Kuadran I sebanyak 19 variabel



Gambar 4. Matriks Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak.

termasuk dalam dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Sustainability*, meliputi Kelancaran Lalu Lintas (R1), Tarif Parkir yang murah (R3); Keberadaan PKL (A1); Keberadaan Pengamen (A2); Kondisi Bangunan dan Peninggalan Bersejarah (T2); Pedestrian (T4); Tempat Parkir (T5); Halte Bus (T6); Pohon Peneduh (T8); Penanda Arah Lokasi dan Papan Informasi Wisata (T10); Pusat Informasi Wisata (T11); Tempat Penjualan Souvenir (T15); Toilet Umum (T19); Internet Gratis (T22); Penampilan Petugas Parkir yang rapi (T26); Keberadaan Fasilitas Wisata pada lokasi yang memudahkan pengunjung memanfaatkan (fasilitas (E1); Penyelenggaraan Acara Budaya, Kesenian dan Sejarah Lokal (S1); Kondisi bangunan bersejarah yang masih mempertahankan arsitektur aslinya (Jawa, Cina dan Eropa) dan kondisi penambahan bangunan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah kawasan (S2); dan Pemanfaatan Bangunan Peninggalan Bersejarah untuk kegiatan yang memberikan nilai tambah ekonomi (S3).

Pelayanan pada kuadran II merupakan pelayanan yang harus tetap dipertahankan kinerjanya yang sudah baik karena memiliki kepentingan dan kinerja yang tinggi. Variabel-variabel pelayanan pada Kuadran II sebanyak 22 variabel termasuk dalam dimensi *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, meliputi Pengunjung merasa aman dan nyaman (A3); Fasilitas Keamanan (A4); Kebersihan Lingkungan (T1); Jalan (T3); Plaza dan Taman (T7); Transportasi Umum (T9); Lampu Penerangan Jalan (T12); ATM (T16); Tempat Duduk (T17); Tempat Sampah (T18); Tempat Ibadah (T21); Penampilan Pemandu Wisata yang rapi (T23); Penampilan Petugas Informasi yang rapi (T24); Penampilan Petugas Keamanan yang rapi (T25); Penampilan Petugas Kebersihan yang rapi (T27); Air yang bersih dan lancar pada fasilitas umum (E2); Kemudahan mendapatkan Informasi (E3); Petugas keamanan menjamin keamanan pengunjung pada saat berwisata di Kawasan Benteng Kuto Besak (E6); Kesiediaan Pemandu Wisata membantu dalam membantu dan menanggapi pertanyaan pengunjung (RP1); Kesiediaan Petugas Informasi Wisata membantu dalam membantu dan

menanggapi pertanyaan pengunjung (RP2); Kesiapan Petugas Keamanan membantu dalam membantu dan menanggapi pertanyaan pengunjung (RP3); dan Petugas Kebersihan yang tanggap membersihkan kawasan (RP4).

Pelayanan pada kuadran III merupakan pelayanan yang belum menjadi prioritas utama atau prioritasnya rendah sehingga diabaikan untuk saat ini karena memiliki kepentingan dan kinerja yang rendah, namun tidak menutup kemungkinan apabila pada waktu yang akan datang pelayanan ini memiliki harapan yang tinggi dari pengunjung. Variabel-variabel pelayanan pada Kuadran III sebanyak 5 variabel termasuk dalam dimensi *Reliability* dan *Tangible*, meliputi Waktu Operasional Museum dan Monpera (R2); Harga Makanan dan Minuman (R5); Harga Souvenir (R6); Tempat Penginapan (T13); dan Tempat Makan (T14).

