Journal	:	**Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)**
Publisher	:	**Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri**
ISSN	:	**3032-6036**
Volume / Issue / Year/ Page	:	**3/ 4 /2026: Oktober / 370-379**

ANALISIS FASILITAS PUBLIK DAN KUALITAS PELAYANAN PADA WISATA PANTAI KEJAWANAN CIREBON DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Stephanus Rainer Tjahja[1*], Sudadi Pranata[2], Feri Fauzi[3]
[1,2,3]Universitas Catur Insan Cendekia
stephanusrainer@gmail.com[1], sudadi.pranata@cic.ac.id[2],
feri.fauzi@cic.ac.id
*Penulis Korespondensi

Informasi Artikel

Pengajuan	:	04-09-2026
Peninjauan	:	12-09-2026
Revisi	:	220-10-2026
Dietrima	:	28-10-2026
Diterbitkan	:	30-10-2026

Kata Kunci
Fasilitas Publik, Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan, Pantai Kejawanan, Kepuasan Pengunjung

AbstraK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas publik serta kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Kejawanan Cirebon, sekaligus mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan perlu dipertahankan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik Accidental Sampling. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan 25 indikator berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, kemudian dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian keseluruhan antara kinerja dan kepentingan fasilitas publik serta kualitas pelayanan mencapai 91,72%. Pemetaan matriks IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi kebersihan area pantai, kesigapan petugas dalam menangani sampah, kebersihan dan kelayakan toilet umum, penataan area parkir, aksesibilitas bagi lansia dan penyandang disabilitas, serta kecepatan pengelola dalam menangani kerusakan fasilitas. Sementara itu, ketersediaan tempat istirahat, keasrian lingkungan, kelancaran air bersih, keamanan kendaraan, dan kejelasan tarif menjadi aspek yang perlu dipertahankan. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas publik dan kualitas pelayanan di Pantai Kejawanan secara umum telah memenuhi sebagian besar harapan pengunjung, tetapi masih diperlukan peningkatan pada atribut yang berada dalam prioritas utama agar kenyamanan dan kepuasan wisatawan dapat ditingkatkan.

How To Cite : Tjahja, S. R., Pranata, S., & Fauzi, F. (2026). Analisis fasilitas publik dan kualitas pelayanan pada wisata Pantai Kejawanan Cirebon dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. *Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE), 3*(4), 370–379. https://doi.org/10.70248/jdedte.v3i4.4957

DOI: https://doi.org/10.70248/jdedte.v3i4.4957
This is an open access article under https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sumber penggerak ekonomi yang paling hidup, baik untuk negara maupun daerah. Di Jawa Barat, khususnya Kota Cirebon, wisata laut (bahari) menjadi andalan yang terus dipercantik. Sebagai kota yang punya julukan "Kota Udang", Cirebon sangat beruntung punya garis pantai yang strategis. Pantai di sini tidak cuma dipakai nelayan untuk mencari ikan aja, tapi juga menjadi tempat favorit bagi warga untuk melepas penat atau rekreasi. Pengelolaan tempat wisata lokal secara maksimal merupakan kunci utama dalam menjaga keberlanjutan ekonomi daerah serta memberdayakan UMKM di sekitar objek wisata. Hal ini sejalan dengan

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

prinsip dasar pariwisata modern yang menekankan pada pengembangan potensi daerah secara menyeluruh (Faisal, 2025). Tingkat kepuasan pengunjung di destinasi pesisir juga terus dikembangkan dengan pendekatan yang terukur guna mengoptimalkan fasilitas (Fahjri, 2025; Wibowo, 2023).

