

Implementasi Importance Performan Analysis (IPA) Sebagai Penunjang Ekowisata Berkelanjutan di Agropark Sabah Balau

Ade Lenthy Hoya^{a*}, Jaenal Abidin^b

^aProgram Studi Biologi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri

Raden Intan Lampung, Lampung, Indonesia

^bProgram Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri

Raden Intan Lampung, Lampung, Indonesia

*Corresponding author: adelentyhoya@radenintan.ac.id

Submitted: 2024-09-23. Revised: 2024-10-30. Accepted: 2025-04-30

ABSTRACT

Sustainable tourism is the eighth sustainable development goal regarding Decent Work and Economic Growth in the target of promoting tourism and culture and local products in a sustainable manner. Sustainable tourism aims to maintain a balance between the economy, the environment and society by protecting nature and local culture, supporting communities and promoting responsible and long-term beneficial tourism experiences. This research analyzes the level of visitor satisfaction with services available at the Sabah Balau agropark tourism, South Lampung. The method used is Importance Performance Analysis (IPA). The results of research on the Sabah Balau agropark tourism were 82% for service quality, and managers need to improve cleanliness in the tourist attraction environment, cleanliness of toilets at the location, and the attitude of the staff so that it becomes an added value for this tourism.

Keywords: *Ecotourism, Importance Performance Analysis, Sustainable Development*

PENDAHULUAN

Ekowisata adalah bentuk pariwisata berkelanjutan yang menekankan pengalaman dan pembelajaran tentang alam sambil melestarikan lingkungan dan memberdayakan masyarakat lokal (Novianti *et al.*, 2022; Uyun *et al.*, 2023). Hal ini melibatkan penjelajahan alam dengan cara yang ramah lingkungan dan terlibat dalam aktivitas yang meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan (Rana, 2023). Ekowisata penting dikaji dan masuk dalam komponen pendidikan lingkungan dengan berbagai penelitian yang menyoroti pentingnya mempromosikan keberlanjutan dan konservasi keanekaragaman hayati (Ojeda, 2022).

Ekowisata ditandai oleh pengalaman berbasis alam, pendidikan lingkungan, dan pengayaan budaya, yang menekankan pentingnya praktik pengelolaan berkelanjutan yang mendukung ekonomi lokal dan upaya konservasi (Zapetis *et al.*, 2017). Integrasi program pendidikan lingkungan dengan ekowisata telah terbukti meningkatkan kesadaran masyarakat umum dan wisatawan akan konservasi lingkungan, yang berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan (Nawari *et al.*, 2022). Pembangunan berkelanjutan akan terwujud dengan baik dengan adanya partisipasi Masyarakat yang merupakan aspek mendasar dalam pengembangan ekowisata, dan berbagai pakar menekankan pentingnya keterlibatan lokal di seluruh tahap perencanaan, implementasi, dan pengelolaan upaya ekowisata (Wibowo *et al.*, 2023).

Selain itu, keterlibatan masyarakat berperan penting dalam keberhasilan industri ekowisata, menekankan pentingnya komunitas warga dalam mendorong hubungan positif antar pemangku kepentingan (Ali *et al.*, 2022). Uyun *et al.*, (2023) dan Munthe *et al.*, (2024) menyoroti perlunya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan ekowisata mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan untuk memastikan praktik ekowisata yang efektif dan berkelanjutan. Salah satu tren pariwisata yang paling berkembang pesat adalah ecotourism, yang menekankan keberlanjutan dan pelestarian lingkungan. Keterlibatan masyarakat lokal dalam proyek ekowisata tidak hanya membantu konservasi lingkungan tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kualitas hidup anggota masyarakat, dan memberikan pengalaman berkualitas tinggi bagi pengunjung (Teshome *et al.*, 2021).

Untuk memenuhi kebutuhan RTH di Kabupaten Lampung Selatan, Wisata PKK Agropark Lampung dibangun oleh Dinas Pertanian Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung pada tahun 2014. Pada tahun 2015, Bapak Gubernur Provinsi Lampung meresmikannya. Wisata PKK Agropark Lampung memiliki area 10 hektar dan merupakan area Agropark paling luas

di Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki area 10 hektar, merupakan kawasan Agropark paling luas di Kabupaten Lampung Selatan, adalah salah satu tren pariwisata yang paling berkembang pesat. Untuk mewujudkan ekowisata agropark yang berkelanjutan perlu keterlibatan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan sehingga penting untuk dikaji tentang keterlibatan Masyarakat dalam ekowisata agropark sabah balau dalam Pembangunan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk Menilai Kepuasan Pengunjung melalui identifikasi tingkat kepuasan pengunjung di Agropark Sabah Balau berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengunjung dengan hipotesis penelitian Implementasi Importance Performance Analysis (IPA) dapat membantu mengidentifikasi area prioritas yang dapat mendukung ekowisata berkelanjutan di Agropark Sabah Balau.

MATERI DAN METODE

Lokasi Penelitian

Studi ini dilakukan di Desa Sabah Balau di Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2024.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan data primer dengan observasi dan wawancara menggunakan kuesioner tertutup yang jawaban dan skornya sudah ditentukan. Data sekunder menggunakan studi literatur dan sumber relevan dengan penelitian.

