

ABSTRAK

Nama : Moh. Abdul Gani
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum Wisata Grand Pathek, Bumdes Desa Gelung, Kabupaten Situbondo Tahun (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum di destinasi wisata Grand Pathek, Kabupaten Situbondo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan dan kualitas fasilitas umum seperti toilet, area parkir, musala, tempat sampah, serta sarana pendukung lainnya, memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Namun, beberapa fasilitas masih belum memenuhi ekspektasi, terutama dalam aspek kebersihan, ketersediaan, dan perawatan. Faktor-faktor seperti kebersihan lingkungan, kemudahan akses, keamanan, dan pelayanan petugas terbukti menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan wisatawan. Kurangnya fasilitas berdampak negatif terhadap kenyamanan dan potensi kunjungan ulang, serta dapat merusak citra Grand Pathek sebagai destinasi wisata unggulan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas umum perlu menjadi prioritas pengelola wisata, dalam hal ini BUMDes Grand Pathek. Rekomendasi yang diajukan mencakup pemeliharaan rutin fasilitas, pembangunan fasilitas baru yang inklusif, kolaborasi dengan sektor swasta dan komunitas lokal, serta penguatan peran masyarakat dalam pengelolaan wisata. Pendekatan ini diharapkan dapat mendorong pengembangan pariwisata berkelanjutan yang memperhatikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Kata Kunci: Kepuasan wisatawan, fasilitas umum, Grand Pathek, BUMDes, pariwisata berkelanjutan.

ABSTRACT

Nama : Moh. Abdul Gani
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum Wisata Grand Pathek, Bumdes Desa Gelung, Kabupaten Situbondo Tahun (2024)

This study aims to analyze tourist satisfaction with public facilities at the Grand Pathek tourist destination in Situbondo Regency. The findings indicate that the presence and quality of public facilities such as toilets, parking areas, prayer rooms, trash bins, and other supporting infrastructure significantly influence visitor comfort and satisfaction. However, several facilities fail to meet visitor expectations, particularly in terms of cleanliness, availability, and maintenance. Factors such as environmental hygiene, ease of access, safety, and staff service are proven to be key determinants of tourist satisfaction. Inadequate facilities not only reduce comfort but also potentially lower revisit intention and damage Grand Pathek's image as a leading destination. Therefore, improving both the quality and quantity of public facilities should be a priority for tourism managers, especially the Grand Pathek Village-Owned Enterprise (BUMDes). Recommendations include routine maintenance, development of more inclusive infrastructure, collaboration with the private sector and local communities, and strengthening community involvement in tourism management. This approach is expected to promote sustainable tourism development that integrates economic, social, and environmental aspects.

Keywords: Tourist satisfaction, public facilities, Grand Pathek, BUMDes, sustainable tourism