Pelayanan pada kuadran IV merupakan pelayanan yang tidak menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya karena variabel-variabel tersebut kinerjanya dianggap berlebihan padahal pelayanannya kurang diharapkan oleh pengunjung. Meskipun variabel-variabel pelayanan tersebut belum dianggap penting atau belum diharapkan pengunjung saat ini, namun kinerjanya tetap dipertahankan dan disesuaikan dengan kondisi sekarang sehingga kedepannya kepentingannya dapat meningkat dan menjadi sesuatu yang diharapkan pengunjung. Variabel-variabel pelayanan pada Kuadran IV sebanyak 10 variabel termasuk dalam dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy*, meliputi Tiket Masuk (R4); Museum dan Monpera (A5); Keramahan dan Kesopanan Pemandu Wisata (A6); Keramahan dan Kesopanan Petugas Informasi (A7); Keramahan dan Kesopanan Petugas Keamanan (A8); Pemandu Wisata memiliki pengetahuan terkait wisata, sejarah, budaya dan tradisi kawasan maupun Kota Palembang (A9); Petugas Informasi Wisata memiliki pengetahuan terkait wisata, sejarah, budaya dan tradisi kawasan maupun Kota Palembang; Sarana Kesehatan (T20); Pemandu Wisata membantu memberikan informasi membantu pengunjung memberikan informasi yang jelas terkait obyek-obyek wisata di Kawasan Benteng Kuto Besak (E4); Petugas Informasi Wisata memberikan informasi akurat (E5); dan Kepedulian Petugas Parkir dalam membantu pengemudi memarkirkan kendaraan (E7).

Prioritas Pengembangan Wisata Kawasan BKB. Dalam pengembangan wisata Kawasan Benteng Kuto Besak,

pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya dapat diurutkan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) dari yang tertinggi (-3,19) hingga yang terendah (-1,59). Adapun pengelompokan prioritas pengembangan wisata Kawasan BKB berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dan berkaitan dengan elemen Karakteristik Kawasan Wisata BKB, dapat dilihat pada tabel 3.

Dari tabel tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan pada dimensi *Sustainability* perlu menjadi perhatian utama pihak pengelola, meskipun dilihat dari urutan prioritasnya tidak berada pada urutan teratas, namun tetap menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Hal ini dikarenakan dimensi ini sangat penting dan menjadi faktor kunci dalam melestarikan kawasan bersejarah agar tetap terjaga eksistensinya dan identitasnya sebagai kawasan bersejarah. Dengan adanya peningkatan pelayanan pada dimensi ini diharapkan pelayanan yang diberikan memperhatikan keberlanjutan kawasan baik dari segi ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan, meminimalisir dampak negatif yang timbul dari aktivitas wisata dan perkembangan zaman, melindungi potensi sumber daya kawasan untuk generasi sekarang dan masa yang akan datang, serta memaksimalkan kualitas pengalaman pengunjung. Pengalaman yang dimaksud tidak hanya sekedar mengunjungi kawasan dan obyek-obyek wisata, menikmati bangunan dan peninggalan bersejarah, serta pemandangan sekitar saja, namun mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai budaya, kesenian, dan sejarah lokal yang tidak didapat di tempat lain dari adanya penyelenggaraan acara terkait berupa festival seni dan budaya yang didukung dengan atraksi wisata menarik lainnya, seperti wisata kuliner (festival kuliner), wisata belanja, dan wisata bisnis (pameran). Selain itu, dari adanya pemanfaatan bangunan peninggalan bersejarah untuk kegiatan yang memberikan nilai tambah ekonomi, dan kondisi bangunan bersejarah yang masih mempertahankan arsitektur aslinya dan kondisi penambahan bangunan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah kawasan dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan dalam memanfaatkan dan melestarikan bangunan bersejarah di kawasan bersejarah lainnya. Dari adanya pengalaman dan pengetahuan tersebut, maka pengunjung dapat memahami, mencintai, dan mempunyai rasa memiliki terhadap budaya, kesenian, dan sejarah, dan dapat menjaga kelestarian kawasan bersejarah.

Tabel 3. Prioritas Pengembangan Wisata Kawasan BKB.