Salah satu tempat yang perubahannya paling terasa dalam beberapa tahun terakhir ini adalah Pantai Kejawanan. Pantai ini berlokasi di dalam area Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan (PPN Kejawanan), Kelurahan Pegambiran, Kota Cirebon. Kondisi fasilitas fisik dan kualitas pelayanan di objek wisata ini menjadi daya tarik utama yang mempengaruhi kepuasan pengunjung (Utami, 2024). Dulu, orang mengira dan melihat tempat ini sebagai pelabuhan biasa untuk urusan kapal ikan aja. Tapi sekarang, fungsinya sudah berubah menjadi objek wisata keluarga yang sangat populer. Melihat kondisi itu, Pemerintah Kota Cirebon kemudian melakukan perbaikan dan penghidupan kembali secara besar-besaran mengubah wajah Pantai Kejawanan lama menjadi lebih modern dan estetik. Perubahan ini menambahkan berbagai fasilitas unggulan yang kini menjadi daya tarik utama bagi wisatawan. Di antaranya adalah dermaga wisata berupa jalan setapak kayu yang menonjol ke arah laut sebagai spot swafoto, akses jalan yang telah diperbaiki sehingga lebih rapi, serta area kuliner terpadu yang memberdayakan pelaku UMKM lokal. Pengelolaan yang lebih profesional ini bertujuan untuk mendukung standar pelayanan publik yang prima (Anggraini, 2023). Keberadaan fasilitas publik yang memadai itu, diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung di Pantai Kejawanan (Lovelock & Wirtz, 2021). Didukung dengan ketersediaan area dermaga yang rapi, spot foto yang estetik, serta berbagai fasilitas penunjang baru lainnya. Perubahan tersebut sukses menarik minat pengunjung untuk datang berbondong-bondong, baik warga lokal Cirebon maupun wisatawan dari luar daerah, terutama pada akhir pekan atau hari libur nasional. Lonjakan pengunjung ini menjadi bukti bahwa tempat wisata di pesisir pantai yang dibuat lebih cantik bisa menarik minat masyarakat secara drastis (Putra & Santoso, 2022). Tingginya antusiasme tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan objek wisata bagus, mengikuti tren, tapi tetap ramah dikantong.

Di balik perubahan Pantai Kejawanan yang sekarang jadi lebih bagus, ada tantangan baru muncul yaitu bagaimana cara menyediakan dan merawat fasilitas umumnya. Dalam ilmu manajemen pemasaran, fasilitas yang bisa dilihat secara langsung merupakan bagian sangat penting, untuk membentuk persepsi pertama dari pengunjung (Putri & Handayani, 2024). Bukti fisik dalam industri jasa pariwisata bukan sekadar pelengkap, melainkan instrumen vital yang merepresentasikan kualitas layanan secara keseluruhan (Tjiptono, 2014). Ketersediaan fasilitas yang terawat juga secara langsung berkontribusi pada terciptanya kenyamanan dan loyalitas wisatawan (Audina & Dwiarta, 2025). Di Pantai Kejawanan sendiri, ketersediaan fasilitas yang layak meliputi area parkir yang memadai, akses jalan yang rapi, toilet yang bersih, hingga fasilitas lainnya menjadi indikator utama dalam menunjang aktivitas wisatawan.

Selain aspek infrastruktur fisik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola juga memegang peranan yang sangat penting. Apalagi kualitas pelayanan di era sekarang, menuntut adanya standar tinggi dalam hal daya tanggap atau responsif serta keramahan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung (Firmansyah, 2022; Prasetyo & Sutopo, 2020). Di lokasi seperti Pantai Kejawanan, pelayanan mencakup bagaimana petugas di gerbang masuk mengatur antrean supaya tidak macet, kesigapan petugas keamanan, hingga bagaimana pengelola pantai menjaga ketertiban para pedagang sekitar. Pelayanan publik yang berkualitas juga harus mampu memberikan

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

rasa aman dan kepastian informasi bagi penggunanya (Syamsuadi, 2025). Jika kualitas pelayanan ini diabaikan, maka keindahan Pantai Kejawanan yang sudah diperbaiki atau direvitalisasi akan menjadi sia-sia, karena wisatawan tidak mendapatkan sepenuhnya kepuasan saat berkunjung.

