



Kuliatas Pelayanan Ekowisata Mangrove di Ketapang Urban Aquaculture (KUA) Desa Ketapang Mauk Kabupaten Tangerang

Eni Apriliani^{1*}, Rizkyka Rahma Danti², Amelia Anggraini³, Andin Febrianti⁴, Irvan Arif Kurniawan⁵

¹⁻⁵Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia

2101010005@students.unis.ac.id^{1*}, 2101010018@students.unis.ac.id², 2101010028@students.unis.ac.id³, 2101010023@students.unis.ac.id⁴, iakurniawan@unis.ac.id⁵

Alamat: Jl. Maulana Yusuf No.10, RT.001/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118

Korespondensi Penulis: 2101010005@students.unis.ac.id*

Abstract. *This study aims to analyze the service quality at Ketapang Urban Aquaculture (KUA), a mangrove ecotourism area in Tangerang Regency, using the Servqual theory encompassing five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This qualitative research utilized primary data from in-depth interviews with KUA management and secondary data from relevant literature. The findings indicate that physical facilities, such as trekking paths and informative signs, enhance visitor comfort. Educational programs run on schedule, and the complaint system effectively addresses visitor concerns. Friendly and well-trained staff provide a sense of safety and a positive tourism experience. However, challenges remain in optimizing sanitation facilities and digital promotion. The study concludes that KUA's service quality meets expectations, supporting sustainable ecotourism.*

Keywords: *Service quality, Servqual, Ecotourism, Mangrove, Ketapang Urban Aquaculture.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Ketapang Urban Aquaculture (KUA), sebuah kawasan ekowisata mangrove di Kabupaten Tangerang, menggunakan teori Servqual yang meliputi lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer berupa wawancara mendalam dengan pengelola KUA dan data sekunder dari literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang disediakan, seperti jalur trekking dan papan informasi, mendukung kenyamanan pengunjung. Jadwal edukasi berjalan sesuai waktu yang dijanjikan, dan sistem pengaduan memberikan solusi cepat atas keluhan pengunjung. Petugas yang ramah dan terlatih menciptakan rasa aman serta pengalaman wisata yang positif. Namun, terdapat tantangan dalam optimalisasi fasilitas sanitasi dan promosi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan KUA telah memenuhi ekspektasi dalam mendukung keberlanjutan ekowisata.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Servqual, Ekowisata, Mangrove, Ketapang Urban Aquaculture.

1. LATAR BELAKANG

Makna Pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009, mencakup berbagai kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Indonesia, dengan kekayaan alam dan budayanya yang beragam, menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun internasional. Namun, potensi pariwisata Indonesia belum sepenuhnya dimanfaatkan, yang berarti bahwa pengembangan sektor ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. (Maulana et al., 2023)

Ketapang Urban Aquaculture (KUA) di Desa Ketapang, Kabupaten Tangerang, Banten, merupakan kawasan ekowisata mangrove yang memiliki potensi besar dalam memberikan manfaat ekologi, ekonomi, dan sosial bagi masyarakat setempat. Pengembangan ekowisata di kawasan ini tidak hanya bertujuan untuk konservasi lingkungan, tetapi juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai aktivitas wisata berbasis alam. Ekowisata Mangrove Ketapang Urban Aquaculture yang berada di Mauk, Tangerang, Banten, mencakup area seluas 14,5 hektare dengan 16 jenis mangrove dan total 720.000 pohon (Pemerintah Kabupaten Tangerang, 2022). Pengelolaan serta pemanfaatan mangrove di wilayah Desa Ketapang, Kecamatan Mauk, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, dulunya merupakan daerah yang kumuh dan tertinggal sebagai permukiman nelayan. Kawasan ini sebelumnya menghadapi abrasi sepanjang satu kilometer dan genangan air pasang atau banjir rob (BNBP, 2020). Ketapang Urban Aquaculture (KUA) kini telah menjadi salah satu tujuan ekowisata berbasis mangrove yang terletak di Desa Ketapang, Kecamatan Mauk, Kabupaten Tangerang, Banten (Pemerintah Kabupaten Tangerang, 2022).