No.	Variabel Pelayanan		Elemen Karakteristik Kawasan	Gap	Urutan Prioritas
Reliability					
1	R3	Tarif Parkir yang murah	Fasilitas	-3,00	3
2	R1	Kelancaran Lalu Lintas	Aksesibilitas	-2,90	5
Assurance					
3	A1	Keberadaan Pedagang Kaki Lima	Fasilitas	-3,02	2
4	A2	Keberadaan Pengamen	Atraksi	-1,94	14
Tangible					
5	T22	Kondisi dan Ketersediaan Jaringan Internet Gratis (<i>Wifi</i>)	Fasilitas	-3,19	1
6	T15	Kondisi dan Ketersediaan Tempat Penjualan Souvenir	Fasilitas	-2,94	4
7	T19	Kondisi dan Ketersediaan Toilet Umum	Fasilitas	-2,80	6
8	T8	Kondisi dan Ketersediaan Pohon Peneduh	Fasilitas	-2,76	7
9	T6	Kondisi dan Ketersediaan Halte Bus	Fasilitas	-2,76	8
10	T5	Kondisi dan Ketersediaan Tempat Parkir	Fasilitas	-2,64	9
11	T26	Penampilan Petugas Parkir yang rapi	Fasilitas	-2,58	10
12	T4	Kondisi dan Ketersediaan Pedestrian	Aksesibilitas	-2,53	11
13	T11	Kondisi dan Ketersediaan Pusat Informasi Wisata	Fasilitas	-2,02	13
14	T10	Kondisi dan Ketersediaan Penanda Arah Lokasi dan Papan Informasi Wisata yang informatif	Fasilitas	-1,85	16
15	T2	Kondisi Bangunan dan Peninggalan Bersejarah	Atraksi	-1,74	17
Emphaty					
16	E1	Keberadaan Fasilitas Wisata pada lokasi yang memudahkan pengunjung memanfaatkan fasilitas	Fasilitas dan Aksesibilitas	-1,59	19
Sustainability					
17	S2	Kondisi bangunan bersejarah yang masih mempertahankan arsitektur aslinya (Jawa, Cina dan Eropa) dan kondisi penambahan bangunan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah kawasan	Atraksi, Informasi dan Promosi	-2,37	12
18	S3	Pemanfaatan Bangunan Peninggalan Bersejarah untuk kegiatan yang memberikan nilai tambah ekonomi	Atraksi	-1,85	15
19	S1	Penyelenggaraan Acara/Kegiatan Budaya, Kesenian dan Sejarah Lokal	Atraksi	-1,72	18

Hal tersebut didasarkan pada *Sustainability* yang menjadi faktor kunci melestarikan warisan budaya dan alam yang berperan sangat penting bagi pariwisata berkelanjutan (Ruoss & Alfarè, 2013). Konsep pariwisata pusaka/sejarah budaya berkelanjutan bertujuan untuk memaksimalkan kualitas pengalaman wisatawan dan meminimalkan dampaknya untuk melindungi sumber daya bagi generasi penerus (Alazaizeh, 2014).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak (BKB) berdasarkan persepsi pengunjung sehingga dapat diketahui prioritas pengembangan wisata dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung kawasan. Dilihat dari hasil temuan studi penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kawasan BKB secara keseluruhan sudah memuaskan pengunjung sebesar 0,6814 atau 68,14%, namun masih terdapat

beberapa pelayanan yang belum memuaskan pengunjung. Beberapa pelayanan tersebut dapat ditunjukkan pada kuadran I matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 19 variabel dari 56 variabel pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan harapan pengunjung. Pelayanan Kawasan BKB yang menjadi prioritas utama tersebut dapat diurutkan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) sehingga dapat diketahui bahwa dalam pengembangan wisata kawasan ternyata bukan hanya memperhatikan fasilitas wisata dan aksesibilitas kawasan saja, namun juga atraksi wisata sebagai daya tarik wisata kawasan sekaligus memberikan informasi dan promosi, serta melestarikan Kawasan BKB untuk menjaga eksistensi dan identitasnya sebagai kawasan bersejarah. Dengan adanya peningkatan pelayanan tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan menjadi optimal, pengunjung merasakan kepuasan, pengunjung mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai budaya, kesenian, dan sejarah lokal di Kawasan BKB,

