

## EVALUASI INFRASTRUKTUR PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI KEPUASAN WISATAWAN DI GENTALA ARASY

### EVALUATION OF PUBLIC INFRASTRUCTURE AND COMMUNITY EMPOWERMENT THROUGH TOURIST SATISFACTION IN GENTALA ARASY

Mailinar

Program Pascasarjana Universitas Andalas, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang,  
Sumatera Barat 25175, Indonesia  
UIN STS Jambi, Jl. Jambi – Ma. Jambi Km.16, Muaro Jambi, 36136, Indonesia  
Email: mailinar78@gmail.com

Diserahkan: 27/10/2025 Diperbaiki: 16/11/2025 Disetujui: 20/11/2025

DOI : 10.47441/jkp.v20i2.453

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara kualitas infrastruktur publik, tingkat kepuasan wisatawan, dan pemberdayaan masyarakat di kawasan wisata Jembatan Gentala Arasy, Kota Jambi. Kawasan ini dipilih karena mencerminkan hubungan erat antara kebijakan pembangunan, fasilitas publik, dan keterlibatan sosial masyarakat lokal. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan 110 responden yang diperoleh melalui survei daring. Analisis dilakukan menggunakan statistik deskriptif, korelasi Spearman, regresi OLS dengan *robust standard error*, serta *Importance–Performance Analysis* (IPA) dan Weighted TOPSIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan berada pada kategori sedang ( $mean = 3,58$ ), sedangkan kualitas infrastruktur relatif rendah ( $mean = 2,77$ ). Terdapat hubungan positif antara persepsi keamanan ( $\rho = 0,509$ ) dan pemahaman konservasi ( $\rho = 0,494$ ) terhadap kepuasan wisatawan. Analisis IPA dan TOPSIS mengidentifikasi pengelolaan limbah dan kebersihan sebagai prioritas utama kebijakan perbaikan. Penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi antara pembangunan fisik dan pemberdayaan sosial dalam mewujudkan destinasi wisata berkelanjutan di tingkat daerah.

**Kata Kunci:** Infrastruktur Publik, Kepuasan Wisatawan, Pemberdayaan Masyarakat, Gentala Arasy

#### Abstract

*This study aims to analyze the relationships among the quality of public infrastructure, tourist satisfaction levels, and community empowerment in the Gentala Arasy Bridge tourist area in Jambi City. This area was chosen because it reflects the close relationship between development policies, public facilities, and local community social engagement. The study uses a mixed-methods approach with 110 respondents from an online survey. Analysis was conducted using descriptive statistics, Spearman correlation, OLS regression with robust standard error, as well as Importance–Performance Analysis (IPA) and Weighted TOPSIS. The results show that tourist satisfaction levels fall into the moderate category ( $mean = 3.58$ ), while infrastructure quality is relatively low ( $mean = 2.77$ ). There is a positive relationship between perceptions of security ( $\rho = 0.509$ ) and conservation understanding ( $\rho = 0.494$ ) with tourist satisfaction. IPA and TOPSIS analyses identified waste management and cleanliness as top policy priorities. The study highlights the importance of integrating physical development and social empowerment to achieve sustainable tourism destinations at the local level.*

**Keywords:** Public Infrastructure, Tourist Satisfaction, Community Empowerment, Gentala Arasy

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, serta memperkuat identitas budaya masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, pariwisata tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana rekreasi, melainkan juga sebagai bagian dari kebijakan publik yang menunjukkan kapasitas pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan dan infrastruktur berkualitas. Keberhasilan pengelolaan destinasi wisata sering kali menjadi cermin kemampuan pemerintah dalam menciptakan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Industri pariwisata sendiri terdiri atas berbagai sektor yang saling berhubungan, seperti perjalanan, perhotelan, dan layanan pengunjung. Masing-masing sektor memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada orang yang melakukan perjalanan di luar lingkungan biasanya untuk berbagai tujuan, seperti rekreasi, kunjungan keluarga, pekerjaan jangka pendek, konferensi, atau kegiatan bisnis (Foster, 1997). Aktivitas wisata melibatkan beragam latar belakang pengunjung, baik domestik maupun internasional, yang datang ke suatu destinasi untuk menikmati pengalaman tertentu. Perilaku dan motivasi wisatawan menjadi peluang bagi pengelola destinasi untuk menyediakan layanan dan atraksi yang mampu menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan.

Sebagai contoh, Jembatan Gentala Arasy (Gambar 1) di Kota Jambi merupakan salah satu ikon wisata yang memiliki nilai strategis. Jembatan sepanjang 503 meter ini membentang di atas Sungai Batanghari dengan menara setinggi 80 meter yang dikenal sebagai Gentala Arasy Tower. Keberadaannya bukan hanya berfungsi sebagai penghubung dua wilayah, tetapi juga menjadi simbol sejarah, budaya, dan religius masyarakat Jambi. Infrastruktur ini diharapkan dapat memberi dampak positif terhadap ekonomi kreatif dan pariwisata daerah. Namun, sejak diresmikan tahun 2015, jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan signifikan (Gambar 2) (Chandra et al., 2022). Penurunan ini juga berdampak pada menurunnya pendapatan masyarakat sekitar, terutama pelaku ekonomi informal seperti pedagang kaki lima (Maulida et al., 2021; Hamzah & Hermawan, 2018). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pengelolaan dan pelayanan publik di kawasan wisata tersebut.

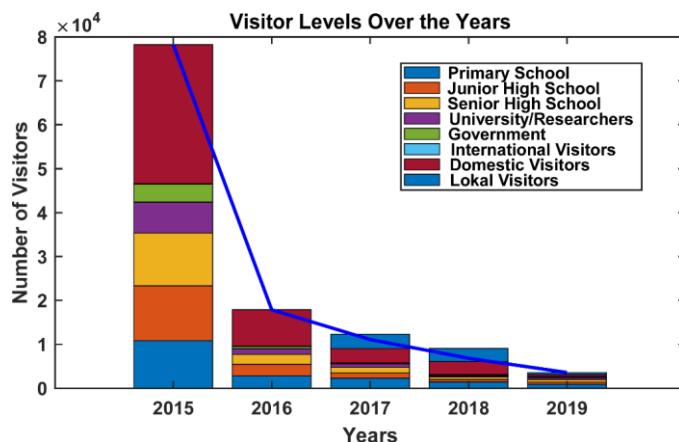


Gambar 1. (a) Tampilan atas Kota Jambi, (b) Tampilan Jembatan Gentala Arasy, (c) Jembatan Gentala Arasy, (d) Gentala Arasy Tower

Sumber: a, b: Google Earth, c: Flickr.com, d: Tripadvisor.com

Keberhasilan destinasi wisata sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur publik yang memadai. Infrastruktur menjadi penunjang utama dalam memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi wisatawan, serta mencerminkan kapasitas pemerintah daerah dalam menyediakan layanan publik yang baik. Plzakova (2022) menyebut infrastruktur sebagai *public enabler*, yaitu sarana yang memungkinkan aktivitas ekonomi

