

**KUALITAS PELAYANAN DESA WISATA EKANG PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KABUPATEN BINTAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**Opi Yonda Rista, Andi Muhammad Rifiyan Arief, SST, MM.Par**

**[opivdr98@gmail.com](mailto:opivdr98@gmail.com), [andirifiyan@lecturer.unri.ac.id](mailto:andirifiyan@lecturer.unri.ac.id)**

*Tourism Study Program – Administration Science Department Faculty  
of Social Science and Political Science  
University of Riau  
Pekanbaru*

**ABSTRACT**

*The best service quality is a profit strategy to create more new visitors, retain existing visitors, as well as avoid the escape of visitors and create a special advantage that is not only competitive in terms of price. This study aims to find out how the service quality of Ekang Tourism Village during the pandemic period is, and to find out what officers are in improving service quality. This research uses mixed methods, namely quantitative and qualitative. Data collection techniques used in this study were observation, questionnaires, interviews, and documentation. The sample of this research is as many as 98 respondents addressed to visitors to the Ekang Tourism Village. Results Based on the research, the quality of service in Ekang Tourism Village is in the fairly good category with a total score of 6,302. after providing services to officers, especially experiencing several obstacles, during this pandemic they lost services such as foreign tourists due to the closure of entry access from abroad to Indonesia.*

**Keywords:** *Quality of service, officers, Ekang Tourism Village, Covid-19 Pandemic.*

## LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak objek wisata untuk dikunjungi, baik wisata alam maupun wisata budayanya. Melihat kekayaan alam Indonesia yang tersebar di seluruh nusantara membuat pariwisata di Indonesia juga ikut berkembang setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya data devisa Indonesia dari sektor pariwisata pada tabel berikut.

### Penerimaan devisa dari sektor pariwisata

| Tahun | Jumlah (miliar) |
|-------|-----------------|
| 2016  | US\$ 13,5       |
| 2017  | US\$ 16,8       |
| 2018  | US\$ 17,00      |
| 2019  | US\$ 19,29      |
| 2020  | US\$ 4,0        |

Sumber : Kementerian Pariwisata (2020)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Pariwisata pendapatan devisa sektor pariwisata meningkat setiap tahunnya. Dan yang paling tinggi terjadi pada tahun 2019 yaitu mencapai US\$ 19,29 miliar atau setara dengan Rp 280 triliun. Kemudian turun drastis di tahun 2020 karena pandemi covid-19 sehingga menurunkan angka jumlah kunjungan yang menyebabkan turunnya devisa baik dari wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara.

Berawal di China, dan lebih tepatnya di Wuhan, virus jenis baru ini telah menyebar ke berbagai belahan dunia sehingga menyebabkan munculnya penyakit coronavirus atau penyakit yang juga dikenal dengan COVID-19 pada tahun 2019. Selain memberlakukan kebijakan pembatasan impor hewan hidup dari China sejak merebaknya virus corona, pemerintah juga menghentikan penerbangan pulang pergi ke China pada 5 Februari 2020.

Pulau Bintan merupakan salah satu daerah yang banyak dikunjungi wisatawan mancanegara karena memiliki wisata alam yang sangat menjual. Pulau bintang menjadi

pintu gerbang bagi wisatawan mancanegara karena berbatasan dengan Negara Malaysia dan Singapura, dikarenakan memiliki lokasi yang strategis yaitu sebagai jembatan ataupun penghubung wisatawan yang ingin ke pulau satu ke pulau lainnya. Dan Pulau Bintan pula menjadi salah satu daerah pariwisata yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 sehingga menurunnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang menyebabkan turunnya perekonomian daerah.

### Data perbandingan pengunjung yang datang ke Desa Wisata Ekang dan Pemancingan Poyotomo pada tahun 2018-2020

| Tahun | Nama Objek Wisata |                      |
|-------|-------------------|----------------------|
|       | Desa Wisata Ekang | Pemancingan Poyotomo |
| 2018  | 22.272            | 44.874               |
| 2019  | 9.546             | 48.121               |
| 2020  | 3.741             | 46.896               |

Sumber : Data dari objek wisata Desa Wisata Ekang dan Pemancingan Poyotomo 2020

Tabel di atas merupakan data perbandingan pengunjung pada dua objek wisata yang memiliki konsep wisata buatan yang berada di Pulau Bintan dari anak-anak hingga dewasa yang datang ke Desa Wisata Ekang dan Pemancingan Poyotomo dari tahun 2018-2020.

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002:83).