serta pengalaman dan pengetahuan dalam memanfaatkan dan melestarikan bangunan bersejarah di kawasan bersejarah lainnya.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui pula beberapa pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya yang terdapat pada dimensi *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Sustainability*, kecuali *Responsiveness* karena sudah memuaskan pengunjung. Dimensi *Sustainability* belum menjadi perhatian utama bagi pemerintah saat ini, meskipun sudah ada upaya pemerintah ke arah sana, namun penyediaannya belum optimal. Sebaiknya dimensi *Sustainability* baik fisik maupun non fisik menjadi perhatian utama bagi pemerintah karena kebijakan yang ada saat ini menunjukkan pemerintah masih fokus pada peningkatan kualitas fisik sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang, sedangkan kebijakan yang tertuang pada Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi (RIPPAPROV) Sumatera Selatan sudah menunjukkan adanya perhatian pada bidang non fisik terkait daya tarik wisata. Dengan memperhatikan hasil temuan studi, maka sebaiknya pemerintah memberikan perhatian yang seimbang tidak hanya pada kualitas fisik, tapi juga kualitas non fisik. Perhatian pada bidang non fisik tersebut dapat dituangkan dalam regulasi atau kebijakan terkait penyelenggaraan acara terkait budaya, kesenian, dan sejarah lokal, seperti peningkatan intensitas acara dan penyelenggaraan acara terkait lainnya yang diharapkan dapat berjalan secara kontinu atau berkelanjutan. Berdasarkan hal tersebut, maka hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan prioritas pengembangan wisata di Kawasan BKB.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penerapan teori kualitas pelayanan (*service quality*) dan pariwisata di kawasan bersejarah atau pariwisata pusaka/sejarah budaya (*heritage tourism*). Kontribusi tersebut terletak pada penerapannya di destinasi wisata bersejarah, penambahan dimensi kualitas pelayanan, dan penggunaan variabel-variabel tiap dimensi. Penelitian mengenai kualitas pelayanan selama ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki demi meningkatkan kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan atau industri, seperti bank komersial, maskapai

penerbangan, klinik kesehatan dan lain sebagainya. Pada perkembangannya, penelitian mengenai kualitas pelayanan dapat pula diterapkan pada suatu destinasi wisata, berupa situs bersejarah, pantai, kawasan ekowisata, dan pariwisata suatu daerah, serta pada suatu industri pariwisata, seperti hotel, restoran, *homestay* dan lain sebagainya. Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi penelitian kualitas pelayanan pada kawasan bersejarah di Kawasan Wisata BKB Palembang. Penelitian ini dilakukan seperti pada kawasan ekowisata untuk menjamin kepuasan pengunjung dalam upaya menarik wisatawan, namun dalam konteks destinasi wisata yang berbeda.

Selain itu, dimensi pengukuran yang digunakan pada penelitian ini tidak hanya dimensi SERVQUAL yang terdiri dari RATER, namun juga menambahkan dimensi *Sustainability*. Dengan adanya dimensi *Sustainability* yang terdiri dari aspek sosial budaya, lingkungan, dan ekonomi, maka suatu destinasi wisata dapat menarik pengunjung untuk memaksimalkan kualitas pengalamannya melalui atraksi wisata sebagai daya tarik wisata kawasan. Variabel-variabel tiap dimensi yang digunakan pada penelitian sebelumnya dikembangkan pada lokasi dan negara yang berbeda atau dengan kata lain belum dikembangkan pada lokasi kawasan bersejarah dan Negara Indonesia.