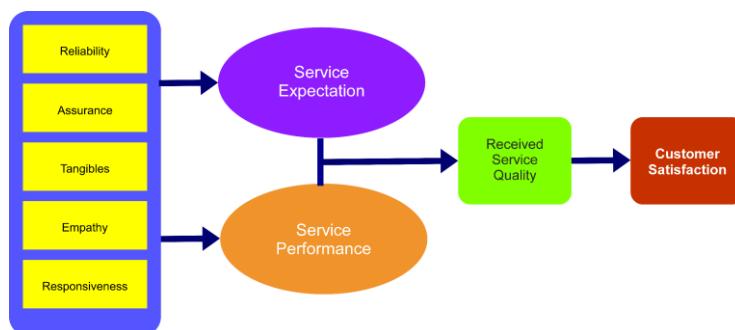
dan sosial berjalan produktif dan berkelanjutan. Dalam pariwisata, kualitas infrastruktur sering dikaitkan dengan konsep *service quality* atau kualitas layanan. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk menilai hal ini adalah model SERVQUAL (Gambar 3) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi utama: keandalan (reliability), jaminan (assurance), tampilan fisik (tangibles), empati (empathy), dan tanggap (responsiveness). Dimensi terakhir, yaitu tampilan fisik, menjadi sangat penting di sektor pariwisata karena berhubungan langsung dengan kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas di lokasi wisata. Beberapa penelitian (Teviana et al., 2017; Bhattacharya et al., 2023; Zhou et al., 2023) juga menunjukkan bahwa faktor kebersihan dan aksesibilitas merupakan penentu utama dalam membentuk kepuasan wisatawan.



**Gambar 2. Pengunjung Gentala Arasy Tahun 2015 s/d 2019**

Sumber: Chandra et al., 2022, data diolah

Selain itu, pengelolaan destinasi juga berperan besar terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Menurut Park (2019) dan Garrigos-Simon & Narangajava-Kaosiri (2019), destinasi dengan pengelolaan yang baik—terutama dalam hal penyediaan informasi yang jelas, fasilitas yang terawat, dan pelayanan yang ramah—akan meningkatkan kepuasan wisatawan. Sebaliknya, manajemen yang lemah dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak negatif terhadap citra destinasi. Dalam konteks Gentala Arasy, hal ini tercermin dari berkurangnya minat kunjungan akibat fasilitas yang tidak terawat dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan serta keamanan kawasan.



**Gambar 3. SERVQUAL Model**

Sumber: Singh et al., 2023

Kepuasan wisatawan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kebijakan publik di sektor pariwisata. Menurut Mihaela (2014), kepuasan terbentuk ketika pengalaman

wisata sesuai atau melampaui harapan pengunjung. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya memengaruhi keputusan wisatawan untuk berkunjung kembali, tetapi juga mendorong promosi positif melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Atabeb (2019) menambahkan bahwa kepuasan wisatawan merupakan hasil dari kualitas pelayanan dan efisiensi pengelolaan destinasi. Karena itu, pengukuran kepuasan menjadi alat penting untuk mengevaluasi kinerja pengelola wisata. Berbagai metode digunakan untuk mengukurnya, seperti *Importance–Performance Analysis* (Martilla & James, 1977, OH., 2001, Joung et al., 2021), TOPSIS (Hwang & Yoon, 1981; Tang et al., 2023), dan analisis regresi (Astuti & Dewi, 2022; Puspita et al., 2021, Mailinar, 2025). Melalui pendekatan ini, pengelola dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dan menentukan prioritas pengembangan destinasi.

Di sisi lain, keberlanjutan destinasi juga bergantung pada pemberdayaan masyarakat lokal. Zimmerman (2000) menjelaskan pemberdayaan sebagai proses ketika individu atau kelompok memperoleh kemampuan untuk mengendalikan keputusan yang memengaruhi kehidupannya. Dalam pariwisata, hal ini berarti masyarakat tidak hanya menjadi penonton, tetapi juga aktor aktif dalam pengelolaan destinasi. Ridho et al. (2021) menyebut bahwa pariwisata berbasis komunitas memiliki tingkat keberlanjutan lebih tinggi karena masyarakat memiliki rasa memiliki terhadap destinasi tersebut. Partisipasi masyarakat dapat terlihat dari tiga dimensi: ekonomi (peluang usaha dan peningkatan pendapatan), sosial (kebanggaan dan solidaritas), serta kelembagaan (keterlibatan dalam pengambilan keputusan). Dalam konteks Gentala Arasy, peran masyarakat masih terbatas pada sektor informal, sehingga kolaborasi yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan kawasan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara infrastruktur publik, kepuasan wisatawan, dan pemberdayaan masyarakat bersifat saling memengaruhi. Infrastruktur yang baik menciptakan pengalaman wisata yang positif; pengalaman yang memuaskan meningkatkan loyalitas wisatawan dan memperkuat partisipasi masyarakat; sementara keterlibatan masyarakat menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan destinasi. Pendekatan ini sejalan dengan konsep *triple bottom line* dalam pembangunan berkelanjutan (UNWTO, 2020), yang menekankan keseimbangan antara dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan. Pemerintah berperan sebagai fasilitator yang memastikan ketiga aspek tersebut berjalan seimbang (Osborne & Gaebler, 1992).

### Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Celaht Penelitian

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyoroti hubungan antara kualitas layanan, infrastruktur, dan kepuasan wisatawan. Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1988) banyak digunakan untuk menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna jasa, termasuk di sektor pariwisata (Teviana et al., 2017; Bhattacharya et al., 2023). Penelitian-penelitian tersebut umumnya menekankan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagai determinan kepuasan pengunjung, namun sebagian besar berfokus pada konteks hotel, taman rekreasi, atau destinasi wisata komersial lainnya. Pada sisi lain, kajian mengenai ekonomi pariwisata dan investasi infrastruktur menunjukkan bahwa ketersediaan sarana fisik yang memadai dapat mendorong aktivitas ekonomi lokal dan meningkatkan daya saing destinasi (Plzakova, 2022; Chen et al., 2023; Shan & Ren, 2023).

Di luar aspek layanan dan infrastruktur, literatur pariwisata berbasis komunitas (*community-based tourism*) menekankan pentingnya pemberdayaan masyarakat lokal sebagai prasyarat keberlanjutan destinasi. Ridho et al. (2021) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengelolaan destinasi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan wisatawan sekaligus memperkuat rasa memiliki warga terhadap ruang wisata. Studi lain menyoroti bahwa tanpa keterlibatan komunitas, pembangunan fisik destinasi cenderung menghasilkan ketergantungan ekonomi dan kerentanan sosial (Liu & Xie, 2022;

Bacos & Gabor, 2021). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut mengkaji desa wisata atau kawasan pedesaan, bukan ruang publik perkotaan yang berfungsi sekaligus sebagai ikon kota, ruang sosial, dan infrastruktur transportasi seperti Jembatan Gentala Arasy.

Dari sisi metodologi, penelitian tentang kepuasan wisatawan lazim menggunakan *Importance–Performance Analysis* (Martilla & James, 1977), analisis regresi (Astuti & Dewi, 2022; Puspita *et al.*, 2021), atau pendekatan multi-kriteria seperti TOPSIS (Hwang & Yoon, 1981; Tang *et al.*, 2023). Namun, sebagian besar studi menggunakan alat tersebut secara terpisah: IPA untuk memetakan prioritas perbaikan, regresi untuk menjelaskan pengaruh variabel, atau TOPSIS untuk pemeringkatan alternatif kebijakan. Integrasi beberapa metode dalam satu kerangka analitis untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang komprehensif pada level destinasi masih relatif terbatas, terutama di konteks kota menengah di luar destinasi nasional utama.

