

# Fasilitas Tidak Terawat Menjadi Pengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Blekok Situbondo

Ahmad Ruslil Muhlas<sup>1</sup>, Arbilla Br Perangin Angin<sup>2</sup>, Herif Fasihun Natiq<sup>3</sup>, Maretha Cintya Dewi Cantika<sup>4</sup>, Mohamad Khatami Karzai<sup>5</sup>, Rifqi Maulana<sup>6</sup>, Pandu Satriya Hutama<sup>7</sup>, Rebecha Prananta<sup>8</sup>, Panca Oktawirani<sup>9</sup>, Margaretta Andini Nugroho<sup>10</sup>, Pramesi Lokaprasidha<sup>11</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Jember

\* [ccmuklas@gmail.com](mailto:ccmuklas@gmail.com), [arbillaribu2838@gmail.com](mailto:arbillaribu2838@gmail.com),  
[heriffasihun@gmail.com](mailto:heriffasihun@gmail.com), [cintyamaret@gmail.com](mailto:cintyamaret@gmail.com),  
[ferykarzai@gmail.com](mailto:ferykarzai@gmail.com), [maulanarifqi279@gmail.com](mailto:maulanarifqi279@gmail.com),  
[andu.fisip@unej.ac.id](mailto:andu.fisip@unej.ac.id), [rebecha.prananta.fisip@unej.ac.id](mailto:rebecha.prananta.fisip@unej.ac.id),  
[panca.fisip@unej.ac.id](mailto:panca.fisip@unej.ac.id), [margaretta@unej.ac.id](mailto:margaretta@unej.ac.id), [pramesi.fisip@unej.ac.id](mailto:pramesi.fisip@unej.ac.id)

**Abstract.** Kampung Blekok, a stunning tourist destination in Situbondo, East Java, has become a major attraction for tourists seeking to experience beautiful nature and rich culture with enchanting natural landscapes and the surrounding environment of local residents. This research will discuss and analyze the influence of existing facilities in Blekok Village on the level of visitor satisfaction. The research method used in this research is a descriptive qualitative research method. The data collection technique chosen by the research team was in-depth interviews. The discussion focused on Pokdarwis members as managers of the Kampung Blekok tourist village. The research subject was the strategies/things done by Pokdarwis to increase tourist interest in the Kampung Blekok tourist village.

The final results obtained from this research include, based on the results of analysis and interviews conducted in Blekok village with POKDARWIS, it can be seen that the facilities available at tourist attractions are unkempt and damaged, which was caused by the temporary closure of Blekok village during the Covid-19 pandemic and the Department The Situbondo Environment did not carry out maintenance during the pandemic.

So it can be concluded that the participation of the community and government in maintaining and repairing facilities greatly influences customer satisfaction, thus supporting the sustainability of tourism activities in Blekok Village and providing a sustainable impact on Blekok Village tourism. Suggestions for the management of Blekok Village are to always improve existing facilities, such as supporting facilities that are already available such as accommodation, transportation facilities, places to eat and other public facilities.

**Keywords:** Facilities, Blekok Village, Customer Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Kampung Blekok, sebuah destinasi wisata yang menakjubkan di Situbondo, Jawa Timur, telah menjadi daya tarik utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman alam yang indah dan budaya yang kaya. Dengan lanskap alam yang mempesona dan keramahan penduduk setempat, Kampung Blekok menarik perhatian ribuan pengunjung setiap tahunnya. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan daya tarik wisata ini, penting untuk memahami bagaimana fasilitas yang tersedia di kampung ini memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

Kampung Blekok di Situbondo tidak hanya mempesona dengan keindahan alamnya, tetapi juga dengan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan kepada pengunjungnya. Fasilitas-fasilitas ini menjadi elemen penting dalam menentukan kepuasan pengunjung selama berada di destinasi wisata ini. Dalam laporan ini, kita akan membahas secara mendalam mengenai pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Kampung Blekok.

Fasilitas yang tersedia di destinasi wisata dapat mencakup berbagai hal, seperti akomodasi, sarana transportasi, tempat makan, dan fasilitas umum lainnya. Kepuasan pengunjung menjadi tolak ukur keberhasilan suatu destinasi wisata, dan pemahaman yang baik tentang pengaruh fasilitas terhadap

kepuasan pengunjung dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan dan perbaikan destinasi wisata tersebut.