Hubungan antara fasilitas publik dan kualitas pelayanan pada akhirnya akan kembali pada satu aspek penting, yaitu tentang kenyamanan wisatawan. Kenyamanan merupakan kondisi psikologis di mana pengunjung merasa puas karena harapan mereka terpenuhi oleh kenyataan di lapangan. Kenyamanan wisatawan adalah variabel paling dominan yang memengaruhi niat kunjungan kembali (Sari, 2020). Di Pantai Kejawanan, kenyamanan ini sangat bergantung pada bagaimana pengelola mengatur kepadatan arus pengunjung dan menjaga lingkungan tetap asri. Wisatawan yang merasa nyaman tidak hanya akan kembali berkunjung, tetapi juga akan membantu mempromosikan tempat wisata ini ke media sosial mereka secara sukarela serta bisa jadi strategi pemasaran yang sangat efektif, apalagi di era digital saat ini. Peneliti melihat perlunya analisis mendalam menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini memungkinkan pengelola untuk mengidentifikasi atribut mana yang kinerjanya harus ditingkatkan dan mana yang harus dipertahankan berdasarkan tingkat kepentingan wisatawan. Dengan latar belakang tersebut, peneliti menyusun laporan jurnal dengan judul: "Analisis Fasilitas Publik dan Kualitas Pelayanan Pada Wisata Pantai Kejawanan Cirebon Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Objek Wisata Pantai Kejawanan yang dikelola oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan, Kota Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (Sari, 2023), yang diawali dengan peninjauan masalah serta analisis teori-teori relevan untuk kemudian diterapkan dalam studi kasus (Syahza, 2021). Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap kondisi fisik fasilitas, seperti dermaga, area parkir, dan toilet, serta kualitas pelayanan petugas di lapangan.

Selain itu, dilakukan penyebaran kuesioner melalui Google Form dengan alat ukur dimensi TERRA dan Skala Likert (1-5) untuk mengukur dua aspek utama, yaitu tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan). Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk memastikan akurasi hasil perhitungan (Ghozali, 2021). Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, teknik penentuan sampel menggunakan metode Accidental Sampling, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi dan bersedia menjadi responden (Juliandi et al., 2014). Target responden yang ditetapkan adalah sebanyak 100 orang (Hidayat & Fatmawati, 2022), dengan ketentuan karakteristik sebagai berikut: (1) pernah berkunjung ke Pantai Kejawanan Cirebon, (2) umur responden lebih dari 15 tahun, (3) bersedia menjadi responden. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Tangibles	a. Kebersihan dan kerapian area pinggir pantai. b. Ketersediaan lahan parkir yang luas dan tertata. c. Kebersihan dan kelayakan fasilitas toilet umum.	*Likert* (1-5)

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

Variabel	Indikator	Skala
	d. Ketersediaan spot foto yang menarik dan estetik. e. Keberagaman dan kerapian area warung makan/UMKM.	
Emphaty	a. Kemudahan akses jalan bagi lansia atau penyandang disabilitas. b. Kesediaan petugas untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan pengunjung dengan sikap ramah. c. Ketersediaan tempat duduk atau area istirahat yang cukup. d. Pengaturan keramaian agar pengunjung tidak merasa terlalu sesak. e. Kepedulian pengelola dalam menjaga keasrian lingkungan pantai.	*Likert* (1-5)
Reliability	a. Ketepatan jam operasional buka dan tutup pantai. b. Kemudahan dan kecepatan proses di loket pembayaran karcis. c. Kejelasan informasi mengenai aturan atau denah di lokasi wisata. d. Fungsi fasilitas air bersih yang mengalir lancar di toilet/bilas. e. Kesesuaian fasilitas yang ada dengan promosi di media sosial.	*Likert* (1-5)
Responsiviness	a. Kecepatan petugas dalam menangani antrean yang membludak. b. Kesigapan petugas kebersihan dalam mengangkut sampah yang penuh. c. Kecepatan petugas keamanan dalam merespons kendala pengunjung. d. Kemudahan mendapatkan bantuan informasi dari petugas di lapangan. e. Respon pengelola terhadap fasilitas yang mendadak rusak.	*Likert* (1-5)
Assurance	a. Keramahan dan kesopanan seluruh petugas Pantai Kejawanan. b. Jaminan keamanan kendaraan di area parkir. c. Rasa aman dari gangguan pedagang asongan yang memaksa. d. Kejelasan tarif parkir dan tiket masuk (tidak ada pungutan liar). e. Keahlian atau pengetahuan petugas saat menjawab pertanyaan wisatawan.	*Likert* (1-5

Untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Rumus-rumus matematika yang digunakan untuk mengolah data kuesioner adalah sebagai berikut:

1) Rumus Tingkat Kesesuaian (Tki): digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja fasilitas memenuhi harapan pengunjung. Jika nilai TKi mendekati atau melebihi 100%, artinya fasilitas tersebut sudah sangat memuaskan.

- Rumus: Tki = (Xi/Yi) x 100%
  Keterangan:
- Tki = Tingkat Kesesuaian Responden (%).
- Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja aktual (kenyataan).
- Yi = Skor rata-rata penilaian kepentingan wisatawan (harapan).

2) Rumus Rata-Rata Skor Kinerja (X) dan Kepentingan (Y): digunakan untuk menghitung rata-rata skor per indikator sekaligus menentukan letak titik koordinat setiap atribut fasilitas pada sumbu mendatar (X) dan sumbu tegak (Y) di grafik kartesius.

- Rumus Kinerja: X = Jumlah total skor kinerja / n
- Rumus Kepentingan: Y = Jumlah total skor kepentingan / n
  Keterangan:
- X = Skor rata-rata kinerja atribut tertentu
- Y = Skor rata-rata kepentingan atribut tertentu.
- N = Jumlah sampel responden penelitian (n = 100).

3) Rumus Standar Titik Potong Total / Cut Off Point: digunakan untuk menentukan

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

garis silang pembatas 4 kuadran pada grafik. Angka ini didapat dari rata-rata kumulatif seluruh atribut pelayanan yang diteliti.

- Rumus Sumbu Tegak: X Gabungan = Jumlah total seluruh rata-rata X / k
- Rumus Sumbu Datar: Y Gabungan = Jumlah total seluruh rata-rata Y / k

Keterangan:

- X Gabungan = Standar titik potong untuk sumbu Kinerja (pada penelitian ini nilainya adalah 3.98).
- Y Gabungan = Standar titik potong untuk sumbu Kepentingan (pada penelitian ini nilainya adalah 4.34).
- K = Jumlah total atribut/indikator fasilitas yang diteliti (k = 25).

Analisis data yang dilakukan yaitu dengan menghitung tingkat kesesuaian, antara kinerja dan kepentingan. Data tersebut kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran:

1) Kuadran I (Prioritas Utama): Fasilitas/pelayanan yang sangat penting tapi kinerjanya masih rendah.
2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Fasilitas/pelayanan yang penting dan kinerjanya sudah memuaskan.
3) Kuadran III (Prioritas Rendah): Fasilitas/pelayanan yang dianggap kurang penting dan kinerjanya biasa saja.
4) Kuadran IV (Berlebihan): Fasilitas/pelayanan yang kinerjanya tinggi tapi dianggap kurang penting oleh pengunjung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengunjung Objek Wisata Pantai Kejawanan Cirebon. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, dan asal daerah untuk memberikan gambaran mengenai profil pengunjung. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 61 orang (61,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 39 orang (39,0%). Berdasarkan kelompok usia, responden didominasi oleh pengunjung berusia 21–30 tahun sebanyak 68 orang (68,0%), diikuti kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 20 orang (20,0%), usia 15–20 tahun sebanyak 9 orang (9,0%), dan usia 41–50 tahun sebanyak 3 orang (3,0%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengunjung Pantai Kejawanan dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia dewasa muda dan produktif. Sementara itu, berdasarkan asal daerah, mayoritas responden berasal dari Kota Cirebon sebanyak 41 orang (41,0%). Responden lainnya berasal dari Kabupaten Indramayu sebanyak 19 orang (19,0%), Kabupaten Majalengka sebanyak 12 orang (12,0%), Kabupaten Kuningan dan Kabupaten Cirebon masing-masing sebanyak 11 orang (11,0%). Selain itu, terdapat responden dari luar wilayah Cirebon, yaitu Bekasi, Bandung, Bengkulu, Jakarta, dan Yogyakarta, masing-masing sebanyak 1 orang (1,0%). Data tersebut menunjukkan bahwa Pantai Kejawanan tidak hanya dikunjungi oleh masyarakat lokal, tetapi juga menarik minat wisatawan dari berbagai daerah.