Gambar 1. Ekowisata Ketapang Urban Aquaculture

Kawasan ini menghadirkan keindahan alam yang unik, dengan hutan bakau yang menjulang tinggi, labirin sungai, dan beragam flora dan fauna endemik. Pengunjung dapat menikmati perjalanan seru dengan perahu kecil melalui terowongan bakau yang mempesona atau berjalan-jalan di jembatan kayu yang melintasi mangrove yang subur. Ekowisata mangrove di Desa Ketapang, Kecamatan Mauk juga memiliki peran penting dalam pelestarian lingkungan, karena melalui kunjungan ini, wisatawan dapat lebih memahami dan mengapresiasi ekosistem bakau yang kaya akan keanekaragaman hayati. Selain itu, kecamatan ini juga menjadi tempat edukasi yang menarik bagi pengunjung yang ingin belajar lebih banyak tentang pentingnya menjaga ekosistem mangrove. Dengan keindahannya dan peran pentingnya dalam konservasi, ekowisata mangrove di Desa Ketapang, Kecamatan Mauk, Kabupaten Tangerang, menjadi destinasi yang layak untuk dikunjungi dan dinikmati oleh semua orang (Ricadona, 2024).

Pengembangan ekowisata ini adalah bagian dari program Bupati Tangerang yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 1 Tahun 2019 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Tangerang periode 2019-2023, yaitu Gebrak Pakumis Plus (Gerakan Bersama Rakyat untuk Mengatasi Kawasan Padat, Kumuh, dan Miskin) serta Gerbang Mapan (Gerakan Pembangunan Komunitas Pantai) (Nishfatin et al., 2024). Menurut Muhammad dan Indahsari (2021), ekowisata merupakan bentuk wisata yang bertanggung jawab terhadap lingkungan alami, bertujuan untuk menjaga kelestarian ekosistem, kehidupan, dan kesejahteraan masyarakat setempat. Runa et al. (2021) juga mengungkapkan bahwa ekowisata adalah jenis wisata berbasis minat khusus yang menjadi antitesis dari pariwisata massal atau konvensional.

Kualitas pelayanan menjadi aspek yang paling penting dalam pengembangan ekowisata, termasuk di Ketapang Urban Aquaculture (KUA). Berdasarkan definisi kualitas pelayanan menurut Karundeng et al., (2021), pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam konteks ekowisata, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis, seperti kelengkapan fasilitas dan kebersihan, tetapi juga aspek fungsional, seperti keramahan staf, edukasi kepada pengunjung, dan pengalaman wisata yang unik dan berkesan.

Di Ketapang Urban Aquaculture, kualitas pelayanan sangat berperan dalam menarik dan mempertahankan minat wisatawan. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas pendukung, seperti jalur trekking mangrove yang aman, papan informasi yang informatif dan menarik, serta sarana edukasi tentang ekosistem mangrove. Selain itu, kompetensi staf dalam memberikan informasi tentang keanekaragaman hayati mangrove dan pentingnya konservasi menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Pelayanan ini juga harus didukung oleh sikap yang ramah, responsif, dan penuh perhatian kepada kebutuhan wisatawan.

Dalam pengelolaan ekowisata seperti KUA, penerapan prinsip-prinsip ekowisata yang berkelanjutan juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan. Misalnya, pengelola dapat memberikan workshop tentang penanaman mangrove kepada wisatawan sebagai bentuk partisipasi dalam pelestarian lingkungan. Aktivitas ini tidak hanya memberikan pengalaman unik tetapi juga mendidik wisatawan tentang pentingnya menjaga ekosistem mangrove (Nawawi, 2023).