Metode Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil melalui metode purposive, yang didasarkan pada karakteristik atau ciri (tujuan). Penelitian ini mengumpulkan lima puluh responden sebagai sampel. Jumlah sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 dan 500 orang yang menjawab pertanyaan, menurut Roscoe 1982 dalam (Sugiyono, 2013).

Metode Analisis Data

Setelah data dikumpulkan, analisis dilakukan untuk mencapai tujuan. Tingkat kepuasan pengunjung dapat diukur melalui Importance Performance Analysis (IPA). Uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan pada variabel yang akan diukur.

Uji Validitas & Uji Reabilitas

Uji ini dilakukan menggunakan SPSS untuk mengukur ketepatan alat ukur dalam melakukan pengukuran. Data digunakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel. Selain itu, ada uji reabilitas untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat diandalkan dan dapat dipercaya jika r hitung lebih besar dari r tabel.

Importance Performan Analysis (IPA)

Uji ini dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Model analisis ini memungkinkan pengukuran pentingnya aspek-aspek tertentu dalam kaitannya dengan kinerja elemen-elemen lain, memberikan wawasan untuk memprioritaskan area yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan (Amanah *et al.*, 2022; Liu, 2022). Dengan menggunakan IPA, organisasi dapat mengidentifikasi atribut-atribut kunci yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan kinerja keseluruhan (Hermanto, Sulistyan and Touati, 2022).

1) Tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian ditentukan dengan membandingkan hasil skor kinerja (performance) dengan skor kepentingan, yang menunjukkan prioritas untuk meningkatkan kinerja.

Tingkat kepuasan pengunjung (konsumen) pada fitur berkorelasi positif dengan preentase tingkat kesesuaian. Indeks kepuasan pengunjung dibuat dengan membandingkan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan (Syarifuddin *et al.*, 2019).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = Menunjukkan Tingkat kesesuaian

Xi = Menunjukkan tingkat kinerja

Yi = Menunjukkan tingkat kepentingan.

Indeks Kepuasan Pengunjung dapat dilihat pada skor berikut:

- IKP >100% = pengunjung sangat puas dengan kualitas pelayanan
- IKP 76% - 100% = pengunjung sangat puas
- IKP 50% - 75% = pengunjung cukup puas
- IKP 40% - 55% = tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pengelola Puncak Temboan.
- IKP di <40% = sangat tidak puas

2) Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

$$x = \frac{\sum Xi}{n} \quad y = \frac{\sum y}{n}$$

x = Rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

y = Rata-rata kepentingan

Nilai rata-rata ini merupakan titik tengah untuk membagi kuadran pada grafik Importance Perform Analysis (IPA).

- 3) Menggambar grafik IPA (kartesius) dengan nilai tingkat kinerja sebagai sumbu X (horizontal) dan nilai tingkat kepentingan sebagai sumbu Y (vertikal). Titik tolak (X, Y) dilalui dua garis berpotongan tegak lurus untuk membagi kuadran dalam grafik.

$$x = \frac{\sum Xi}{n} \quad y = \frac{\sum yi}{n}$$

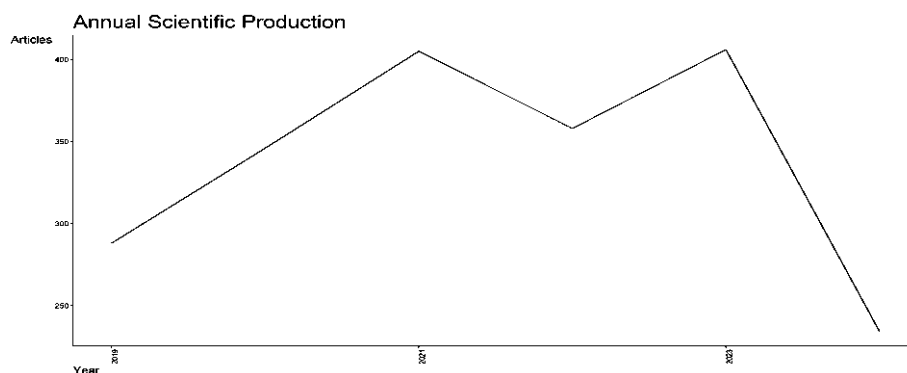
Dimana :