Berdasarkan ulasan tersebut, terdapat beberapa celah penelitian (*research gap*) yang masih terbuka. Pertama, masih sedikit studi yang secara simultan menganalisis keterkaitan antara kualitas infrastruktur publik, kepuasan wisatawan, dan pemberdayaan masyarakat pada konteks ruang publik perkotaan seperti Jembatan Gentala Arasy, yang bukan sekadar objek wisata, tetapi juga infrastruktur kota dan simbol identitas daerah. Kedua, penelitian terdahulu umumnya memusatkan perhatian pada salah satu dimensi saja—kualitas layanan, pemberdayaan komunitas, atau investasi infrastruktur—sehingga belum memberikan gambaran utuh mengenai bagaimana ketiga aspek tersebut saling memengaruhi dalam kerangka kebijakan publik daerah. Ketiga, penggunaan kombinasi metode regresi OLS dengan standar *error robust*, *Importance–Performance Analysis*, dan Weighted TOPSIS secara terpadu untuk merumuskan prioritas kebijakan berbasis bukti di tingkat destinasi masih jarang dijumpai dalam konteks kota-kota di Indonesia, khususnya di luar destinasi unggulan nasional.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan 1) mengkaji secara empiris hubungan antara persepsi wisatawan terhadap infrastruktur publik, keamanan, dan edukasi lingkungan dengan tingkat kepuasan mereka di kawasan Gentala Arasy, 2) menelusuri sejauh mana kepuasan wisatawan berkontribusi terhadap pemberdayaan masyarakat lokal di sekitar destinasi, 3) mengintegrasikan analisis regresi, IPA, dan Weighted TOPSIS untuk merumuskan prioritas kebijakan yang dapat digunakan pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pengelolaan ruang publik wisata secara berkelanjutan. Dengan demikian, studi ini tidak hanya menambah khazanah akademik mengenai tata kelola destinasi publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi perumusan kebijakan pariwisata berbasis bukti di kota Jambi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dukungan kualitatif (*mixed methods*) untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara infrastruktur publik, kepuasan wisatawan, dan pemberdayaan masyarakat. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis pola hubungan antarvariabel secara empiris menggunakan data survei.

Penelitian dilaksanakan di kawasan wisata Jembatan Gentala Arasy, yang terletak di tepian sungai Batanghari, kota Jambi. Lokasi ini dipilih secara purposif karena memiliki karakteristik unik sebagai destinasi publik yang menggabungkan unsur budaya, religi, dan rekreasi. Populasi penelitian terdiri dari wisatawan yang berkunjung ke kawasan Gentala Arasy. Sampel penelitian berjumlah 110 responden, yang diperoleh melalui metode *stratified random sampling* berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, dan domisili (dalam dan luar kota Jambi). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring *google form* yang disebarluaskan antara Desember 2023 hingga Januari 2024. Instrumen utama penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5, di mana skor 1 menunjukkan “sangat tidak setuju” dan

skor 5 menunjukkan “sangat setuju” atau “sangat baik”. Instrumen dibagi menjadi beberapa bagian sesuai variabel penelitian sebagaimana tercantum dalam **Tabel 1**. Reliabilitas diuji dengan Cronbach’s Alpha, dengan nilai rata-rata di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang baik.

**Tabel 1. Instrumen dan Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator Contoh
Infrastruktur Publik ( $X_1$ )	Fasilitas dasar, kebersihan, aksesibilitas	Kondisi toilet umum, penerangan, tempat sampah
Keamanan dan Petunjuk ( $X_2$ )	Keamanan pribadi, informasi keselamatan	Rasa aman, ketersediaan rambu keselamatan
Edukasi dan Pemahaman Lingkungan ( $X_3$ )	Edukasi konservasi, pengetahuan pengunjung	Program edukasi, pemahaman kebersihan
Kepuasan Wisatawan ( $Y_1$ )	Pengalaman umum	Kenyamanan, kesesuaian harapan
Pemberdayaan Masyarakat ( $Y_2$ )	Dampak sosial-ekonomi	Peluang usaha, partisipasi masyarakat

### Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan beberapa tahapan, dengan menggabungkan teknik deskriptif, inferensial, dan multikriteria, sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif
2. Analisis Korelasi Spearman
3. Regresi Linier OLS dengan *Standar Error Robust*
4. *Importance–Performance Analysis* (IPA)
5. Weighted TOPSIS (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*)
6. Uji Beda Nonparametrik (Mann–Whitney dan Kruskal–Wallis)
7. Validitas dan Reliabilitas Analisis

Tahap pertama adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban tiap indikator. Statistik seperti mean, standar deviasi, dan frekuensi digunakan untuk mengidentifikasi persepsi wisatawan terhadap masing-masing aspek pelayanan publik. Untuk menguji hubungan antara variabel ordinal, digunakan uji korelasi Spearman ( $\rho$ ). Analisis ini sesuai untuk data skala Likert karena tidak mengasumsikan distribusi normal. Hasil korelasi menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antara infrastruktur, keamanan, pemahaman lingkungan, dan kepuasan wisatawan. Untuk mengetahui pengaruh simultan beberapa variabel independen terhadap kepuasan wisatawan, digunakan analisis regresi linier berganda (OLS). Model ini diuji menggunakan *robust standard error* (HC3) guna mengatasi potensi heteroskedastisitas. Persamaan umum model adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

di mana  $Y$  adalah kepuasan wisatawan, sedangkan ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ) masing-masing mewakili infrastruktur, keamanan, dan edukasi lingkungan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai proporsi variansi kepuasan yang dapat dijelaskan oleh model.

Analisis IPA digunakan untuk mengidentifikasi prioritas peningkatan fasilitas publik. Responden menilai tingkat *importance* (ekspektasi) dan *performance* (persepsi aktual) untuk setiap indikator. Nilai rata-rata dari kedua dimensi diplot dalam kuadran Cartesian yang terdiri atas:

- Kuadran I: Prioritas utama (penting, kinerja rendah)
- Kuadran II: Pertahankan kinerja (penting, kinerja tinggi)
- Kuadran III: Prioritas rendah (tidak penting, kinerja rendah)
- Kuadran IV: Berlebihan (tidak penting, kinerja tinggi)

Analisis ini membantu pemerintah daerah dalam memetakan aspek layanan yang perlu

segera diperbaiki, terutama yang berhubungan dengan kebersihan, pengelolaan limbah, dan kenyamanan pengunjung. Untuk merumuskan prioritas kebijakan pembangunan, digunakan metode Weighted TOPSIS. Kriteria penilaian terdiri dari:

1. *Gap* (selisih *importance–performance*), bobot 0,50
2. Korelasi terhadap kepuasan wisatawan ( $|p|$ ), bobot 0,35
3. Variabilitas respon (standar deviasi), bobot 0,15

Tahapan analisis mencakup normalisasi matriks keputusan, pembobotan, penentuan solusi ideal positif-negatif, dan perhitungan jarak ke masing-masing solusi. Hasil akhir berupa nilai  $C^*$  (*closeness coefficient*) yang menggambarkan tingkat prioritas intervensi kebijakan. Nilai tertinggi menunjukkan aspek yang paling mendesak untuk ditingkatkan.

Untuk menguji perbedaan persepsi berdasarkan karakteristik demografis, digunakan uji *Mann–Whitney U* (antara pengunjung lokal dan luar kota) serta *Kruskal–Wallis H* (antar kelompok usia). Uji ini dipilih karena data berskala ordinal dan tidak selalu berdistribusi normal. Keandalan data diuji melalui tiga tahap:

1. Uji Reliabilitas Internal: Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$  pada semua konstruk.
2. Uji Konsistensi Data: Tidak terdapat nilai ekstrem yang mendistorsi hasil (outlier < 5%).