Berdasarkan observasi penulis di lapangan, kualitas pelayanan di Desa Wisata Ekang berada pada tingkatan cukup baik, dilihat dari jumlah pengunjung yang lebih banyak di weekend saja, sedangkan pada weekday tidak terlalu ramai pengunjung. Berdasarkan rangkaian di atas, maka dari itu, penulis tertarik meneliti di objek wisata Desa Wisata Ekang dikarenakan jumlah kunjungan yang menurun drastis

dibandingkan Pemancingan Poyotomo. Maka dari itu, penulis tertarik membuat penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Desa Wisata E kang Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau.”

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan petugas Desa Wisata E kang pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi petugas di Desa Wisata E kang dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung pada masa pandemic covid-19?

## **BATASAN PENELITIAN**

Agar penulisan penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan-batasan yaitu meneliti bagaimana kualitas pelayanan petugas di Desa Wisata E kang, kendala apa saja yang dihadapi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Desa Wisata E kang pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau.
- 2 Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung pada masa pandemi covid-19.

## **MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak pengelola, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Bagi penulis manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu pariwisata dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
3. Manfaat akademis yang diharapkan adalah agar hasil penelitian dapat menjadi rujukan dan referensi bagi pengembangan ilmu kepariwisataan dan dapat berguna pula bagi mahasiswa dan mahasiswi yang melakukan kajian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

#### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Goetsch dan Davis yang diterjemahkan oleh Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

#### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapian penampilan karyawan.

2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.
3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka.
4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa restoran, kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.
5. Kepedulian/ empati (Empathy), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen.

### **Objek Wisata**

Menurut Marpaung (2002:78) objek wisata adalah suatu bentukan atau aktivitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk dapat datang kesuatu tempat/daerah tertentu.

### **Protokol Kesehatan Bagi Pengunjung Di Tempat Wisata**

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan no. HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam rangka

Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di lokasi daya tarik wisata.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Ekang Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan. Penelitian ini dilakukan terhitung dari bulan April - Agustus 2021.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah datang ke Desa Wisata Ekang Kabupaten Bintan pada tahun 2020 yaitu sebanyak 3.741 pengunjung.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan kepada pengunjung yang pernah datang ke Desa Wisata Ekang, dengan menggunakan metode accidental sampling (Utama dan Mahadewi, 2012) yaitu cara memperoleh sampel berdasarkan pengunjung yang kebetulan ditemui pada saat melakukan penelitian. Responden dipilih berdasarkan rumus Slovin (Sugiyono, 2011) dengan error level sebesar 10%. Maka jumlah responden pada penelitian adalah 98 responden.

Pemilihan informan sebagai sumber data dilakukan berdasarkan asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data harus memenuhi syarat yang akan menjadi informan sebagai narasumber (key informan). Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 1 orang yaitu pengelola di Desa Wisata Ekang yang memegang peran penting dalam struktur organisasi di objek wisata ini. Dari informasi inilah penulis lalu menjadikannya unit analisis.

## **Jenis Data dan Sumber Data**

Penulis menggunakan dua jenis data dalam penelitian ini untuk mendukung dasar-dasar penelitian yaitu :

### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari subjek penelitian, hal ini peneliti mendapatkan data atau sebuah informasi langsung dengan cara menerapkan instrumen-instrumen yang sudah ditetapkan (Purhantara, 2010). Oleh karena itu, dalam penelitian ini data primer yang diperoleh adalah hasil berupa data-data yang di dapat pada saat observasi, wawancara, dan kuisisioner di objek wisata Desa Wisata E Kang Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau, sedangkan kuisisioner penulis sebarakan pada responden yang telah ditetapkan, data yang dibutuhkan dari kuisisioner itu adalah mengenai kualitas pelayanan Desa Wisata E Kang pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau.

### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data atau informasi yang didapat secara tidak langsung dari objek wisata penelitian tersebut dan yang bersifat publik, yang terdiri atas beberapa : struktur organisasi, dokumen, data kearsipan, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan sebuah penelitian (Purhantara,2010). Peneliti menggunakan data sekunder ini diperoleh untuk memperkuat penelitian dan juga untuk melengkapi informasi yang telah diperoleh melalui wawancara secara langsung. Data sekunder yang digunakan pada saat penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari pengelola objek wisata Desa Wisata E Kang.

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **Observasi**

Menurut Basrowi & Siskandar (2012), observasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan meninjau lalu melakukan pendataan terhadap hal-hal yang diteliti pada objek tertentu melalui pendataan yang sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi dicatat dalam suatu catatan

observasi. Kegiatan dalam hal ini adalah bagian daripada kegiatan pengamatan.