x = Rata-rata tingkat kinerja

y = Rata-rata tingkat kepentingan

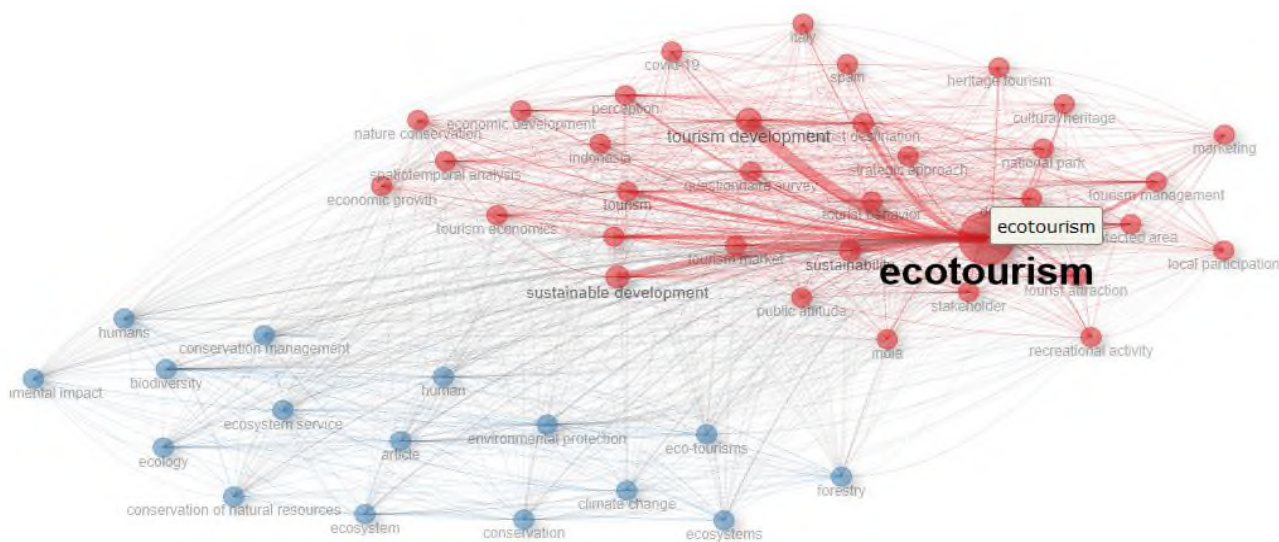
HASIL DAN PEMBAHASAN

Ekowisata dapat memberikan manfaat ekonomi yang signifikan bagi masyarakat lokal, termasuk peningkatan pendapatan dan penciptaan lapangan kerja (Nyoman Gede Aditya Jay Medhika, Dewi and Suryani, 2022). Selain itu, pengembangan ecowisata juga berkontribusi pada pelestarian lingkungan, dengan mendorong praktik-praktik berkelanjutan dalam pengelolaan sumber daya alam (Aidha and Harahap, 2021). Penelitian tentang ecowisata semakin tahun semakin meningkat seiring dengan gencarnya penerapan pembangunan berkelanjutan.



Gambar 1. Sebaran publikasi berdasarkan tahun

Berikut merupakan tren wisata berkelanjutan selama lima tahun terakhir yang diambil dari data scopus menggunakan bantuan R studio, menunjukkan bahwa publikasi dari tahun 2019-2024 mengalami peningkatan yang sedang tren untuk dijadikan penelitian



Gambar 2. Co-Occurrence Network

Topik penelitian pada tahun 2019 - 2014 adalah *ecotourisms*, *tourism development*, dan *sustainable development*, sehingga penelitian ini masih menjadi tern untuk diteliti. Peta jaringan di atas menunjukkan bahwa *ecotourism* (ekowisata) berada di persimpangan antara pengembangan pariwisata dan konservasi lingkungan. Di satu sisi, ekowisata terkait dengan pengembangan ekonomi, pemasaran destinasi, dan aspek-aspek pariwisata lainnya. Di sisi lain, ekowisata juga berhubungan erat dengan konservasi alam, keanekaragaman hayati, dan pengelolaan sumber daya secara berkelanjutan. *Sustainable development* (pembangunan berkelanjutan) menjadi penghubung antara kedua aspek ini, menegaskan bahwa ekowisata idealnya mendukung keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi dan pelestarian lingkungan.