Namun demikian, tantangan utama yang dihadapi KUA dalam memberikan pelayanan berkualitas adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi infrastruktur maupun SDM. Masih terdapat beberapa kekurangan, seperti kurangnya fasilitas sanitasi yang memadai, minimnya tempat istirahat yang nyaman, dan kurang optimalnya promosi destinasi di media sosial atau

platform wisata. Oleh karena itu, pengelola KUA perlu berkolaborasi dengan pemerintah daerah, masyarakat lokal, dan sektor swasta untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Sebagai salah satu destinasi ekowisata unggulan di Kabupaten Tangerang, kualitas pelayanan di KUA tidak hanya berdampak pada kepuasan wisatawan, tetapi juga pada persepsi masyarakat terhadap pengelolaan ekowisata yang berkelanjutan. Pelayanan yang baik akan mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, sehingga potensi KUA sebagai destinasi wisata edukatif dan konservasi dapat terus berkembang. Dengan demikian, upaya perbaikan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan ekowisata di kawasan ini (Setiyowati et al., 2024).

Peraturan yang mengatur pengelolaan kawasan Ketapang Urban Aquaculture di Desa Ketapang, Kecamatan Mauk, Kabupaten Tangerang, menjadi landasan utama dalam penelitian ini. Dalam hal tersebut, Peraturan Bupati Tangerang Nomor 69 Tahun 2022 memberikan penugasan kepada Perusahaan Perseroan Daerah Mitra Kerta Raharja (MKR) untuk mengelola kawasan ini, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Tangerang Nomor 89 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Kawasan Ketapang Urban Aquaculture. Penugasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengelolaan kawasan tersebut berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Chandra & Hafni, 2020) yang dikenal dengan model Servqual, untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan di Ketapang Urban Aquaculture (KUA). Model ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Dengan demikian, berdasarkan hasil uraian terkait permasalahan dan potensi pengembangan ekowisata serta pentingnya kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan wisatawan, peneliti mengambil judul ***“Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Ketapang Urban Aquaculture (KUA), Kabupaten Tangerang”***.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam industri pariwisata, termasuk ekowisata, karena berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui model

Servqual yang mencakup lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam menilai bagaimana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi wisatawan (Nurbasari et al., 2024).

Pada ekowisata, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kelengkapan fasilitas, kebersihan, dan ketersediaan informasi, tetapi juga mencerminkan bagaimana pengelola memperhatikan aspek keberlanjutan dan partisipasi komunitas lokal. Menurut Swarbrooke (1999), ekowisata yang baik harus mampu memberikan pengalaman edukatif, konservasi lingkungan, serta manfaat sosial dan ekonomi bagi masyarakat setempat (Setiyarini & Chrismardani, 2019).

Jadi, kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan wisatawan dengan layanan yang diberikan, yang dapat diukur melalui beberapa aspek dan kualitas pelayanan juga mencakup edukasi, konservasi lingkungan, serta manfaat sosial dan ekonomi bagi masyarakat setempat untuk memastikan keberlanjutan destinasi wisata.

Ekowisata Berkelanjutan dan Pelayanan Wisatawan

Ekowisata berkelanjutan bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan wisatawan, lingkungan, dan masyarakat setempat. Menurut The International Ecotourism Society (TIES, 2015), prinsip utama ekowisata meliputi konservasi lingkungan, pemberdayaan ekonomi lokal, serta pendidikan bagi wisatawan dan komunitas setempat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam ekowisata harus berorientasi pada aspek keberlanjutan, seperti edukasi lingkungan, pengelolaan limbah yang baik, dan interaksi positif antara wisatawan dan masyarakat lokal (Akbar & Azwar, 2024).

Dalam pengelolaan ekowisata mangrove seperti Ketapang Urban Aquaculture (KUA), prinsip-prinsip tersebut harus diterapkan agar wisatawan tidak hanya mendapatkan pengalaman rekreasi, tetapi juga memahami pentingnya konservasi mangrove. Pengelola harus memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kesadaran wisatawan terhadap nilai ekologis ekosistem mangrove serta mendukung keberlanjutan destinasi wisata.