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan skor rata-rata kinerja aktual (Performance) pengelola dengan skor rata-rata tingkat kepentingan (Importance) atau harapan pengunjung terhadap fasilitas publik dan kualitas pelayanan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pengelola telah memenuhi harapan pengunjung pada setiap atribut yang diteliti. Pengukuran dilakukan terhadap 25 indikator yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Hasil pengolahan data

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

menunjukkan nilai rata-rata skor kepentingan, skor kinerja, serta persentase tingkat kesesuaian (TKi) pada setiap indikator. Hasil perhitungan tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki maupun atribut yang kinerjanya perlu dipertahankan, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

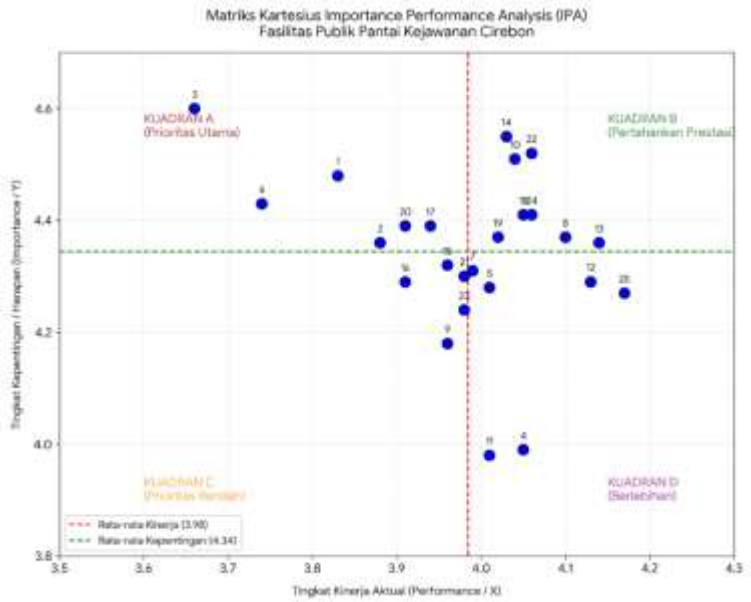
Tabel 1.
Hasil Rekapitulasi Skor IPA dan Tingkat Kesesuaian (TKi) Pengunjung