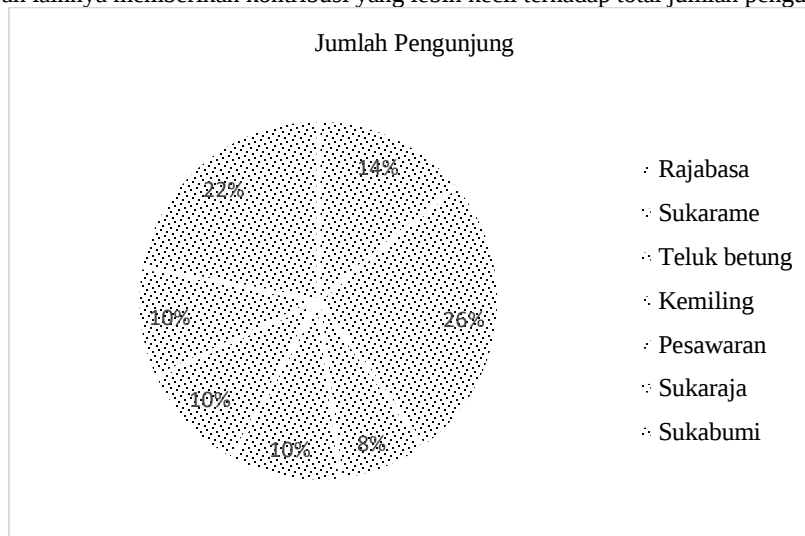
Gambaran Tempat Wisata

Ekowisata PKK Agropark, yang diresmikan pada tahun 2020 terus berkembang sampai saat ini. Agropark tidak hanya mengutamakan keindahan taman dan perkebunan, tetapi juga menjadi destinasi yang sangat cocok sebagai tempat edukasi, sehingga berkembang menjadi edu wisata yang terkemuka. Sebagai destinasi yang memprioritaskan pelestarian lingkungan, berbagai aktivitas ekowisata telah diimplementasikan dengan tujuan kesadaran akan pentingnya keberlanjutan dan konservasi alam. Di Agropark pengunjung dapat menikmati berbagai aktivitas ekowisata yang dirancang untuk meminimalkan dampak negative terhadap lingkungan. Beberapa contoh aktivitas meliputi Aktivitas trekking, edukasi pertanian, banyak taman bunga dan didukung dengan infrastruktur yang memadai dengan adanya papan denah Lokasi yang besar, penunjuk arah, fasilitas pengelolaan sampah, laboratorium kultur jaringan, tempat ibadah, pendopo, warung, lahan parkir, green house, toilet serta melakukan Upaya konservasi melalui kegiatan menanam dan memetic sayur dan penanaman pohon untuk meningkatkan keanekaragaman hayati.

Lahan Agropark lumayan luas melihat banyaknya sayuran, kebun buah, kolam budidaya ikan, hingga kandang hewan yang disana tentunya akan menarik pengunjung untuk berwisata. Oleh karena itu kami melakukan survei terhadap kepuasan pengunjung akan Agropark. Setelah menguraikan tingkat kepuasan untuk masing-masing indikator, IKP menilai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang ada. Kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang mereka dapatkan selama berkunjung, serta kualitas layanan yang disediakan oleh pengelola *ecotourism* (Saputra *et al.*, 2022) (Handriana and Ambara, 2016). Pentingnya pengelolaan pariwisata berkelanjutan yang mempertimbangkan kepuasan pengunjung sebagai salah satu syarat utama (Firmansyah, Sulisty and Soeroso, 2024). Pentingnya menilai kepuasan pengunjung mengharuskan pengelola fokus pada menciptakan pengalaman yang memenuhi harapan pengunjung (Carrascosa-l and Carvache-franco, 2021).

Daerah Asal Pengunjung

Pada Gambar 2 menggambarkan asal wilayah pengunjung dengan proporsi terbesar berasal dari Sukarame, yaitu 26% dari total pengunjung, diikuti oleh Sukabumi yang menyumbang 22%. Rajabasa berada di urutan ketiga dengan 14% pengunjung, sementara Pesawaran, Sukaraja, dan Kemiling masing-masing menyumbang 10%. Wilayah Teluk Betung memiliki jumlah pengunjung paling sedikit dengan hanya 8%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung berasal dari Sukarame dan Sukabumi, sementara wilayah lainnya memberikan kontribusi yang lebih kecil terhadap total jumlah pengunjung.

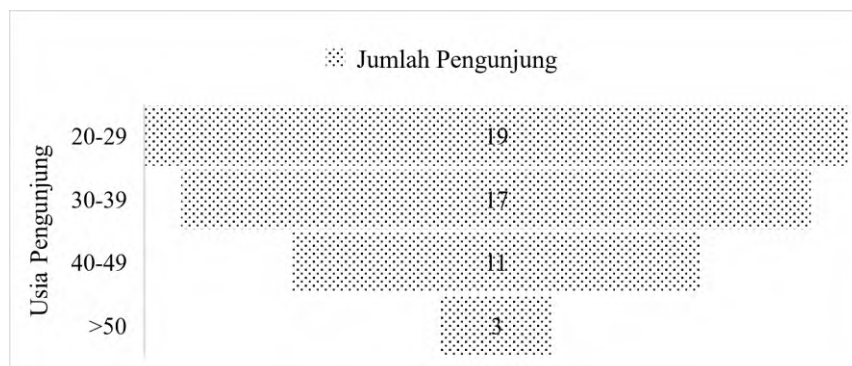


Gambar 2. Daerah Asal Pengunjung

Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung cenderung menyukai destinasi wisata yang lokasinya dekat dengan tempat mereka tinggal dibandingkan Lokasi yang jauh dari destinasi wisata.