Penelitian Nawawi (2023) menunjukkan bahwa pengelolaan ekowisata berbasis Community-Based Tourism (CBT) dapat meningkatkan daya tarik wisata sekaligus memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal. Selanjutnya, penelitian Setiyowati, Purnomo, dan Kurriwati (2024) menekankan bahwa bukti fisik (*tangibles*) dan jaminan (*assurance*) berperan besar dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi ekowisata. Sementara itu, penelitian Nishfatin et al. (2024) mengungkapkan bahwa Ketapang Urban

Aquaculture memiliki potensi besar sebagai destinasi ekowisata, namun masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi promosi digital dan penyediaan fasilitas inklusif bagi wisatawan berkebutuhan khusus.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan dan prinsip ekowisata berkelanjutan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan di Ketapang Urban Aquaculture memengaruhi kepuasan wisatawan. Studi ini juga memperhatikan tantangan dalam pengelolaan ekowisata, seperti keterbatasan fasilitas sanitasi dan promosi digital yang kurang optimal, yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan daya saing destinasi ini. Dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola ekowisata dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan keberlanjutan lingkungan (Fitriawati & Suroso, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma deskriptif (Sahir, 2022). Paradigma ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan di Ketapang Urban Aquaculture (KUA) diselenggarakan berdasarkan perspektif pengelola. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara rinci fenomena yang terjadi, yaitu strategi pelayanan yang diterapkan dan elemen-elemen pelayanan yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau tantangan dalam pengelolaan ekowisata ini.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan key informant, yaitu pengelola KUA. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi tentang aspek-aspek pelayanan yang telah disediakan, kendala yang dihadapi dalam pengelolaan ekowisata, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Sebagai pendukung, data sekunder diambil dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal ilmiah, laporan pemerintah, dan artikel terkait. Sumber-sumber ini digunakan untuk memberikan konteks teoretis dan membandingkan praktik pelayanan di KUA dengan referensi yang relevan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil wawancara dengan pengelola Ketapang Urban Aquaculture (KUA) mengungkap berbagai aspek kualitas pelayanan yang diterapkan di kawasan ekowisata ini berdasarkan lima dimensi Servqual: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Fasilitas di KUA mencakup toilet, tempat duduk, area parkir, gedung utama, dan berbagai area rekreasi seperti "Jembatan Cinta" dan Plasa. Keberadaan papan petunjuk yang informatif membantu wisatawan menavigasi kawasan dengan mudah. Unit kebersihan khusus bertugas menjaga kebersihan seluruh area, sementara penampilan kawasan terus diperbaiki melalui kolaborasi dengan pemerintah daerah. Misalnya, penambahan fasilitas baru dan promosi melalui media sosial menjadi bagian dari strategi meningkatkan daya tarik kawasan.

Keandalan (*Reliability*)

Pengelola memastikan bahwa layanan yang dijanjikan selalu tersedia sesuai kebutuhan. Misalnya, jadwal kegiatan edukasi, seperti pengenalan jenis mangrove dan tutorial penanaman, dijalankan tepat waktu. Sistem pengaduan juga disediakan melalui kontak yang tertera pada papan informasi, sehingga pengunjung dapat melaporkan masalah dengan mudah. Keluhan pengunjung ditangani langsung oleh pengelola atau dilaporkan kepada pemerintah daerah jika membutuhkan tindak lanjut yang lebih besar.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsivitas pengelola tercermin dari keberadaan petugas di area yang siap melayani pengunjung setiap hari. Informasi terbaru tentang fasilitas dan kegiatan disampaikan melalui media sosial dan papan informasi di lokasi. Ketika pengunjung menghadapi masalah, seperti kecelakaan kecil, pengelola menyediakan solusi langsung, termasuk bantuan medis. Pengelola juga menyediakan kotak saran untuk menampung masukan, kritik, dan ide dari pengunjung guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisata secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa KUA berusaha menciptakan pengalaman yang nyaman dan aman bagi wisatawan.