Dari keseluruhan prosedur, analisis ini diharapkan tidak hanya menghasilkan temuan statistik, tetapi juga mampu memberikan dasar argumentatif bagi kebijakan pembangunan daerah berbasis bukti empiris (*evidence-based policy*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini melibatkan 110 responden wisatawan yang berkunjung ke kawasan Jembatan Gentala Arasy. Dari total responden tersebut, sebanyak 65,8% berjenis kelamin perempuan dan 34,2% laki-laki. Berdasarkan usia, 52% berada pada kelompok umur 20–40 tahun, 34% di bawah 20 tahun, dan 14% di atas 40 tahun. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan Gentala Arasy berasal dari kelompok usia produktif yang cenderung aktif berwisata dan memiliki sensitivitas tinggi terhadap aspek kenyamanan serta kebersihan lingkungan.

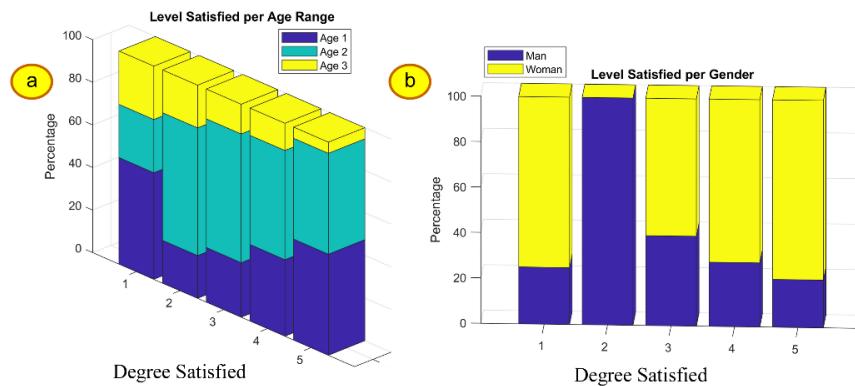
Dari sisi domisili, 61% responden berdomisili di Kota Jambi, sedangkan 39% berasal dari luar kota namun masih dalam Provinsi Jambi. Hal ini menandakan bahwa Gentala Arasy berfungsi lebih kuat sebagai destinasi wisata lokal (*local attraction*) ketimbang sebagai daya tarik wisata skala provinsi. Dalam hal frekuensi kunjungan, 45% responden sudah berkunjung lebih dari dua kali, yang menunjukkan adanya minat berulang, meskipun sebagian besar mengeluhkan kurangnya pembaruan fasilitas dan pengelolaan kebersihan. Analisis deskriptif menghasilkan rata-rata skor berikut (Tabel 2):

**Tabel 2. Analisa deskriptif hasil riset**

Variabel	Mean	Std. Dev	Keterangan
Kepuasan wisatawan	3,58	0,95	Cukup puas
Infrastruktur publik	2,77	1,14	Kurang baik
Keamanan	3,45	0,97	Baik
Edukasi lingkungan	2,40	1,64	Rendah
Pemahaman konservasi	2,45	0,95	Rendah
Limbah dan kebersihan	2,11	1,05	Rendah
Petunjuk keselamatan	2,83	1,12	Cukup

Dari tabel 2 terlihat bahwa kepuasan wisatawan relatif baik (3,58), namun masih jauh dari ideal (5,00). Aspek yang paling lemah adalah pengelolaan limbah dan kebersihan (mean 2,11), yang menunjukkan adanya masalah struktural dalam perawatan fasilitas

publik. Sebaliknya, dimensi keamanan (3,45) memperoleh nilai cukup tinggi, menandakan bahwa secara umum pengunjung merasa aman saat beraktivitas di kawasan tersebut. Jika berdasarkan kelompok usia dan gender dalam di lihat pada Gambar 4. Data ini mengonfirmasi asumsi awal bahwa persepsi terhadap infrastruktur publik belum sejalan dengan harapan pengunjung. Beberapa responden menyampaikan keluhan melalui kolom “saran”, antara lain terkait minimnya toilet bersih, banyaknya pengamen, kurangnya penerangan malam hari, dan kondisi tempat wudhu yang tidak terawat.



Gambar 4. Level Satisfied (a) Berdasarkan umur (b) Berdasarkan gender

Untuk menguji hubungan antarvariabel ordinal, digunakan korelasi Spearman ( $\rho$ ). Hasilnya menunjukkan:

- Kepuasan vs Keamanan:  $\rho = 0,509 \rightarrow$  hubungan sedang–kuat
- Kepuasan vs Pemahaman konservasi:  $\rho = 0,494 \rightarrow$  hubungan sedang
- Kepuasan vs Infrastruktur:  $\rho = 0,367 \rightarrow$  hubungan positif sedang
- Kepuasan vs Petunjuk keselamatan:  $\rho = 0,401 \rightarrow$  hubungan positif sedang

Artinya, semakin baik persepsi terhadap keamanan dan pemahaman lingkungan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan. Korelasi tertinggi terdapat pada variabel keamanan, yang menunjukkan bahwa faktor keselamatan menjadi aspek paling menentukan dalam menilai pengalaman berwisata di Gentala Arasy.

Untuk mengetahui pengaruh simultan antarvariabel, digunakan OLS dengan *robust standard error*. Hasil estimasi menunjukkan bahwa model menjelaskan 41,9% variansi kepuasan wisatawan ( $R^2 = 0,419$ ). Secara rinci, hasilnya adalah:

- Pemahaman konservasi ( $\beta = 0,389$ ,  $p = 0,024$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
- Jenis kelamin ( $\beta = 0,482$ ,  $p = 0,088$ ) menunjukkan pengaruh moderat, di mana perempuan cenderung lebih puas terhadap pengalaman berwisata.
- Frekuensi kunjungan ( $\beta = 0,686$ ,  $p = 0,079$ ) juga berpengaruh positif, artinya semakin sering wisatawan berkunjung, semakin tinggi kepuasannya.
- Infrastruktur, keamanan, dan kebersihan limbah berpengaruh positif namun tidak signifikan pada tingkat 5%, kemungkinan karena multikolinearitas antarvariabel.

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel non-fisik seperti edukasi dan pemahaman lingkungan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan, bahkan lebih tinggi daripada faktor fisik seperti fasilitas dan kebersihan. Dengan demikian, kebijakan pengelolaan destinasi sebaiknya tidak hanya berfokus pada pembangunan fisik, tetapi juga pada aspek edukasi dan kesadaran wisatawan.