Tingkat Usia Pengunjung

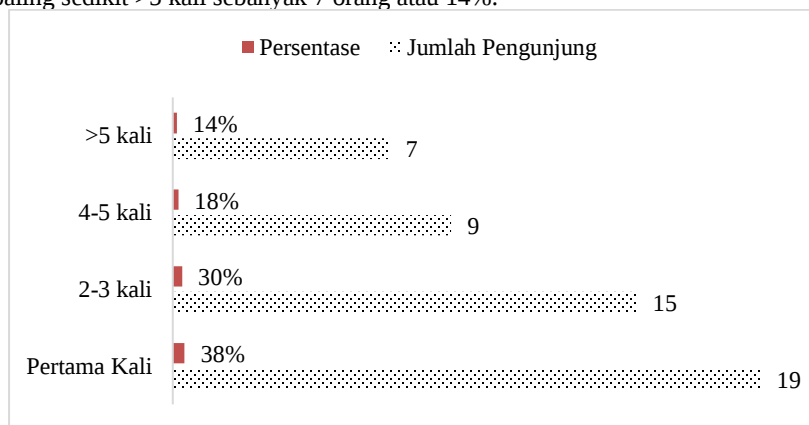
Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan distribusi jumlah pengunjung berdasarkan tingkat usia. Kategori usia 20-29 tahun mendominasi dengan jumlah pengunjung terbanyak, yaitu 19 orang atau 38%. Diikuti oleh kelompok usia 30-39 tahun dengan 17 pengunjung atau 34 %, kemudian kelompok usia 40-49 tahun dengan 11 pengunjung atau 22%. Terakhir, kelompok usia di atas 50 tahun memiliki jumlah pengunjung paling sedikit, yaitu hanya 3 orang atau 6%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung berasal dari usia muda hingga paruh baya, khususnya pada rentang usia 20-39 tahun.



Gambar 3. Tingkatan Usia Pengunjung

Tingkat Kunjungan

Berdasarkan Gambar 4, kunjungan pertama kali sebanyak 19 orang atau 38%, diikuti kunjungan 2-3 kali sebanyak 15 pengunjung atau 30% dan paling sedikit >5 kali sebanyak 7 orang atau 14%.



Gambar 4. Jumlah Kunjungan

Indeks Kepuasan Pengunjung

Keterlibatan masyarakat dalam hal pengelolaan atau pemanfaatan ekowisata, masyarakat local terlibat dalam pengelolaan atau sebagai pekerja di sana. Secara tidak langsung dengan adanya agropark ini memberikan lowongan pekerjaan kepada masyarakat local, terdapat ibu-ibu disekitar agropark yang bekerja di pertanian disana. Namun, untuk tenaga ahli seperti pengawasan atau pengelolaan lahan memang mendatangkan tenaga ahli dari luar daerah. Program yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan ini mungkin tepatnya pada lahan yang akan digunakan, seperti yang diketahui lahan agropark terletak di tengah-tengah lahan kosong yang Sebagian masih atas kepemilikan warga setempat. Jadi ketika pihak pengelola ingin memperluas lahan, otomatis ini akan melibatkan masyarakat untuk menangani masalah tersebut dan mencari jalan keluarnya. Fasilitas yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, yang menunjukkan bahwa investasi dalam infrastruktur dan fasilitas sangat penting untuk meningkatkan pengalaman wisatawan (Rohman and Nasution, 2021).

a. Keandalan

Keandalan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pengunjung di objek wisata. Baik di Farmhouse Lembang (Bhudiharty, 2019) maupun di Gua Pindul (Putri, 2015) pengunjung merasa puas ketika layanan yang diterima sesuai dengan janji yang diberikan. Untuk dimensi keandalan, data tentang indeks kepuasan pengunjung dapat dilihat dalam Tabel 1. Tabel ini menunjukkan bahwa semua indikator memenuhi kriteria sangat puas, dengan rata-rata 85%, menunjukkan bahwa setiap pengunjung sangat puas dengan layanan yang ditawarkan di objek wisata PKK Agropark. Responden memberikan tanggapan positif karena sikap langsung pengelola objek wisata dan proses penerimaan yang cepat. Saat pengunjung tiba,

dengan tanggap mengarahkan mereka. Biaya masuk yang terjangkau, karena pihak berwenang telah menetapkan bahwa tiket masuk hanya Rp. 3000,00 saja, dan harga jajanan di objek wisata masih sangat wajar untuk mahasiswa.

b. Bukti Langsung

Bukti langsung, seperti kebersihan dan fasilitas yang tersedia, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pulau Putri (Tiansyah, Gustomi and Adibrata, 2020). Bukti langsung (tangible) mencakup elemen fisik dari layanan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengunjung. Dalam konteks pelayanan kesehatan, misalnya, bukti fisik seperti fasilitas yang bersih dan terawat dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diberikan (Safitri *et al.*, 2022).

Tabel 2 menampilkan informasi tentang dimensi bukti langsung dari indeks kepuasan pengunjung PKK Agropark. Tingkat kepuasan pengunjung pada kriteria puas adalah rata-rata 77%, atau puas. Beberapa indikator bukti langsung adalah kebersihan objek wisata dan toilet di dalamnya. Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pada kriteria puas berada pada rata-rata 77%, atau pada kriteria puas. Indikator bukti langsung ini mencakup kebersihan lingkungan objek wisata, kebersihan toilet yang ada di dalamnya, dan kebersihan kantin dan tempat jajanan di dalamnya. Namun, menurut Sebagian besar pengunjung kebersihan toilet harus lebih di perhatikan lagi, walaupun menurut mereka sudah dalam kategori puas tetapi alangkah baiknya jika kerak-kerak pada lantai toilet di bersihkan. Terkait kebersihan lingkungan ini lebih mengarah pada dedaunan yang berguguran sehingga memberikan kesan yang kurang rapi, tapi menurut responden malah hal ini lah yang membuat wisata PKK Agropark menarik, sesuai dengan konsep tempat nya yang berupa garden. Fasilitas fisik berupa tempat parkir di PKK Agropark sangatlah memadai, parkir motor dan mobil yang terpisah juga lahan parkir yang luas. Terlepas dari kenyataan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan hasilnya, alangkah baiknya jika pengelola objek wisata bertanggung jawab untuk memperbaiki hal-hal yang perlu diperbaiki agar semuanya menjadi lebih baik di masa depan dan agar pengunjung benar-benar puas dengan metrik yang ada.