No	Atribut Fasilitas Pelayanan Publik	Skor Kepentingan (Y)	Skor Kinerja (X)	Tingkat Kesesuaian (TKi)
1	Kebersihan dan kerapian area pinggir pantai	4.48	3.83	85.49%
2	Ketersediaan lahan parkir yang luas dan tertata	4.36	3.88	88.99%
3	Kebersihan dan kelayakan fasilitas toilet umum	4.60	3.66	79.57%
4	Ketersediaan spot foto yang menarik dan estetik	3.99	4.05	101.50%
5	Keberagaman dan kerapian area warung makan/UMKM	4.28	4.01	93.69%
6	Kemudahan akses jalan bagi lansia/penyandang disabilitas	4.43	3.74	84.42%
7	Kesediaan petugas menanggapi keluhan dengan ramah	4.31	3.99	92.58%
8	Ketersediaan tempat duduk/area istirahat yang cukup	4.37	4.10	93.82%
9	Pengaturan keramaian agar tidak terlalu sesak	4.18	3.96	94.74%
10	Kepedulian pengelola menjaga keasrian lingkungan	4.51	4.04	89.58%
11	Ketepatan jam operasional buka dan tutup pantai	3.98	4.01	100.75%
12	Kemudahan dan kecepatan di loket pembayaran karcis	4.29	4.13	96.27%
13	Kejelasan informasi aturan atau denah lokasi wisata	4.36	4.14	94.95%
14	Fungsi fasilitas air bersih mengalir lancar di toilet	4.55	4.03	88.57%
15	Kesesuaian fasilitas riil dengan promosi media sosial	4.32	3.96	91.67%
16	Kecepatan petugas menangani antrean membludak	4.29	3.91	91.14%
17	Kesigapan petugas kebersihan mengangkut sampah penuh	4.39	3.94	89.75%
18	Kecepatan petugas keamanan merespons kendala	4.41	4.05	91.84%
19	Kemudahan mendapatkan bantuan informasi petugas	4.37	4.02	91.99%
20	Respon pengelola terhadap fasilitas mendadak rusak	4.39	3.91	89.07%
21	Keramahan dan kesopanan seluruh petugas pantai	4.30	3.98	92.56%
22	Jaminan keamanan kendaraan di area parkir	4.52	4.06	89.82%

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

No	Atribut Fasilitas Pelayanan Publik	Skor Kepentingan (Y)	Skor Kinerja (X)	Tingkat Kesesuaian (TKi)
23	Rasa aman dari gangguan pedagang asongan memaksa	4.24	3.98	93.87%
24	Kejelasan tarif parkir dan tiket (bebas pungli)	4.41	4.06	92.06%
25	Keahlian/pengetahuan petugas menjawab pertanyaan	4.27	4.17	97.66%
	Standar Titik Potong Total (Cut-Off Point)	4.34 (Y)	3.98 (X)	91.72%

Berdasarkan hasil perhitungan koordinat antara skor kepentingan (Y) dan kinerja (X) pada Tabel 1, maka atribut-atribut fasilitas pelayanan publik di Pantai Kejawanan Cirebon dipetakan ke dalam grafik Matriks Kartesius IPA. Pemetaan ini berfungsi untuk melihat prioritas perbaikan fasilitas publik demi meningkatkan kenyamanan wisatawan, sebagaimana disajikan pada gambar 4.1 dibawah ini:



Gambar 1. Matriks Kartesius Importance Performance (IPA) Pantai Kejawanan

Berdasarkan Gambar 1, hasil pemetaan menggunakan matriks kartesius Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa 25 atribut fasilitas publik dan kualitas pelayanan di Pantai Kejawanan Cirebon tersebar ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pengelola. Setiap kuadran menggambarkan kondisi atribut pelayanan sekaligus menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan dan pemeliharaan fasilitas. Kuadran A (Prioritas Utama/Top Priority) menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerjanya masih berada di bawah rata-rata. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kebersihan dan kerapian area pinggir pantai (atribut 1) dengan skor kinerja 3,83, ketersediaan lahan parkir yang luas dan tertata (atribut 2) sebesar 3,88, kebersihan dan kelayakan toilet umum (atribut 3) sebesar 3,66, kemudahan akses jalan bagi lansia atau penyandang disabilitas (atribut 6) sebesar 3,74, kesigapan petugas kebersihan dalam mengangkut sampah (atribut 17) sebesar 3,94, serta respons pengelola terhadap fasilitas yang mendadak rusak (atribut 20) sebesar 3,91. Atribut-