Laporan ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis pengaruh fasilitas-fasilitas yang ada di Kampung Blekok terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Pengertian yang lebih baik tentang bagaimana fasilitas-fasilitas tersebut memengaruhi persepsi dan pengalaman pengunjung akan membantu dalam upaya meningkatkan kualitas pariwisata di kampung ini.

Melalui penelitian yang teliti dan analisis data yang cermat, laporan ini akan mengungkap sejauh mana fasilitas-fasilitas seperti akomodasi, transportasi, sarana makanan, dan infrastruktur lainnya memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung di Kampung Blekok. Informasi yang diperoleh dari laporan ini diharapkan akan menjadi landasan bagi pengembangan lebih lanjut dan perbaikan fasilitas-fasilitas yang ada, sehingga pengunjung dapat merasakan pengalaman yang lebih memuaskan dan berkesan di Kampung Blekok.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016), pada penelitian kualitatif deskriptif tidak mencari hubungan dan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian dengan metode ini hanya memaparkan situasi atau peristiwa serta fokus pada suatu unit tertentu dari berbagai fenomena. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara mendalam.

Pada tahap awal ini data lapangan diperlukan dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana peran dan upaya pokdarwis dalam mengelola kampung wisata blekok serta kendala apa yang terjadi sebagai dampak pandemic covid-19.

Teknik pengumpulan data yang dipilih oleh tim peneliti adalah wawancara mendalam. kajian difokuskan pada anggota Pokdarwis sebagai pengelola desa wisata Kampung Blekok, adapun yang menjadi subjek penelitian adalah strategi/hal yang dilakukan Pokdarwis untuk meningkatkan minat wisatawan terhadap desa wisata dari Kampung Blekok

## 3. Hasil dan Pembahasan

Kampung Blekok merupakan salah satu ekowisata yang memiliki ribuan ekor burung bangau yang menguni di hutan bakau dan sebagai tempat konservasi mangrove sebagai destinasi wisata lokal, memiliki potensi besar untuk menjadi daya tarik bagi pengunjung. Namun, artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi kepuasan pengunjung terkait dengan fasilitas yang terbengkalai di kampung blekok.

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang dilakukan di kampung blekok bersama POKDARWIS dapat dilihat bahwa fasilitas yang tersedia di tempat wisata sudah tidak terawat dan rusak, yang disebabkan oleh penutupan sementara kampung blekok saat pandemi Covid-19 dan Dinas Lingkungan Hidup Situbondo tidak melakukan perawatan selama pandemi berlangsung.

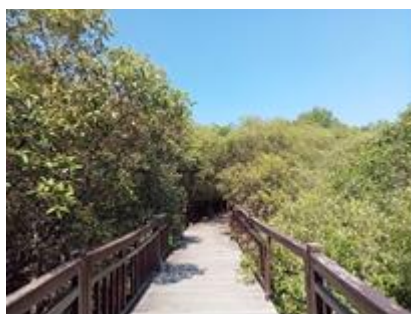
Pengelolaan wisata Kampung Blekok dikelola oleh POKDARWIS yang berasal dari masyarakat sekitar kampung, selain itu perawatan fasilitas dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Situbondo. Dalam operasional wisata Kampung blekok memanfaatkan peran masyarakat sekitar, akan tetapi dalam perawatan dan kebersihan dilakukan oleh DLH langsung dengan jadwal yang ditetapkan. maka dari itu tahun 2023 setelah pandemi selesai fasilitas yang diketahui tidak terawat dan rusak, kebersihan konservasi mangrove tercemar karena banyaknya sampah yang terdampar disebabkan masyarakat membuang sampah ke sungai dan arus sungai mengalir ke seluruh area konservasi mangrove yang menyebabkan pencemaran.