Jaminan (*Assurance*)

Pengelola memastikan rasa aman pengunjung dengan menjaga kawasan melalui pengawasan berkala. Petugas dilatih agar bersikap ramah, sopan, dan profesional, sehingga mampu menciptakan suasana yang kondusif. Informasi keselamatan disampaikan melalui briefing sebelum kegiatan edukasi dimulai. Kepercayaan wisatawan dipelihara melalui konsistensi pelayanan dan evaluasi rutin terhadap standar operasional prosedur.

Empati (*Empathy*)

Pengelola belum memperhatikan penyandang disabilitas, seperti menyediakan kursi roda untuk lansia dan layanan personal bagi pengunjung yang membutuhkannya seperti layanan bahasa isyarat untuk teman-teman tuli. Masukan dari wisatawan dikumpulkan melalui survei dan sistem pengaduan, kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pembahasan

Penerapan Dimensi *Servqual* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Ketapang Urban Aquaculture

Berdasarkan wawancara dengan pengelola, kualitas pelayanan di KUA mencerminkan upaya untuk memenuhi ekspektasi wisatawan sesuai dengan teori *Servqual* dari Parasuraman.

- a) Dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas yang memadai dan representatif mampu menciptakan kesan pertama yang positif. Hal ini relevan dengan studi Karundeng et al. (2021), yang menyebutkan bahwa penampilan fisik menjadi salah satu elemen penting dalam menarik minat wisatawan.
- b) Pada dimensi *reliability*, kepatuhan terhadap jadwal kegiatan dan sistem pengaduan yang responsif menunjukkan komitmen pengelola untuk memberikan pelayanan yang andal. Hasil ini mendukung temuan Aliman (2017), yang menyatakan bahwa keandalan menjadi kunci dalam membangun kepercayaan wisatawan terhadap suatu destinasi.
- c) Dimensi *responsiveness* dan *assurance* menunjukkan bahwa pengelola KUA telah mengembangkan sistem pelayanan yang responsif dan memberikan rasa aman. Hal ini sejalan dengan Nawawi (2023), yang menekankan pentingnya daya tanggap dan jaminan untuk menciptakan pengalaman wisata yang nyaman dan berkualitas.
- d) Terakhir, dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pengelola KUA berfokus pada pendekatan yang personal, inklusif dan menerima masukan yang penting dalam pengelolaan ekowisata berbasis komunitas. Dengan demikian, layanan yang diberikan

tidak hanya mendukung pengalaman wisatawan tetapi juga mendukung keberlanjutan ekowisata.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengelola KUA telah mengimplementasikan dimensi Servqual dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan, seperti perbaikan fasilitas dan promosi yang lebih optimal, yang perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tantangan dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Ketapang Urban Aquaculture

Tantangan utama bagi pengelola ekowisata seperti Ketapang Urban Aquaculture (KUA) sebagai berikut:

a. Biaya Parkir yang Relatif Mahal

Biaya parkir sepeda motor di Ketapang Urban Aquaculture (KUA) yang mencapai Rp8.000 dianggap mahal oleh sebagian pengunjung, belum lagi biaya parkir mobil sebesar Rp15.000 dan bus Rp50.000. Selain itu, pengunjung juga harus membayar tiket masuk sebesar Rp20.000 untuk dewasa dan Rp10.000 untuk anak-anak di bawah usia 12 tahun. Hal ini berpotensi mengurangi daya tarik kawasan, terutama bagi wisatawan yang memperhatikan biaya tambahan selama perjalanan mereka. Biaya parkir yang dan tiket masuk tersebut dapat menciptakan persepsi bahwa kunjungan ke lokasi ini kurang ekonomis, terutama bagi keluarga atau kelompok besar yang membawa banyak kendaraan. Selain itu, kenyamanan pengunjung terkait parkir tidak hanya bergantung pada tarif, tetapi juga pada kualitas fasilitas yang diberikan, seperti keamanan dan aksesibilitas parkir yang memadai. Oleh karena itu, pengelola perlu meninjau ulang tarif parkir agar lebih kompetitif serta memastikan bahwa fasilitas parkir nyaman dan aman bagi kendaraan wisatawan.