### **Kuisisioner**

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2010:57). Kuisisioner ini ditujukan kepada pengunjung Desa Wisata E Kang. Dengan adanya kuisisioner tersebut peneliti akan mendapatkan jawaban yang sehubungan dengan penelitian ini.

### **Wawancara**

Teknik pengumpulan data yang pertama adalah wawancara. Wawancara merupakan kegiatan memperoleh informasi melalui narasumber dengan mengajukan pertanyaan secara langsung atau tatap muka antara pewawancara dengan narasumber (Soewadji, 2012). Adapun wawancara dalam penelitian ini merupakan wawancara terstruktur. Menurut Gulö (2012), wawancara terstruktur merupakan wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang mengarahkan jawaban dalam pertanyaan yang dikemukakan. Selaras dengan pernyataan tersebut, Soewadji (2012) menyatakan bahwa wawancara terstruktur memuat berbagai pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Pada penelitian ini yang terwawancara yaitu pengelola Desa Wisata E Kang.

### **Dokumentasi**

Dokumentasi dijadikan sebagai bahan pelengkap pendataan penelitian mencari informasi atau format data langsung ke pihak yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian. Dokumentasi adalah bentuk teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan beberapa bukti berupa foto atau gambar sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian.

### **Skala Pengukuran**

Skala yang digunakan dalam

penelitian ini adalah skala *likert* yang diukur dengan memberikan angka 5,4,3,2, dan 1 berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini skor yang digunakan dimulai dari skor yang paling tinggi 5 (lima) dan paling rendah 1 (satu). Berikut skala *likert* yang dimaksudkan dalam bentuk tabel di bawah ini :

**Tabel 3.1**  
**Skala *likert***

| No. | Jawaban           | Notasi | Skor |
|-----|-------------------|--------|------|
| 1.  | Sangat Baik       | SB     | 5    |
| 2.  | Baik              | B      | 4    |
| 3.  | Cukup Baik        | CB     | 3    |
| 4.  | Tidak Baik        | TB     | 2    |
| 5.  | Sangat Tidak Baik | STB    | 1    |

Sumber : Sugiyono (2012:94)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung merupakan kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengunjung secara langsung dan berwujud. Dalam hal ini bukti langsung adalah pelayanan yang berwujud dari petugas Desa Wisata Ekang kepada pengunjung.

### Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bukti Langsung (*Tangible*)

| No.          | Indikator                                  | Skor         |
|--------------|--|--------------|
| 1.           | Penerapan protokol kesehatan               | 315          |
| 2.           | Tempat parkir yang memadai                 | 211          |
| 3.           | Kerapian penampilan petugas                | 289          |
| 4.           | Ketersediaan tempat sampah di objek wisata | 339          |
| <b>Total</b> |  | <b>1.154</b> |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Dari keempat indikator dari dimensi bukti langsung (*tangible*) memperoleh skor total 1.154 dengan kriteria cukup baik. Hal ini dikarenakan belum baiknya penerapan protokol kesehatan di objek wisata ini, tidak memadainya tempat parkir bagi pengunjung *day trip*, kurangnya pengelola memperhatikan kerapian petugas dalam berpenampilan, dan kurang memadainya tempat sampah yang disediakan di objek wisata ini.

### Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam hal ini adalah kemampuan petugas di Desa Wisata Ekang dalam memberikan pelayanan jasa kepada pengunjung sesuai yang dijanjikan secara handal dan akurat.

### Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (*Reliability*)

| No.          | Indikator   | Skor        |
|--------------|---|-------------|
| 1.           | Kecermatan petugas dalam melayani pengunjung selama masa pandemi                          | 309         |
| 2.           | Memiliki standar pelayanan yang jelas selama masa pandemi                                 | 304         |
| 3.           | Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan selama masa pandemi | 312         |
| 4.           | Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan selama masa pandemi  | 296         |
| <b>Total</b> |   | <b>1221</b> |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Dari keempat indikator dari dimensi keandalan (*reliability*) memperoleh skor total 1.221 dengan kriteria cukup baik. Hal ini dikarenakan belum cermatnya petugas dalam melayani pengunjung selama masa pandemi di objek wisata ini, sudah memiliki standar pelayanan yang jelas selama masa pandemi namun pada pelaksanaannya belum dapat diterapkan dengan baik. Kurangnya keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang disediakan oleh objek wisata ini.

### Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung. Dalam hal ini adalah petugas yang harus memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengunjung yang berwisata di Desa Wisata E kang.

#### Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| No.          | Indikator   | Skor        |
|--------------|---|-------------|
| 1.           | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat                            | 306         |
| 2.           | Petugas melakukan pelayanan dengan tepat                            | 309         |
| 3.           | Petugas merespon setiap pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan | 337         |
| 4.           | Setiap keluhan pengunjung direspon oleh petugas                     | 336         |
| <b>Total</b> |   | <b>1288</b> |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Dari keempat indikator dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh skor total 1.288 dengan kriteria cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas belum cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, petugas belum tepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, petugas belum baik dalam merespon pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan, dan petugas belum merespon dengan baik setiap keluhan pengunjung.

### Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan suatu kepastian kepada para pelanggan agar mereka tidak merasa khawatir dan percaya akan produk yang ditawarkan. Dalam hal ini adalah petugas harus dapat memberikan jaminan kepada pengunjung agar pengunjung merasa yakin dan puas terhadap produk yang ditawarkan Desa Wisata E kang.

### Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

| No.          | Indikator  | Skor        |
|--------------|--|-------------|
| 1.           | Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan                             | 332         |
| 2.           | Petugas memberikan jaminan biaya yang terjangkau dalam pelayanan                   | 344         |
| 3.           | Petugas memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan berwisata di Desa Wisata E kang | 329         |
| 4.           | Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun                                     | 306         |
| <b>Total</b> |  | <b>1311</b> |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Dari keempat indikator dari dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor total 1.311 dengan kriteria cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas belum baik dalam memberikan jaminan tepat waktu, jaminan keamanan dan kenyamanan berwisata selama masa pandemi, dan belum baik dalam bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

### Kepedulian/empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah. Dalam hal ini adalah petugas harus dapat menanamkan rasa empati kepada pengunjung. Rasa empati ini dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada para pengunjung dan dapat menjadi nilai lebih.

#### Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian/empati (*Empathy*)

| No.          | Indikator   | Skor        |
|--------------|---|-------------|
| 1.           | Petugas melayani dengan sikap ramah                             | 339         |
| 2.           | Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)   | 340         |
| 3.           | Petugas mendahulukan kepentingan pengunjung                     | 326         |
| 4.           | Petugas memberikan perhatian terhadap segala keluhan pengunjung | 323         |
| <b>Total</b> |   | <b>1328</b> |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Dari keempat indikator dari dimensi kepedulian/empati (empathy) memperoleh skor total 1.328 dengan kriteria cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas belum baik dalam melayani dengan sikap ramah, melayani dengan tidak diskriminatif, mendahulukan kepentingan pengunjung, dan memberi perhatian terhadap segala keluhan pengunjung.

### **Kendala-Kendala Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Beberapa kendala yang dihadapi selama masa pandemi covid-19 yaitu yang pertama menurunnya jumlah kunjungan terutama wisatawan mancanegara dikarenakan ditutupnya bandara yang menjadi pintu masuk wisatawan mancanegara ke Indonesia. Kendala yang kedua yaitu berkurangnya petugas di Desa Wisata E kang dikarenakan menurunnya omset sehingga harus mengurangi petugas di objek wisata ini. Kendala dalam berkomunikasi juga mejadi hambatan bagi Desa Wisata E kang dikarenakan pada awal perekrutan petugas tidak dituntut untuk memiliki skill tertentu kecuali kitchen dan pawang kuda.

### **PENUTUP Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Desa Wisata E kang Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan Desa Wisata E kang Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari 5 sub variable yaitu bukti langsung (tangible) yang berada pada kategori cukup baik dikarenakan penerapan protokol kesehatan yang belum diterapkan dengan baik, tempat parkir yang belum memadai, kerapian petugas yang harus lebih diperhatikan, serta ketersediaan tempat sampah yang diperbanyak lagi. Sub variabel yang kedua yaitu keandalan (reliability) yang berada pada kategori cukup baik dikarenakan belum cermatnya petugas dalam melayani pengunjung selama masa pandemi di objek wisata ini, sudah memiliki standar pelayanan yang

jelas selama masa pandemi namun pada pelaksanaannya belum dapat diterapkan dengan baik. Kurangnya keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang disediakan oleh objek wisata ini. Sub variabel yang ketiga yaitu daya tanggap (responsiveness) berada pada kategori cukup baik dikarenakan petugas belum cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, petugas belum tepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, petugas belum baik dalam merespon pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan, dan petugas belum merespon dengan baik setiap keluhan pengunjung. Sub variabel yang keempat yaitu jaminan (assurance) berada pada kategori cukup baik dikarenakan petugas belum baik dalam memberikan jaminan tepat waktu, jaminan keamanan dan kenyamanan berwisata selama masa pandemi, dan belum baik dalam bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Sub variabel yang kelima yaitu kepedulian/empati (empathy) berada pada kategori cukup baik dikarenakan petugas belum baik dalam melayani dengan sikap ramah, melayani dengan tidak diskriminatif, mendahulukan kepentingan pengunjung, dan memberi perhatian terhadap segala keluhan pengunjung. Kualitas Pelayanan Desa Wisata E kang Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari 5 sub variable yang telah disebutkan berada pada kategori cukup baik dengan jumlah skor 6302. Artinya pengelola dan petugas Desa Wisata E kang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan indikator-indikator yang sudah disebutkan di atas. Hasil kuisisioner dan rekapitulasi hendaknya dapat menjadi pedoman bagi Desa Wisata E kang agar dapat lebih baik lagi kedepannya.