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

atribut tersebut perlu menjadi perhatian utama pengelola karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pengunjung, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya memenuhi harapan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kebersihan pantai dan toilet, penataan area parkir, penyediaan akses yang ramah bagi kelompok berkebutuhan khusus, serta peningkatan kecepatan penanganan sampah dan perbaikan fasilitas.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi/Keep Up the Good Work) menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi sehingga perlu dipertahankan oleh pengelola. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini meliputi ketersediaan tempat duduk atau area istirahat yang cukup (atribut 8) dengan skor kinerja 4,10, kepedulian pengelola dalam menjaga keasrian lingkungan (atribut 10) sebesar 4,04, fungsi fasilitas air bersih yang mengalir lancar di toilet (atribut 14) sebesar 4,03, jaminan keamanan kendaraan di area parkir (atribut 22) sebesar 4,06, kejelasan tarif parkir dan tiket masuk serta bebas pungutan liar (atribut 24) sebesar 4,06, kejelasan informasi mengenai aturan atau denah lokasi wisata (atribut 13) sebesar 4,14, kecepatan petugas keamanan dalam merespons kendala pengunjung (atribut 18) sebesar 4,05, serta kemudahan memperoleh bantuan informasi dari petugas (atribut 19) sebesar 4,02. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelola telah mampu memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan pengunjung pada aspek kenyamanan, keamanan, kebersihan lingkungan, dan pelayanan informasi. Dengan demikian, kualitas fasilitas dan pelayanan pada atribut tersebut perlu dijaga melalui pemeliharaan rutin dan konsistensi pelayanan.

Kuadran C (Prioritas Rendah/Low Priority) menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah dibandingkan dengan rata-rata keseluruhan. Atribut yang berada dalam kuadran ini meliputi pengaturan keramaian agar pengunjung tidak merasa terlalu sesak (atribut 9) dengan skor kinerja 3,96, kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan promosi di media sosial (atribut 15) sebesar 3,96, kecepatan petugas dalam menangani antrean yang membludak (atribut 16) sebesar 3,91, keramahan dan kesopanan seluruh petugas (atribut 21) sebesar 3,98, serta rasa aman dari gangguan pedagang asongan yang memaksa (atribut 23) sebesar 3,98. Atribut-atribut tersebut belum menjadi prioritas utama dalam pengalokasian sumber daya karena tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibandingkan atribut pada kuadran A dan B. Meskipun demikian, pengelola tetap perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala agar aspek-aspek tersebut tidak menurunkan kenyamanan pengunjung.

Kuadran D (Berlebihan/Possible Overkill) menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kinerja relatif tinggi, tetapi tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah ketersediaan spot foto yang menarik dan estetik (atribut 4) dengan skor kinerja 4,05, keberagaman dan kerapian area warung makan atau UMKM (atribut 5) sebesar 4,01, kesediaan petugas dalam menanggapi keluhan pengunjung dengan ramah (atribut 7) sebesar 3,99, ketepatan jam operasional pantai (atribut 11) sebesar 4,01, kemudahan dan kecepatan proses pembayaran karcis (atribut 12) sebesar 4,13, serta keahlian atau pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan wisatawan (atribut 25) sebesar 4,17. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pengelola pada atribut-atribut tersebut relatif baik, meskipun tingkat kepentingannya dinilai lebih rendah oleh pengunjung. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan kualitas yang telah dicapai secara proporsional

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

dan dapat mempertimbangkan pengalokasian sumber daya untuk meningkatkan atribut pada kuadran A yang lebih membutuhkan perhatian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa fasilitas publik dan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Kejawanan Cirebon memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 91,72%, yang menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas yang tersedia secara umum telah mendekati harapan pengunjung, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Hasil pemetaan matriks IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi kebersihan dan kerapian area pantai, penataan lahan parkir, kebersihan dan kelayakan toilet umum, aksesibilitas bagi lansia dan penyandang disabilitas, kesigapan petugas dalam menangani sampah, serta kecepatan pengelola dalam merespons kerusakan fasilitas. Sementara itu, ketersediaan tempat duduk dan area istirahat, keasrian lingkungan, kelancaran air bersih, keamanan kendaraan, kejelasan informasi, serta transparansi tarif parkir dan tiket masuk merupakan aspek yang perlu dipertahankan karena telah menunjukkan kinerja yang baik dan tingkat kepentingan yang tinggi. Dengan demikian, pengelola Pantai Kejawanan perlu memprioritaskan peningkatan fasilitas dan pelayanan yang belum optimal serta mempertahankan kualitas aspek yang telah memenuhi harapan pengunjung agar kenyamanan dan kepuasan wisatawan dapat terus ditingkatkan.