Untuk mengidentifikasi prioritas peningkatan fasilitas, dilakukan analisis IPA menggunakan bobot ekspektasi kebijakan (importance) dan nilai persepsi aktual (performance). Hasil perbandingan ditunjukkan pada tabel Tabel 3:

**Tabel 3. Nilai Importance Dari Berbagai Aspek**

Aspek	Importance	Performance	Gap	Kuadran
Infrastruktur	4,5	2,77	1,73	II (Pertahankan Kinerja)
Keamanan	4,0	3,45	0,55	IV (Berlebihan)
Petunjuk keselamatan	4,0	2,83	1,17	IV (Perlu Pembenahan)
Limbah dan kebersihan	4,2	2,11	2,09	I (Prioritas Utama)
Pemahaman konservasi	3,8	2,45	1,35	III (Prioritas Rendah)

Nilai rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,1, sedangkan *performance* sebesar 2,72. Dengan demikian, terdapat kesenjangan rata-rata sebesar 1,38 poin, yang menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan pengunjung dan kinerja layanan publik. Aspek limbah dan kebersihan menjadi prioritas utama perbaikan, dengan gap tertinggi (2,09). Kondisi ini menunjukkan perlunya kebijakan khusus dalam pengelolaan sampah dan sanitasi kawasan, termasuk penyediaan fasilitas tempat sampah terpisah, penjadwalan pembersihan rutin, serta penegakan disiplin kebersihan bagi pedagang dan pengunjung. Visualisasi hasil IPA menunjukkan bahwa infrastruktur dan keamanan berada di kuadran atas (II dan IV), artinya kedua aspek ini telah memenuhi sebagian besar harapan, meskipun masih perlu peningkatan kualitas. Sementara itu, petunjuk keselamatan dan edukasi lingkungan masih berada di bawah rata-rata dan perlu perhatian tambahan.

Untuk merumuskan prioritas intervensi kebijakan yang lebih terukur, dilakukan analisis Weighted TOPSIS dengan tiga kriteria utama: 1) Gap (importance–performance), 2) Korelasi terhadap kepuasan ( $|p|$ ), dan 3) Standar deviasi persepsi responden. Bobot yang digunakan adalah 0,50; 0,35; dan 0,15 berturut-turut. Hasil perhitungan closeness coefficient ( $C^*$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Bobot Koefisien dengan Aspek Pengukuran**

Aspek	$C^*$ (Kedekatan Relatif)	Peringkat
Limbah & kebersihan	0,784	1
Infrastruktur fisik	0,685	2
Edukasi & pemahaman	0,530	3
Petunjuk keselamatan	0,415	4
Keamanan	0,216	5

Berdasarkan hasil tersebut, pengelolaan limbah dan kebersihan menempati peringkat tertinggi sebagai intervensi kebijakan paling mendesak. Hal ini konsisten dengan hasil IPA, di mana dimensi kebersihan menjadi titik lemah utama destinasi. Infrastruktur fisik berada di posisi kedua, menandakan bahwa perawatan fasilitas publik juga perlu perhatian khusus. Sementara itu, edukasi lingkungan menempati posisi ketiga, yang berarti bahwa aspek non-fisik juga perlu diperkuat untuk memperbaiki kesadaran pengunjung.

Hasil uji Mann-Whitney U menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan antara wisatawan dari Kota Jambi dan luar kota terhadap kepuasan ( $p = 0,50$ ) maupun penilaian infrastruktur ( $p = 0,12$ ). Artinya, persepsi terhadap kualitas fasilitas relatif seragam di antara kedua kelompok. Namun, hasil uji Kruskal-Wallis H menunjukkan perbedaan signifikan antar kelompok usia dalam penilaian terhadap infrastruktur ( $p = 0,046$ ). Wisatawan berusia di bawah 20 tahun cenderung memberikan penilaian lebih rendah dibandingkan kelompok usia lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan preferensi generasi muda yang lebih sensitif terhadap aspek visual dan kebersihan lingkungan.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur publik di kawasan Jembatan Gentala Arasy masih berada di bawah ekspektasi pengunjung, dengan skor rata-rata 2,77 pada skala 1–5. Hubungan antara infrastruktur publik dan peningkatan pariwisata terlihat dari korelasi positif antara persepsi infrastruktur dengan kepuasan wisatawan ( $\rho = 0,367$ ). Infrastruktur yang memadai berfungsi sebagai public enabler (Plzakova, 2022) yang mendorong kemudahan aktivitas wisata, kenyamanan, dan keselamatan. Hasil IPA dan TOPSIS yang menempatkan infrastruktur fisik sebagai prioritas kebijakan kedua setelah kebersihan menegaskan bahwa perbaikan infrastruktur menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata dan mendorong peningkatan kunjungan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur publik di kawasan Gentala Arasy memperoleh skor rata-rata 2,77, yang berada pada kategori “kurang baik”. Infrastruktur—seperti toilet, tempat sampah, penerangan, akses pedestrian, dan fasilitas kebersihan—menunjukkan gap yang cukup besar antara *importance* dan *performance*. Dalam kerangka teori *public enabler* (Ocloo et al., 2021, Natário et al., 2022), infrastruktur merupakan prasyarat dasar yang memungkinkan kegiatan wisata berjalan dengan produktif dan aman. Infrastruktur yang baik meningkatkan daya tarik destinasi, memperkuat *destination image*, dan mendorong *repeat visit intention*, sehingga menjadi fondasi peningkatan pariwisata daerah.

Pada kasus Gentala Arasy, hubungan antara infrastruktur dan peningkatan pariwisata terlihat melalui dua hal yaitu 1) Korelasi positif antara persepsi infrastruktur dengan kepuasan wisatawan ( $\rho = 0,367$ ). Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan infrastruktur langsung berpotensi meningkatkan pengalaman wisata dan keputusan untuk berkunjung kembali. 2) Hasil TOPSIS dan IPA menempatkan infrastruktur fisik sebagai prioritas kebijakan kedua setelah kebersihan. Ini mengindikasikan bahwa meskipun keamanan relatif memadai, kendala terbesar justru berada pada aspek fisik. Infrastruktur yang kurang memadai menurunkan kenyamanan dan menekan jumlah kunjungan berulang, yang berdampak pada menurunnya aktivitas ekonomi masyarakat sekitar.

Dengan demikian, perbaikan kualitas infrastruktur publik bukan hanya kebutuhan operasional, tetapi bagian integral dari strategi peningkatan pariwisata daerah yang selaras dengan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan literatur kebijakan publik yang menempatkan fasilitas fisik sebagai cerminan kapasitas tata kelola pemerintah daerah. Sejalan dengan pandangan Osborne dan Gaebler (1992), pemerintah daerah modern diharapkan berperan bukan sekadar sebagai penyedia layanan (rowing the boat), melainkan sebagai fasilitator (steering the boat) yang mendorong kolaborasi multipihak. Dalam konteks Gentala Arasy, keterlibatan masyarakat dalam perawatan fasilitas belum terstruktur. Akibatnya, keberadaan infrastruktur fisik seperti toilet umum, taman, dan tempat sampah tidak diikuti dengan mekanisme pengawasan serta pemeliharaan yang memadai.

Dari perspektif kebijakan publik, temuan ini menegaskan bahwa investasi modal fisik tanpa sistem tata kelola yang berkelanjutan akan menghasilkan inefisiensi. Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dapat menjelaskan situasi ini melalui dimensi tangible (bukti fisik) dan reliability (keandalan). Infrastruktur Gentala Arasy secara fisik hadir, namun reliabilitasnya rendah karena tidak dipelihara secara konsisten. Dengan demikian, performa fasilitas publik yang buruk bukan hanya masalah teknis, melainkan mencerminkan defisit institusional dalam tata kelola layanan publik.

Kepuasan wisatawan dalam penelitian ini berada pada kategori “cukup puas” (rata-rata 3,58), dengan variasi utama ditentukan oleh faktor keamanan ( $\rho = 0,509$ ) dan pemahaman konservasi ( $\rho = 0,494$ ). Hal ini memperlihatkan bahwa pengalaman wisata yang aman dan edukatif lebih menentukan kepuasan dibandingkan kemegahan fisik destinasi. Secara konseptual, kepuasan wisatawan dapat dipandang sebagai indikator

keberhasilan *policy outcomes*—yakni hasil nyata dari implementasi kebijakan pembangunan daerah dalam sektor pariwisata.