b. Keterbatasan Fasilitas Sanitasi

Salah satu tantangan signifikan di KUA adalah keterbatasan jumlah fasilitas sanitasi yang tersedia. Hal ini menjadi kendala utama terutama pada hari-hari libur atau saat pengunjung membludak. Sanitasi yang kurang memadai dapat berdampak langsung pada kenyamanan wisatawan dan menurunkan kualitas pengalaman wisata. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penambahan jumlah toilet, memastikan kebersihan secara berkala, dan menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai, terutama dengan meningkatnya kesadaran akan kebersihan pascapandemi.

c. Minimnya Tempat Istirahat yang Nyaman

Tempat istirahat yang nyaman merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi wisatawan, terutama setelah mengikuti berbagai aktivitas wisata edukasi di kawasan ini. Namun, pengunjung sering kali mengeluhkan minimnya area bersantai seperti tempat duduk, gazebo, atau ruang teduh yang memadai. Ketidaknyamanan ini dapat mengurangi kesan positif terhadap destinasi. Untuk mengatasi tantangan ini, pengelola dapat menambah fasilitas tempat duduk di sepanjang jalur trekking mangrove, membangun gazebo di area tertentu, atau menyediakan ruang hijau yang teduh agar pengunjung dapat bersantai sambil menikmati pemandangan.

d. Promosi Digital yang Kurang Optimal

Di era digital saat ini, promosi melalui media sosial merupakan strategi penting untuk meningkatkan visibilitas destinasi wisata. Namun, promosi digital di KUA masih dianggap kurang masif, sehingga belum mampu menarik wisatawan dari luar daerah secara signifikan. Konten promosi yang menarik, informatif, dan kreatif sangat diperlukan untuk bersaing dengan destinasi wisata lain. Pengelola dapat memanfaatkan influencer atau kreator konten lokal untuk meningkatkan daya tarik kawasan. Selain itu, pembuatan video pendek yang menonjolkan keunikan ekowisata mangrove di KUA dapat menjadi cara efektif untuk menjangkau audiens yang lebih luas melalui platform seperti Instagram, TikTok, atau YouTube.

e. Kurangnya Fasilitas Inklusif untuk Pengunjung Berkebutuhan Khusus

Tantangan yang terakhir adalah kurangnya perhatian terhadap pengunjung dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas atau lansia. Hingga saat ini, fasilitas seperti kursi roda atau aksesibilitas untuk pengguna difabel belum tersedia. Hal ini dapat menjadi hambatan bagi keluarga atau individu dengan kebutuhan khusus untuk mengunjungi kawasan wisata. Penyediaan fasilitas inklusif tidak hanya akan meningkatkan pengalaman wisata bagi kelompok ini, tetapi juga menunjukkan komitmen pengelola terhadap inklusivitas dan keberlanjutan. Pengelola dapat mulai dengan menyediakan kursi roda, jalur khusus untuk pengguna difabel, serta petunjuk atau informasi dalam bentuk visual dan audio yang ramah bagi semua kalangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Ketapang Urban Aquaculture (KUA) telah diterapkan sesuai dengan lima dimensi Servqual, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Fasilitas yang tersedia, seperti toilet, tempat duduk, dan papan petunjuk, mendukung kenyamanan pengunjung, sementara jadwal kegiatan edukasi berjalan tepat waktu dengan dukungan sistem pengaduan yang responsif. Selain itu, pengelola memastikan keberadaan petugas yang ramah dan terlatih untuk memberikan rasa aman, serta layanan personal yang mencerminkan empati terhadap kebutuhan wisatawan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan seperti peningkatan fasilitas sanitasi, promosi digital yang lebih optimal, dan penyediaan layanan tambahan untuk pengunjung berkebutuhan khusus. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, KUA memiliki potensi besar untuk menjadi destinasi ekowisata unggulan yang berkelanjutan dan mendukung edukasi konservasi mangrove.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi strategi optimal dalam meningkatkan inklusivitas layanan serta menganalisis dampak ekonomi dan sosial ekowisata terhadap masyarakat setempat.