Penelitian ini berkontribusi pula dalam penerapan konsep atau metode IPA (Martilla & James, 1977; Seng Wong, dkk., 2011). Tahapan penting yang perlu dilakukan sebelum variabel-variabel pelayanan diproses menggunakan metode IPA adalah validasi variabel penelitian dengan metode Delphi. Hasil validasi variabel penelitian tersebut kemudian dituangkan ke dalam kuesioner. Langkah selanjutnya, dilakukan *pilot test questionnaire*, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner sebenarnya.

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan studi berdasarkan hasil kuesioner tanpa memperhatikan aspek-aspek lain dari hasil suatu forum diskusi agar lebih detail dan spesifik, maka perlu adanya studi lanjutan mengenai 1) kajian prioritas peningkatan kualitas pelayanan kawasan melalui penerapan *Focus Group Discussion* dan 2) studi mekanisme dan skema pembiayaan Kerjasama Pemerintah Swasta dalam Pengelolaan Kawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alazaizeh, M. (2014). Sustainable Heritage Tourism: A Tourist-Oriented Approach for Managing Petra Archaeological Park, Jordan.
- Aritonang, L. R., & Lerbin, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Durianto, D., & Sugiarto, T. S. (2001). Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.
- Gunn, C. (1988). *Tourism Planning Second Edition*. New York: Crane, Russak.
- Hall, M., & Zeppel, H. (1990). Cultural and Heritage Tourism: The New Grand Tour. *Historic Environment*, 7(3/4), 86.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Oktaviani, R. W., & Suryana, R. N. (2016). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1), 41-58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4 (Autumn, 1985)), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pedersen, A. (2002). Managing Tourism at World Heritage Sites: A Practical Manual for World Heritage Site Managers: ICOMOS.
- Penasumatera. (2016). Pengalihan Lalin di Kawasan BKB Tidak Tepat, Perlu di Evaluasi. Retrieved 29 Agustus, 2016, from <http://www.sriwijayaaktual.com/2016/07/pengalihan-lalin-dikawasan-bkb-tidak.html>
- Robert, C., & Morrison, A. (1992). *The Tourism System: An Introductory Text*. Amerika Serikat: Prentice Hall.
- Ruoss, E., & Alfarè, L. (2013). Sustainable Tourism as Driving Force for Cultural Heritage Sites Development. Planning, Managing and Monitoring Cultural Heritage Sites in South East Europe. *CHERPLAN project report*.
- Savitri, Y. (2016). Parkir Jauh Dikeluhkan Warga. Retrieved 29 Agustus, 2016, from <http://www.koransindo.com/news.php?r=5&n=155&date=2016-07-20>
- Seng Wong, M., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-Government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 17-30.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- United Nation World Tourism Organization (UNWTO). (2005). Definition of Sustainable Tourism. from <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>
- Utama, I. G. B. R. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijaya, A. (2016). Museum SMB II Palembang Kotor, Bau dan Tak Terawat, Pengunjung yang Datang Terbengkalai. Retrieved 29 Agustus, 2016, from <http://koransn.com/museum-smb-kotor-bau-dan-tak-terawat/>
- World Tourism Organization (WTO). (2003). Quality Standards, WTO Tourism Quality, World Tourism Organisation. from [http://mail.perfectbg.com/TouristDocuments.nsf/AA9208BA6294749EC225706100337E29/\\$FILE/Quality_WTO.pdf](http://mail.perfectbg.com/TouristDocuments.nsf/AA9208BA6294749EC225706100337E29/$FILE/Quality_WTO.pdf).
- Yoety, O. A. (1997). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yusof, N. A., Rahman, F. A., Jamil, M. F. C., & Iranmanesh, M. (2014). Measuring the Quality of Ecotourism Services: Case Study-Based Model Validation. *SAGE Open*, 4(2), 1-9.