Berdasarkan yang diketahui dari hasil wawancara kurangnya perhatian dari DLH maupun masyarakat kampung blekok terkait kerusakan fasilitas dan pencemaran pada objek pertama yaitu mangrove yang digunakan sebagai tempat tinggal burung blekok (bangau). Jika fasilitas di kampung blekok mengalami kerusakan dan tidak terawat dengan baik, hal ini dapat mempengaruhi dampak negatif yang signifikan pada pengalaman pengunjung dan keberlanjutan bisnis, selain itu akan terjadi penurunan kepuasan pengunjung karena ketidakpuasan dan kesan negatif terkait Kampung Blekok.



Gambar 1 Kondisi area mangrove di Kampung Blekok

Seperti gambar diatas menunjukkan bahwa kebersihan diarea mangrove telah tercemar dengan banyaknya sampah yang dibawa dari aliran sungai, jarangny pihak DLH maupun masyarakat sadar akan kotornya lingkungan disekitar mangrove dan tidak adanya tindakan unruk membersihkan maupun merawat lingkungan. Beberapa fasilitas penunjang seperti akses jalan yang terbuat dari kayu mulai rapuh dan patah menyebabkan pengunjung yang datang melewati jalan tersebut akan jatuh kebawah. Minimnya pembatas jalan di sekitar mangrove dan rusaknya beberapa fasilitas pembatas.



Gambar 2 Kondisi fasilitas kampung Blekok

Fasilitas kampung blekok seperti terbengkalai karena tidak adanya perawatan dan perbaikan yang dilakukan DLH dan POKDARWIS maupun masyarakat sekitar. Jika fasilitas yang memadai dan terjaga dengan baik akan berdampak baik bagi Kampung Blekok, Seperti sudah diketahui oleh khalayak umum bahwa Kampung Blekok mendapatkan peringkat 1 yaitu Desa Wisata Rintisan, maka dari itu untuk tetap terjaga citra Kampung Blekok maka harus adanya penyuluhan untuk merawat, menjaga serta memperbaiki fasilitas yang sudah ada untuk kepuasan pengunjung.

Dari tercapainya peringkat 1 Desa Wisata Rintisan, maka seharusnya masyarakat be ikut serta dan juga menjaga lingkungan sekitar agar fasilitas yang ada tetap terjaga dan terawat. di spot foto betingkat juga beberapa kay penyangga terlihat berlubang serta sudah banyak kayu yang sudah tidak layak yang dapat menyebabkan bangunan tersebut roboh, maka dari itu masyarakat harus cepat cepat mempeprbaiki dan menjaganya agar kedepanya kampung blekok bisa terkoordinasi lagi sehingga ramai akan pengunjung dan mendapatkan peringkat 1 Desa Wisata Rintisan terbaik.

namun dibalik semua kekurangan kampung blekok juga terdapat beberapa kelebihan yang patut diapresiasi sebeprti halnya terdapat transpotasi yang disediakan dan juga taman bermain yang sudah bersponsor dengan bri yang dapat meningkatkan pesektif seseorang tentang kamung blekok, tak lupa juga dengan keamah tamahan masyarakat kampun blekok yang dapat dirasakan ketika pengunjung baru saja masuk ke kampng tersebut, maka dari itu kampung ini sebenarnya sudah bagus namun perlu beberapa kekurangan yang harus diperbaiki sehingga dapat mengembalikan masa kejayaan kampung tersebut.

#### 4. Kesimpulan

Menurut pembahasan dan isi di atas adalah fasilitas kampung blekok yang terbengkalai karena tidak ada perawatan dan perbaikan dari masyarakat lokal dan DLH. Menurut wawancara dari pokdarwis kampung blekok memberdayakan masyarakat lokalnya menjadi staff atau penjaga loket dan kurangnya masyarakat lokal yang akan sadar untuk memperbaiki dan merawat fasilitas yang ada di sana. Jika masyarakat lokal dan DLH menyuluhkan dana akan sadarnya fasilitas yang rusak dan tidak memadai

maka fasilitas di kampung blekok akan di rawat, di jaga, dan bagus. Jika memadai fasilitas tersebut maka wisatawan akan kembali berkunjung di kampung blekok dan menjadi kepuasan bagi wisatawan.

**Referensi:**

- [1] Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1),37-46.
- [2] Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hotel dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 107-115.
- [3] Ghani, Y. A., & Brahmanto, E. (2015). Pengaruh Inovasi Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Karangsetra Waterland. *Jurnal Pariwisata*, 2(2),98-110.