Dalam model *service delivery*, kepuasan pengguna merupakan *feedback mechanism* yang penting bagi pemerintah untuk mengevaluasi kualitas kebijakan. Ketika wisatawan merasa puas, berarti kebijakan pelayanan publik berjalan efektif. Sebaliknya, apabila terdapat ketidakpuasan sistematis terhadap aspek tertentu, maka area tersebut perlu dijadikan prioritas perbaikan. Pada kasus Gentala Arasy, kesenjangan terbesar muncul pada dimensi kebersihan dan pengelolaan limbah, yang menandakan bahwa aspek sanitasi belum menjadi perhatian utama pemerintah daerah, padahal justru menjadi *determinant* penting dalam persepsi publik.

Jika ditinjau dari perspektif teori *public value* (Moore, 1995), kepuasan masyarakat dapat dianggap sebagai wujud nilai publik yang dihasilkan oleh pemerintah. Dengan demikian, hasil penelitian ini mengandung implikasi bahwa peningkatan kebersihan dan kenyamanan kawasan tidak semata-mata berkaitan dengan pelayanan wisata, tetapi juga menyangkut legitimasi pemerintah dalam menciptakan nilai publik bagi warganya.

Hubungan antara infrastruktur, kepuasan, dan pemberdayaan yang ditemukan dalam penelitian ini memperkuat konsep triple nexus dalam pembangunan daerah, di mana aspek fisik, sosial, dan institusional saling berinteraksi. Secara empiris, hasil regresi ( $R^2 = 0,419$ ) menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan tidak hanya ditentukan oleh kualitas infrastruktur, tetapi juga oleh faktor edukasi dan keamanan. Artinya, kebijakan pembangunan wisata harus memperhatikan keseimbangan antara investasi fisik dan investasi sosial.

Model konseptual ini sejalan dengan teori pembangunan berkelanjutan (UN WTO, 2020), yang menekankan tiga pilar: economic viability, social equity, dan environmental responsibility. Infrastruktur berkontribusi terhadap keberlanjutan ekonomi, kepuasan wisatawan mencerminkan keseimbangan sosial, sedangkan pemberdayaan masyarakat mendukung tanggung jawab lingkungan. Ketika ketiga dimensi ini berjalan harmonis, maka pembangunan wisata dapat menjadi instrumen efektif bagi peningkatan kesejahteraan daerah.

Dalam konteks Gentala Arasy, implementasi model ini dapat diwujudkan melalui integrasi antara program kebersihan berbasis masyarakat (community-led sanitation program) dengan peningkatan fasilitas publik. Pemerintah daerah perlu memperluas fungsi destinasi bukan hanya sebagai ruang wisata, tetapi juga sebagai living laboratory edukasi lingkungan yang melibatkan pelajar, komunitas, dan pelaku UMKM.

Berdasarkan temuan penelitian, pemberdayaan masyarakat perlu diarahkan pada model *collaborative governance* dan *community-based tourism*. Skor pemberdayaan masyarakat dalam penelitian masih tergolong rendah, terutama dalam aspek keterlibatan warga dalam menjaga kebersihan dan keamanan kawasan. Mengacu pada Ridho et al. (2021) dan Zimmerman (2000), partisipasi masyarakat harus mencakup tiga dimensi. Model pemberdayaan yang tepat untuk Gentala Arasy mencakup:

- Ekonomi: keterlibatan UMKM, pedagang, dan kelompok informal untuk menjadi bagian dari rantai nilai wisata.
- Sosial: pembentukan komunitas peduli kebersihan dan konservasi.
- Kelembagaan: keterlibatan warga dalam perumusan kebijakan melalui Unit Pengelola Bersama.

Selain itu, dengan melibatkan masyarakat dalam merencanakan penggunaan anggaran perawatan kawasan agar tercipta rasa memiliki (sense of ownership). Penguatan edukasi konservasi yang terbukti signifikan memengaruhi kepuasan ( $\beta = 0,389$ ,  $p = 0.024$ ), menunjukkan bahwa pemberdayaan berbasis edukasi akan berdampak langsung pada peningkatan pengalaman wisatawan. Dengan demikian, pemberdayaan di Gentala Arasy bukan hanya soal ekonomi, tetapi mengenai bagaimana masyarakat menjadi aktor utama dalam menjaga kualitas layanan dan kebersihan kawasan yang menjadi penentu kepuasan wisatawan.

Hasil IPA menunjukkan bahwa aspek pengelolaan limbah memiliki gap terbesar (2,09) antara ekspektasi dan persepsi, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Analisis TOPSIS mengonfirmasi hal tersebut dengan nilai kedekatan relatif ( $C^*$ ) 0,784—tertinggi di antara semua indikator. Hal ini menegaskan bahwa sanitasi dan kebersihan publik adalah jantung dari kualitas destinasi wisata berbasis ruang publik. Kebijakan yang dapat ditempuh antara lain: 1) Pembangunan sistem pengelolaan sampah terpadu (TPST) di area sekitar jembatan dengan melibatkan komunitas lokal; 2) Penerapan participatory budgeting untuk perawatan fasilitas umum, sehingga masyarakat memiliki rasa kepemilikan; 3) Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) kebersihan dan keamanan yang wajib dipatuhi oleh pedagang dan pengunjung; dan 4) Integrasi program kebersihan wisata dengan kurikulum pendidikan lingkungan di sekolah-sekolah sekitar.

Temuan bahwa aspek keamanan memiliki nilai performance tinggi (3,45) menandakan keberhasilan sebagian kebijakan pemerintah dalam menciptakan lingkungan sosial yang kondusif. Namun, hasil ini tidak boleh membuat perhatian terhadap kebersihan berkurang, karena kebersihan adalah determinan utama citra destinasi (destination image). Hasil penelitian ini menegaskan bahwa Gentala Arasy bukan sekadar objek wisata, tetapi instrumen pembangunan sosial. Infrastruktur publik yang baik akan membangun rasa percaya antara pemerintah dan masyarakat. Sebaliknya, infrastruktur yang terbengkalai dapat memperlemah legitimasi pemerintah dan menimbulkan apatisme masyarakat terhadap kebijakan publik.

Untuk mencapai keberlanjutan, pemerintah daerah perlu beralih dari pendekatan *top-down* menuju model *collaborative governance*, di mana setiap akto pemerintah, komunitas lokal, sektor swasta, dan akademisi memiliki peran yang setara dalam mengelola destinasi. Pendekatan ini selaras dengan teori New Public Governance yang menekankan pentingnya jaringan kolaboratif dibanding hierarki birokratis.

Dengan demikian, pembangunan Gentala Arasy hendaknya tidak lagi dipandang sebagai proyek infrastruktur semata, melainkan sebagai program pemberdayaan masyarakat berbasis kebersihan, keamanan, dan edukasi lingkungan. Upaya ini akan menjadikan Gentala Arasy bukan hanya ikon kota, tetapi juga model pengelolaan destinasi wisata publik yang berdaya dan berkelanjutan.