DAFTAR REFERENSI

- Akbar, R., & Azwar. (2024). Prinsip ekowisata Situ Jatijajar Depok sebagai pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Darma Agung*, 32(5), 286-295.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2020). Kabupaten Tangerang dalam angka 2020. Tangerang.
- Chandra, T. C., & Hafni, L. (2020). Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis. Purwokerto: Cv. Irdh.
- Fitriawati, & Suros, D. S. (2022). Penerapan prinsip ekowisata dalam penyelenggaraan pariwisata alam di Taman Wisata Alam (TWA) Kawah Ijen. *JGG-Jurnal Green Growth dan Manajemen Lingkungan*, 12(1), 1-21.
- Karundeng, M., Tamengkel, L., & Punuindoong, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Maulana, A., Sugiarti, Y., & Fithry, A. (2023). Pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian wisatawan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. *Jurnal Jendela Hukum*, 10(2), 176-196.

- Muhammad, M., & Indahsari, K. (2021). Pengembangan ekowisata di Indonesia. In Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat (pp. 295-308). Surakarta: E-Proceeding Senriabdi.
- Nawawi, M. (2023). Strategi pengelolaan ekowisata mangrove melalui konsep community based tourism (CBT) dalam meningkatkan pendapatan masyarakat di Desa Segarajaya Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi. Program Studi Tadris Ilmu Pengetahuan Sosial. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nishfatin, N., Hasan, Nuryasin, A., & Nuryadin, D. (2024). Analisis perkembangan jumlah fasilitas dan pengunjung di Ketapang Urban Aquaculture Mauk Tangerang Banten. *Jurnal Perikanan Pantura (JPP)*, 7(1), 477-486.
- Nurbasari, A., Ariwibowo, A., Raihin, Y. O., Budiningsih, T., & Morgan, G. (2024). Analisis daya tarik wisata, kualitas pelayanan dimediasi kepuasan wisatawan dan keterlibatan wisatawan, pada minat berkunjung ulang (pengembangan wisata berkelanjutan di Pulau Padar). *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 8(2), 164-179.
- Pemerintah Kabupaten Tangerang. (2022). Sewindu rehabilitasi mangrove di Ketapang: Lahan tidur jadi produktif. Dipetik 01 17, 2025, dari <https://tangerangkab.go.id/detailberita/7403>
- Ricadona, A. (2024). Kajian ekowisata mangrove di Desa Ketapang Kecamatan Mauk. Program Studi Pemanfaatan Sumber Daya Perikanan. Jakarta: Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta.
- Runa, I. W., Suacana, I. W., Mayuni, A. A., Raka, A. A., Ningrum, R., & Made, W. (2021). Kontestasi penguatan desa dan ekowisata Bali. Bali: Pustaka Larasan.
- Sahir, S. (2022). Metodologi penelitian. Medan: Penerbit KBM Indonesia.
- Setiyarini, T., & Chrismardani, Y. (2019). Konsep pengembangan ekowisata garam melalui pendekatan triple helix di Pulau Madura. *Kompetensi*, 13(1), 56-72.
- Setiyowati, A., Purnomo, H., & Kurriwati, N. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 102-114.