c. Ketanggapan

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pengunjung dengan cepat. Penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Dalam studi di Museum Nasional Jakarta, kualitas layanan yang responsif terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (Sukmamedian and Nensi Lapotulo, 2022). Tingkat kepuasan pengunjung dengan dimensi ketanggapan berada pada rata-rata 79%, menurut data di table 3. Pada penanganan keluhan pengunjung, para pengunjung dapat langsung menyampaikan keluhan-keluhan yang ada pada petugas dan respon yang diberikan cukup memuaskan. Mengenai indikator memberi tahu pengunjung tentang semua informasi yang mereka butuhkan dalam kategori puas, karena menurut pengunjung data yang diberikan belum cukup menjawab keingintahuan pengunjung. Seperti ada pada informasi tanaman, hampir seluruh tanaman yang di tanam di kebun ataupun ditaman tidak memuat informasi tanaman tersebut, bahkan nama dari tanaman itupun tidak ada.

d. Jaminan

Jaminan (*assurance*) mencakup elemen-elemen seperti kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengunjung. Studi di taman wisata juga menunjukkan bahwa jaminan berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung (Rohman and Nasution, 2021). Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata PKK Agropark rata-rata 86%, atau sangat puas, menurut data Tabel 4. Sebagian responden sangat puas karena pihak pengelola memberikan peraturan yang memastikan keamanan pengunjung. Seperti saat ada pengunjung nakal yang melanggar aturan contohnya memetik buah yang belum masak, pihak pengelola tidak segan-segan untuk menegur. Mengenai indikator sikap yang dimiliki petugas mempunyai tingkat kriteria sangat puas. Hal ini juga tak terlepas dari sikap petugas/pekerja yang menanggapi baik para pengunjung, seperti pada saat ada pengunjung yang bertanya-tanya seputar hal-hal yang membuat penasaran, respon petugas sangat ramah, sehingga memberi kesan baik bagi para pengunjung.

e. Empati

Empati (*empathy*) mencerminkan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengunjung. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung dengan dimensi empati berada pada kriteria sangat puas, menurut data yang disajikan dalam Tabel 5. Indikator dalam kemudahan menghubungi petugas berada pada kriteria sangat puas, karena hampir di sebagian besar lokasi PKK Agropark terdapat petugas yang bertanggung jawab, sehingga tidak menyulitkan para pengunjung jika memerlukan bantuan atau terkait informasi yang ingin di tanyakan. Indikator kerapian petugas objek wisata juga menurut pengunjung juga sudah cukup rapi.

Indeks Kepuasan Pengunjung di objek wisata Agropark sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{IKP} &= 85\% + 77\% + 79\% + 86\% + 82\% / 5 \\ &= 82\% \end{aligned}$$

Tabel 1. Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Indikator		Rata-rata	
		X	Y
X1.1	Teknis penerimaan pengunjung	3,44	3,44
X1.2	Biaya masuk	3,75	3,25
X1.3	Harga jajanan	3,56	3,50
X2.1	Fasilitas Gedung	3,25	3,25
X2.2	Kebersihan obyek wisata	3,13	2,94
X2.3	Kebersihan toilet	2,94	2,94
X2.4	Tempat parkir	3,38	3,25
X2.5	Kebersihan area kantin	3,38	3,06
X3.1	Penanganan keluhan pengunjung	3,44	3,25
X3.2	Penjelasan informasi di lokasi	3,31	3,06
X4.1	Keamanan dan ketenangan pengunjung	3,31	3,44
X4.2	Sikap petugas obyek wisata	3,50	3,44
X5.1	Kemudahan menghubungi petugas	3,44	3,19
X5.2	Kerapian petugas	3,31	3,31
Total		47,14	45,32

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan

Indikator		Rata-rata				Kriteria
		X	Y	X.Y	IKP	
X1.1	Teknis penerimaan pengunjung	3,44	3,44	11,83	86%	Sangat puas
X1.2	Biaya masuk	3,75	3,25	12,19	81%	Sangat puas
X1.3	Harga jajanan	3,56	3,5	12,46	88%	Sangat puas
Total		10,75	10,19	36,48	85%	Sangat puas