Walaupun demikian, penelitian ini memiliki banyak kelemahan yang bisa ditutupi oleh peneliti selanjutnya. Kelemahan atau keterbatasan penelitian yakni:

a. Keterbatasan Sampel dan Metode Pengambilan Data

Survei dilakukan secara daring dengan 110 responden, yang berpotensi tidak sepenuhnya merepresentasikan seluruh profil wisatawan Gentala Arasy, terutama kelompok usia tua dan wisatawan luar daerah.

b. Penggunaan Data Persepsi

Instrumen berbasis skala Likert merekam persepsi, bukan kondisi objektif infrastruktur. Ini dapat dipengaruhi suasana hati, waktu kunjungan, dan ekspektasi individu.

c. Tidak Memasukkan Variabel Lain yang Relevan dalam Pariwisata

Penelitian memfokuskan pada infrastruktur, keamanan, dan edukasi lingkungan, sehingga variabel penting lain seperti harga, promosi, aksesibilitas transportasi, dan citra destinasi tidak dianalisis secara mendalam.

d. Desain Cross-Sectional

Penelitian dilakukan pada satu periode waktu, sehingga tidak dapat mengukur perubahan perilaku wisatawan secara longitudinal.

e. Keterbatasan Analisis Kualitatif

Walaupun menggunakan pendekatan *mixed methods*, data kualitatif dari wawancara atau FGD belum dieksplorasi lebih dalam untuk memperkaya interpretasi hasil.

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Ssimpulan

Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas infrastruktur publik, kepuasan wisatawan, dan pemberdayaan masyarakat di kawasan wisata Jembatan Gentala Arasy, Kota Jambi, sebagai representasi ruang publik yang memiliki nilai strategis dalam pembangunan daerah. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, inferensial, dan multikriteria, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting berikut:

1. Kualitas infrastruktur publik di Gentala Arasy masih di bawah ekspektasi wisatawan. Skor rata-rata 2,77 (skala 1–5) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fasilitas publik—seperti toilet umum, kebersihan, dan penerangan—belum terkelola dengan baik. Meskipun pemerintah daerah telah berinvestasi pada infrastruktur fisik, kurangnya pemeliharaan dan koordinasi antarinstansi membuat hasilnya tidak optimal.
2. Tingkat kepuasan wisatawan tergolong sedang (mean 3,58) dan sangat dipengaruhi oleh aspek keamanan ( $\rho=0,509$ ) dan pemahaman konservasi ( $\rho=0,494$ ). Ini menandakan bahwa kenyamanan psikologis dan kesadaran lingkungan memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman wisata. Faktor-faktor non-fisik, seperti informasi keselamatan dan edukasi lingkungan, terbukti lebih menentukan dibandingkan sekadar fasilitas fisik.
3. Hasil regresi linier menunjukkan model dengan daya jelaskan 41,9% ( $R^2 = 0,419$ ), dengan variabel pemahaman konservasi menjadi determinan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan destinasi wisata publik bergantung pada keseimbangan antara pembangunan fisik dan pembangunan sosial.
4. Analisis IPA dan TOPSIS mengidentifikasi pengelolaan limbah dan kebersihan sebagai prioritas utama kebijakan. Aspek ini memiliki kesenjangan (gap) terbesar (2,09) antara ekspektasi dan persepsi, serta nilai prioritas tertinggi pada TOPSIS ( $C^* = 0,784$ ). Artinya, kebersihan dan sanitasi merupakan titik lemah utama yang perlu segera dibenahi agar destinasi ini memiliki daya saing berkelanjutan.
5. Uji beda persepsi antar kelompok usia (Kruskal-Wallis) menunjukkan bahwa wisatawan muda cenderung memberikan penilaian lebih kritis terhadap kualitas infrastruktur. Hal ini menandakan adanya perubahan preferensi generasi yang menuntut destinasi wisata lebih bersih, nyaman, dan informatif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan destinasi wisata publik tidak hanya ditentukan oleh pembangunan fisik, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengintegrasikan tata kelola yang partisipatif, pelayanan publik yang responsif, dan pemberdayaan masyarakat yang berkelanjutan.

### Rekomendasi

Berdasarkan temuan empiris dan kerangka kebijakan pembangunan daerah, penelitian ini mengajukan beberapa rekomendasi strategis sebagai berikut:

1. Perbaikan Infrastruktur dan Sanitasi Berbasis Kolaborasi Pemerintah Kota Jambi perlu menetapkan program pengelolaan kebersihan terpadu di kawasan Gentala Arasy dengan melibatkan Dinas Lingkungan Hidup, pelaku UMKM, serta komunitas lokal. Model *public-community partnership* dapat diterapkan agar tanggung jawab pemeliharaan fasilitas publik dibagi secara proporsional.
2. Penguatan Edukasi dan Kesadaran Lingkungan Edukasi konservasi dan kebersihan perlu diintegrasikan dalam kegiatan wisata melalui papan informasi, kampanye digital, dan kerja sama dengan sekolah atau universitas setempat. Strategi ini dapat menumbuhkan kesadaran kolektif bahwa kebersihan adalah bagian dari pengalaman wisata yang bermakna.

3. Pemberdayaan Masyarakat sebagai Pengelola Bersama (Co-Management) Pemerintah daerah perlu membentuk Unit Pengelola Bersama Gentala Arasy (UPB-GA) yang melibatkan unsur masyarakat, tokoh adat, pelaku usaha, dan akademisi. Unit ini dapat bertanggung jawab terhadap kebersihan, keamanan, dan promosi wisata, sekaligus menjadi wadah pembelajaran pengelolaan destinasi berbasis komunitas.
4. Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Layanan Publik Wisata (Tourism Service Scorecard)  
Untuk memastikan keberlanjutan, pemerintah daerah disarankan mengembangkan mekanisme evaluasi berbasis indikator kinerja, seperti kepuasan wisatawan, frekuensi kunjungan, tingkat kebersihan, dan partisipasi masyarakat. Sistem ini dapat menjadi alat *feedback* kebijakan yang transparan dan akuntabel.
5. Replikasi Model Pengelolaan ke Destinasi Lain  
Jika program perbaikan Gentala Arasy berhasil, pendekatan ini dapat dijadikan model pengelolaan destinasi publik lain di Jambi, seperti Danau Sipin dan Taman Anggrek Sri Sudewi. Dengan demikian, pariwisata berbasis pemberdayaan dapat menjadi strategi pembangunan ekonomi daerah yang berkelanjutan.

Penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling untuk menguji hubungan mediasi antara infrastruktur, kepuasan, dan pemberdayaan secara simultan. Selain itu, studi longitudinal dapat dilakukan untuk menilai efektivitas kebijakan kebersihan dan pemberdayaan setelah implementasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, N. S., & Dewi, L. (2022). Analysis of service quality and tourism destination parts on visitor satisfaction at Taman Mini Indonesia Indah. *Journal of Tourism Studies*, 6(1), 140–151.
- Atabeb, H. A. (2019). Customer satisfaction in tourism industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(1), 1–6. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.9.01.2019.p8530>
- Bacos, I.-B., & Gabor, M. R. (2021). Tourism economy. Mountain tourism: Quantitative analysis of winter destinations in Romania. *Economics of Innovative and Knowledge-Based Systems*, 9(1). <https://doi.org/10.2478/eoik-2021-0005>
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Sahad, J., Mondal, B. S. M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception–satisfaction-based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP–SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259–275. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001>
- Chandra, A., Studi, P., & Komunikasi, D. (2022). Visual identity menara Gentala Arasy di Kota Jambi. *Jurnal Desain Komunikasi Visual*, 11(2), 262–277. <https://doi.org/10.24036/dekave.v17i1.xxxx>
- Chen, S., Ning, Y., & Wang, L. (2023). Research on the factors influencing tourism revenue of Shandong Province in China based on uncertain regression analysis. *Tourism Economics*, 29(3), 456–470.\*
- Fan, S. S., Chen, Y. C., & Miao, L. (2018). Discussing the effect of service innovation on customer satisfaction based on statistics education—A case on Qianjiangyue Leisure Farm. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(6), 2467–2474. <https://doi.org/10.29333/ejmste/89530>
- Foster, D. (1997). Measuring customer satisfaction in the tourism industry. Third International & Sixth National Research Conference on Quality Management, Statistics.