2. Ada beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung selama masa pandemi covid-19 yaitu yang pertama menurunnya jumlah kunjungan terutama wisatawan mancanegara dikarenakan ditutupnya bandara yang

menjadi pintu masuk wisatawan mancanegara ke Indonesia. Kendala yang kedua yaitu berkurangnya petugas di Desa Wisata E kang dikarenakan menurunnya omset sehingga harus mengurangi petugas di objek wisata ini. Kendala dalam berkomunikasi juga mejadi hambatan bagi Desa Wisata E kang dikarenakan pada awal perekrutan petugas tidak dituntut untuk memiliki skill tertentu kecuali kitchen dan pawang kuda. Penerapan protokol kesehatan sesuai dengan aturan pemerintah saat memberikan pelayanan kepada pengunjung juga memiliki kendala dalam pelaksanaannya yang tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan ada beberapa pengunjung yang tidak mematuhi protokol kesehatan selama berada di Desa Wisata E kang dan seiring menurunnya kasus covid-19 di Indonesia, khususnya Kepri membuat penerapan protokol kesehatan itu sendiri menjadi longgar.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat menguraikan beberapa saran yang nantinya akan bermanfaat bagi pihak pengelola Desa Wisata E kang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau. berikut beberapa saran dari penulis :

1. Dalam kaitannya dengan bukti fisik, objek wisata Desa Wisata E kang perlu untuk memperbaiki tempat parkir bagi pengunjung terutama pengunjung daytrip, dikarenakan tempat parkir yang masih sangat panas dan kurang nyaman dan aman bagi pengunjung untuk meletakkan kendaraannya. Kepada pengelola agar lebih memperhatikan kerapian petugas dalam berpenampilan agar pengunjung merasa nyaman saat berinteraksi dengan petugas. Memperbanyak tempat sampah di kawasan objek wisata Desa Wisata E kang. Dan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang sudah rusak, agar pengunjung merasa nyaman saat menikmati fasilitas yang disediakan dari pihak Desa Wisata E kang. Memberikan penilaian kerja guna untuk

mengetahui bagaimana kualitas petugas serta pelatihan kepada petugas agar dapat meningkatkan skill dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Memperketat protokol kesehatan di objek wisata Desa Wisata E kang agar pengunjung merasa aman berkunjung di objek wisata ini selama masa pandemi covid-19.

2. Menyediakan kotak saran sebagai wadah untuk menampung saran dan masukan dari pengunjung untuk perbaikan kualitas pelayanan di Desa Wisata E kang. Jika hanya melalui media sosial pengunjung merasa kurang privasi dalam menyampaikan saran dan masukan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ali Maksum. (2012). Metodologi penelitian dalam olahraga. Surabaya: Unesa University Press.
- Arikunto, Suharmisi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basrowi, dan Siskandar. 2012. *Evaluasi Belajar Berbasis Kinerja*. Bandung: Karya Putra Darwati.
- BPS Kabupaten Bintan 2020
- Dwiyanto, Agus. (2005). Reformasi Birokrasi Warga negara di Indonesia. Jogjakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Gulo, W. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Kementerian Pariwisata (2021)
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium 2. Jakarta : PT. Prenhallindo.

- Kolter, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Marketing Management*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat and A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marpaung, Happy, 2002. *Pengetahuan Pariwisata edisi revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Mongkaren, Stefi. 2013. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Parasuraman A Valerie. (2001). *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). New York. The free press.
- Qin, Prybutok, dkk. 2010. Perceived service quality in fast food restaurants: empirical evidence from china. *International Journal of Quality and Reliability Management*. Volume 27 no. 4. Pp 424-437.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Supranto, Johannes. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. ANDI, Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang Kepariwisataaan.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Daya Tarik Wisata.
- Utama, R. B. I.G. dan Mahadewi, E. N. M. 2012. *Metode Pariwisata dan Perhotelan*. Buku. CV Andi Offset. Yogyakarta. 238 hlm.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing – integrating customer focus across the firm* (5th ed.) New York: McGraw-Hill.