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Langsung

Indikator		Rata-rata			IKP	Kriteria
		X	Y	X.Y		
X2.1	Fasilitas Gedung	3,25	3,25	10,56	81%	Sangat puas
X2.2	Kebersihan obyek wisata	3,13	2,94	9,20	73%	Puas
X2.3	Kebersihan toilet	2,94	2,94	8,64	73%	Puas
X2.4	Tempat parkir	3,38	3,25	10,99	81%	Sangat puas
X2.5	Kebersihan area kantin	3,38	3,06	10,34	77%	Puas
Total		16,08	15,44	49,7361	77%	Puas

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan

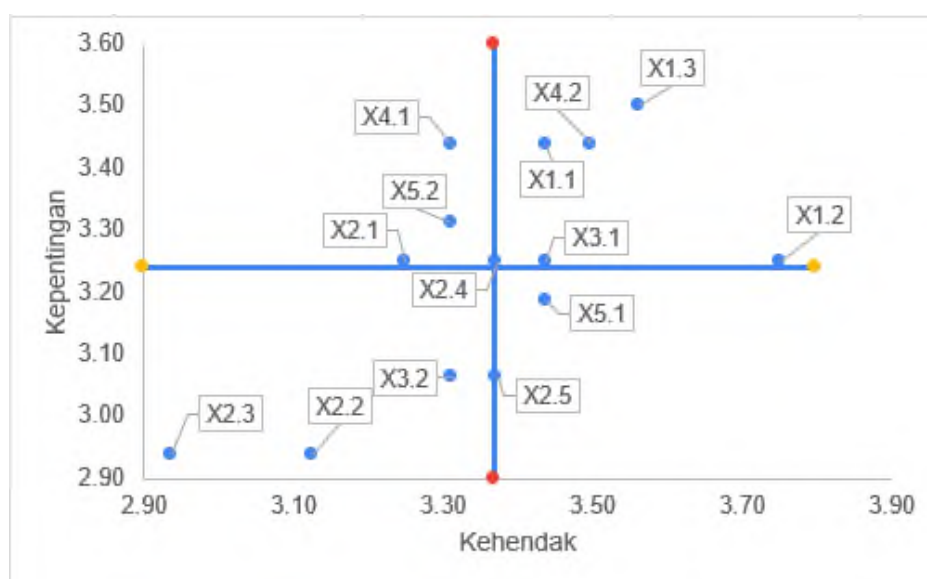
Indikator		Rata-rata			IKP	Kriteria
		X	Y	X.Y		
X3.1	Penanganan keluhan pengunjung	3,44	3,25	11,18	81%	Sangat puas
X3.2	Penjelasan informasi di lokasi	3,31	3,06	10,13	77%	Puas
Total		6,75	6,31	21,31	79%	Puas

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Jaminan

Indikator		X	Rata-rata Y	X.Y	IKP	Kriteria
X4.1	Keamanan dan ketenangan pengunjung	3,31	3,44	11,39	86%	sangat pus
X4.2	Sikap petugas obyek wisata	3,5	3,44	12,04	86%	sangat pus
Total		6,81	6,88	23,43	86%	Sangat puas

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Dimensi Empati

Indikator		X	Rata-rata Y	X.Y	IKP	Kriteria
X5.1	Kemudahan menghubungi petugas	3,44	3,19	10,97	80%	sangat pus
X5.2	Kerapian petugas	3,31	3,31	10,96	83%	sangat pus
Total		6,75	6,5	21,93	82%	Sangat puas

**Gambar 5.** Diagram Kartesius Tiap Indikator

Grafik IPA menawarkan ide yang bermanfaat untuk penjelasan data, di mana data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk grafik yang dibagi menjadi empat kuadran. Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan yang sudah dijelaskan di atas membentuk pembagian kuadran ini melalui titik potong pertumbuhan X dan titik potong pertumbuhan Y. Dalam grafik IPA, titik potong pembagian kuadran adalah nilai rata-rata keseluruhan skor tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y).

Secara umum, data Indeks Kepuasan Pengunjung menunjukkan bahwa sebanyak empat belas faktor yang berkaitan dengan layanan di objek wisata PKK Agropark menunjukkan bahwa pengunjung puas atau sesuai sebanyak (82%). Namun, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 di atas, penelitian lebih lanjut menunjukkan pengelompokan komponen apa yang sebenarnya memerlukan peningkatan atau tidak memerlukan terlalu banyak perhatian.

Dari grafik di atas diketahui bahwa pada:

Kuadran I: Pertahanan kinerja terdapat indikator X3.1, X1.2, X1.1, X4.2, X1.3, dan X2.4