- Garrigos-Simon, F. J., & Narangajavana-Kaosiri, Y. (2019). Quality in tourism literature: A bibliometric review. *Tourism Management Perspectives*, 32, 1–22.
- Hamzah, F., & Hermawan, H. (2018). Evaluasi dampak pariwisata terhadap sosial ekonomi masyarakat lokal. *Jurnal Pariwisata*, 5(3), 195–202. <https://doi.org/10.31311/par.v5i3.4108>
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269. <https://doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Hwang, C.-L., & Yoon, K. (1981). Multiple attribute decision making: Methods and applications. Springer.
- Jakulin, T. J. (2017). Systems approach to tourism: A methodology for defining complex tourism system. *Organizacija*, 50(3), 208–215.
- Joung, J., & Kim, H. M. (2021). Approach for importance–performance analysis of product attributes from online reviews. *Journal of Mechanical Design*, 143(8), 081705.
- Kachwala, T., Bhadra, A., Bali, A., & Dasgupta, C. (2019). Measuring customer satisfaction and service quality in tourism industry. *SMART Journal of Business Management Studies*, 2012(2), 24–37.
- Kemenparekraf Republik Indonesia. (2021). Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional 2020–2025. Kemenparekraf.
- Kruskal, W. H., & Wallis, W. A. (1952). Use of ranks in one-criterion variance analysis. *Journal of the American Statistical Association*, 47(260), 583–621.
- Liu, Z., & Xie, A. (2022). Poverty reduction effects of integrating high-quality development and cultural tourism in China. *Chinese Journal of Population, Resources and Environment*, 20(4), 383–391. <https://doi.org/10.1016/j.cjpre.2022.11.008>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance–performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Maulida, F., Zamzami, Z., & Edy, J. K. (2021). Analisis kondisi sosial ekonomi pekerja sektor informal (studi kasus pedagang kaki lima yang berada di lingkungan Jembatan Gentala Arasy Kota Jambi). *E-Jurnal Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan*, 10(1), 7–24.
- Mailinar. (2025). Evaluating social–ecological resilience in urban waterfront tourism: A mixed-methods analysis of Gentala Arasy, Jambi, Indonesia. *Journal of Social and Humanistic SDGs*, 1(1). <https://publie.org/sas/article/view/3>
- Mihaela, P. R. (2014). Customer satisfaction in tourism: How to measure it? *International Journal of Economics Practices and Theories*, 10(2), 30–35.
- Mann, H. B., & Whitney, D. R. (1947). On a test of whether one of two random variables is stochastically larger than the other. *The Annals of Mathematical Statistics*, 18(1), 50–60.\*
- Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government. Harvard University Press.
- Natário, M. M., & Couto, J. (2022). Drivers, enablers, and conditions for public sector innovation in European countries. *Innovar*, 32(83), 5-15.
- Ngo, V. M. (2004). Measuring customer satisfaction: A literature review. Proceedings of the 7th International Scientific Conference Finance and Performance of Firms in Science, Education and Practice, 1637–1654.
- Ocloo, J., Garfield, S., Franklin, B. D., & Dawson, S. (2021). Exploring the theory, barriers and enablers for patient and public involvement across health, social care and patient safety: a systematic review of reviews. *Health research policy and systems*, 19(1), 8.

- OH, Haemoon. (2001). Revisiting importance–performance analysis. *Tourism management*. vol. 22, no 6, p. 617–627.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison-Wesley.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- 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), 12–40.
- Park, J. (2019). Service quality in tourism: A systematic literature review and keyword network analysis. *Tourism Review International*, 23(4), 1–21.\*
- Plzakova, L. (2022). Evaluation of investments in the tourism sector with a local focus. *Evaluation and Program Planning*, 94, 102151. <https://doi.org/10.1016/j.evalproplan.2021.102151>
- Puspita, N., Gunadi, I. M. A., & Virananda, V. B. (2021). Visitor management of Dieng Cultural Festival and millennial tourist satisfaction. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 5(1), 44–52. <https://doi.org/10.31940/ijaste.v5i1.2096>
- Ridho, S. L. Z., Paisal, P., Mellita, D., & Roseno, M. T. (2021). The community participation in tourism sustainability and tourist satisfaction. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 5(1), 53–63. <https://doi.org/10.31940/ijaste.v5i1.2307>
- Shan, Y., & Ren, Z. (2023). Does tourism development and renewable energy consumption drive high-quality economic development? *Resources Policy*, 80(January), 103270. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2022.103270>
- Singh, R., Ahmad, Z., Suhaimi, H., Salman, S. A., & Oyappan, D. (2023). Service quality and perceived service quality in the maritime business post-COVID-19. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(1). <https://newsmoor.com/servqual-model-five-key-service-dimensions-servqual-gaps-reasons/>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tang, C., Zeng, R., & Han, Y. (2023). Coupling coordination evaluation of economic development, ecological environment, and the tourism industry in ski resorts. *Journal of Cleaner Production*, 426(February), 139076. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.139076>
- Teviana, T., Ginting, P., Lubis, A. N., & Gultom, P. (2017). Antecedents of tourism destination image and customer satisfaction in tourism industry. *European Research Studies Journal*, 20(3), 435–445. <https://doi.org/10.35808/ersj/719>
- UNWTO. (2020). Tourism and sustainable development goals: Journey to 2030 (2nd ed.). UNWTO Publications.
- Wang, Z., Yang, P., & Li, D. (2021). The influence of heritage tourism destination reputation on tourist consumption behavior: A case study of world cultural heritage Shaolin Temple. *SAGE Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211030275>
- White, H. (1980). A heteroskedasticity-consistent covariance matrix estimator and a direct test for heteroskedasticity. *Econometrica*, 48(4), 817–838.\*
- Woodside, A. G., & Dubelaar, C. (2002). A general theory of tourism consumption systems: A conceptual framework and an empirical exploration. *Journal of Travel Research*, 41(2), 120–132.\*
- Xie, S., Wang, X. X., Qu, C., Wang, X. X., & Guo, J. (2013). Impacts of different wind speed simulation methods on conditional reliability indices. *International Transactions on Electrical Energy Systems*, 20(1), 1–6.\*

- Zhang, B., Luo, M., Du, Q., Yi, Z., Dong, L., Yu, Y., Feng, J., & Lin, J. (2023). Spatial distribution and suitability evaluation of nighttime tourism in Kunming utilizing multi-source data. *Heliyon*, 9(6), e16826. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16826>
- Ziku, R. M., Kurniawati, L., Marice, F., Utan, E., & Nabung, A. (2019). Antecedents of customer satisfaction in food service business: A review. *International Journal of Applied Science in Tourism and Events*, 3(1), 12–23.\*
- Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 43–63). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4193-6\\_2](https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4193-6_2)