Pernyataan Penggunaan AI

Kami menggunakan penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam penyusunan artikel ini terbatas pada bantuan penyuntingan bahasa, pemeriksaan tata bahasa, dan peningkatan keterbacaan naskah. AI tidak digunakan untuk menghasilkan data penelitian, melakukan analisis data, maupun menarik kesimpulan penelitian. Seluruh isi artikel telah diperiksa dan diverifikasi oleh para penulis. Para penulis bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, integritas, dan seluruh isi artikel ini.

Konflik Kepentingan

Kami, sebagai penulis artikel ini, menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan, baik secara finansial maupun nonfinansial, yang dapat memengaruhi pelaksanaan penelitian, interpretasi hasil, penulisan, maupun publikasi artikel ini.

Kontribusi Penulis

Kami menyatakan bahwa seluruh penulis telah berkontribusi dalam penyusunan artikel ini sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing. Stephanus Rainer Tjahja berkontribusi dalam pengumpulan data dan penyusunan draf awal. Sudadi Pranata berkontribusi dalam metodologi, pengolahan, dan analisis data. Feri Fauzi berkontribusi dalam validasi serta peninjauan naskah. Seluruh penulis turut berkontribusi dalam penyempurnaan artikel, telah membaca dan menyetujui naskah akhir, serta bertanggung jawab atas isi artikel yang dipublikasikan.

Ucapan Terima Kasih

Kami menyampaikan terima kasih kepada Universitas Catur Insan Cendekia atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini.

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada pengelola Objek Wisata Pantai Kejawanan Cirebon dan seluruh responden yang telah memberikan izin, informasi, serta berpartisipasi dalam proses pengumpulan data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, N. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Era Disrupsi. Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora, 3(1).

Audina, & Dwiarta. (2025). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Metode Importance Performance Analysis. Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan, 6(2).

Fahjri, R. (2025). Penerapan Metode Importance Performance Analysis Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Gandoriah Pariaman. Jurnal Sains Student Research, 3(3).

Faisal, F. A. (2025). Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Berbasis Kearifan Lokal di Nagari Pariangan, Sumatera Barat. Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner, 2(3).

Firmansyah, M. A. (2022). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Pasuruan: Penerbit Qiara Media.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hidayat, R., & Fatmawati, E. (2022). Analisis Kepuasan Wisatawan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Sains Manajemen, 8(2).

Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi. Medan: Umsu Press.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). Services Marketing: People, Technology, Strategy (9th ed.). World Scientific Publishing.

Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2020). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Teknologi dan Implementasi Industri di Indonesia. Jurnal Teknik Industri, 13(1).

Putra, D., & Santosa, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Umum pada Destinasi Wisata Lokal. Jurnal Riset Manajemen, 4(1), 88–102.

Putri, A., & Handayani, S. (2024). Pengaruh Fasilitas Umum terhadap Loyalitas Wisatawan di Kawasan Pesisir. Jurnal Manajemen Pariwisata Modern, 2(1).

Sari, A. R. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Journal Yayasan PAD, 2(3).

Sari, R. (2020). Analisis Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota. SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis, 17(1).

Syahza, A. (2021). Metodologi Penelitian. Pekanbaru: Unri Press.

Syamsuadi, A. (2025). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Jurnal Ilmu Pemerintahan Research Gate.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Utami, N. I. (2024). Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pantai Kedu Warna Kalianda Lampung Selatan. Jurnal Kalianda HaloKick Gagas, 7(1), 32–44.

Wibowo, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir di Batam. Jurnal Mekkar, 2(2).

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 370-379