Kuadran II: Cenderung berlebihan terdapat indikator X2.1, X5.2, dan X4.1

Kuadran III: Prioritas rendah terdapat indikator X3.2, X2.2, dan X2.3

Kuadran IV: Tingkatkan Kinerja terdapat indikator X5.1 dan X2.5

Berdasarkan analisis kuadran, hasil distribusi indikator kinerja dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Pertahankan Kinerja): Terdapat beberapa indikator yang perlu dipertahankan kinerjanya karena dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik. Indikator tersebut adalah X3.1, X1.2, X1.1, X4.2, X1.3, dan X2.4. Ini menunjukkan bahwa aspek yang diwakili oleh indikator ini sudah memenuhi harapan dan perlu dijaga agar tetap stabil.
- b. Kuadran II (Cenderung Berlebihan): Indikator pada kuadran ini, yaitu X2.1, X5.2, dan X4.1, menunjukkan aspek yang memiliki kinerja yang baik namun tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi. Artinya, sumber daya mungkin dapat dialokasikan kembali dari indikator-indikator ini ke area yang lebih memerlukan perhatian.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah): Indikator X3.2, X2.2, dan X2.3 berada di kuadran ini, menunjukkan aspek yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan memiliki kinerja yang rendah. Oleh karena itu, peningkatan pada indikator ini tidak menjadi prioritas utama.
- d. Kuadran IV (Tingkatkan Kinerja): Indikator X5.1 dan X2.5 berada di kuadran ini, yang berarti indikator ini penting tetapi memiliki kinerja yang rendah. Fokus utama sebaiknya diarahkan untuk meningkatkan kinerja pada aspek ini guna meningkatkan kepuasan dan mencapai tujuan ekowisata berkelanjutan

KESIMPULAN

Pengunjung Agraopark Sabah Balau umumnya sangat puas terkait pelayanan dari pengelola objek wisata, pada tingkat 82 persen. Pengelola harus memperhatikan indikator kualitas pelayanan yang sangat penting tetapi kinerja rendah. Ini termasuk fasilitas gedung, kebersihan lokasi wisata, kebersihan pada toilet di lokasi, dan sikap petugas yang ramah dan sopan

DAFTAR PUSTAKA

- Aidha, Z., & R. A. Harahap.** 2021. Pemberdayaan Masyarakat Dalam Upaya Ketahanan Pangan Selama Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Bilah Barat', *Tropical Public Health Journal*, 1(1), Pp. 22–30. Doi: 10.32734/Trophico.V1i1.6045.
- Amanah, N., E. Mujahidin, & N. Andriana.** 2022. Analysis Of Curriculum Planning By Using Importance Performance Analysis Technique', *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 12(2): 173–182. Doi: 10.24042/Alidarah.V12i2.13529.
- Bhudiarty, S.** 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Farmhouse Lembang, 2(1):10–20.
- Carrascosa-L, C. & M. Carvache-Franco.** 2021. Perceived Value And Its Predictive Relationship With Satisfaction And Loyalty In Ecotourism : A Study In The Posets-Maladeta Natural Park In Spain.
- Firmansyah, M. Z., A. Sulisty, & A. Soerose.** 2024 'Analisis Fishbein Dalam Menciptakan Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan (Studi Pada Museum Kotagede)', 7(April), Pp. 28–38.
- Handriana, T., & R. Ambara.** 2016. Responsible Environmental Behavior Intention Of Travelers On Ecotourism Sites', *Tourism And Hospitality Management*, 22(2): 135–150. Doi: 10.20867/Thm.22.2.4.
- Hermanto, H., R. B. Sulistyan, & H. Touati.** 2022. Service Satisfaction Based On Performance Index And Importance Performance Analysis (Ipa)', *Innovation Business Management And Accounting Journal*, 1(2): 41–52. Doi: 10.56070/Ibmaj.V1i2.8.
- Liu, X.** 2021. A Cross-Cultural Comparison Of Chinese And American Tourists' Satisfaction With Chengdu', *E3s Web Of Conferences*, 251, Pp. 1–4. Doi: 10.1051/E3sconf/202125103026.
- Medhika, N. G. A. J., A. A. S. L. Dewi, & L. P. Suryani.** 2022. Konsep Anti Eco-Slapp Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup', *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3(1): 220–224. Doi: 10.22225/Juinhum.3.1.4752.220-224.
- Putri, M. P.** 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Abstrak Pendahuluan Daerah Istimewa Yogyakarta Merupakan Provinsi Di Indonesia Yang Menyandang Status. 1(2): 68–81.
- Rohman, I. Z., & O. B. Nasution.** 2021. Persepsi Kualitas Layanan Pengunjung Candi Prambanan (Studi Komparasi Wisatawan Lokal Dan Mancanegara). *Upajiw Dewantara*, 5(2): 76–85.
- Safitri, D. Et Al.** 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan', *Florona : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2): 94–103. Doi: 10.55904/Florona.V1i2.303.
- Saputra, A. R. P. Et Al.** 2022. Green Tourism During The Covid-19 Pandemic: Health Protocol Moderation Analysis. *International Journal Of Public Health Science*, 11(3): 957–966. Doi: 10.11591/Ijphs.V11i3.21689.
- Sukmamedian, H. & N. Lapotulo.** 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Mekar*, 1(1): 34–40. Doi: 10.59193/Jmr.V1i1.20.
- Syarifuddin, S. Et Al.** 2019. Analysis Of Service Quality On Mustahiq Satisfaction Using Importance Performance Analysis (Ipa). Doi: 10.4108/Eai.20-1-2018.2282439.
- Tiansyah, E., A. Gustomi, A. & S. Adibrata.** 2020. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Sarana Analysis Of Visitor Satisfaction On Transportation Facilities In Putri Island, Bangka Regency. 3(2): 83–88