

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA BENGKULU DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BELUNGGUK POINT

Nama : Andre Mefriansyah

NPM : 2255201054

Pembimbing : Marhalim, S.Kom, M.Kom

Pengembangan sektor pariwisata merupakan kebijakan strategis Pemerintah Kota Bengkulu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, dengan salah satu fokus utama pada kawasan Belungguk Point. Meskipun bertujuan meningkatkan daya tarik dan manfaat ekonomi, kebijakan ini menimbulkan beragam persepsi di tengah masyarakat dan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memprediksi tingkat kepuasan publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Bengkulu dalam pengembangan pariwisata Belungguk Point. Publik dalam penelitian ini mencakup masyarakat sekitar, pengunjung, serta pelaku UMKM. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian evaluatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert lima poin yang mencakup indikator fasilitas, aksesibilitas, kebersihan, keamanan, pelayanan pemerintah, dan dampak ekonomi. Analisis data dilakukan dengan memanfaatkan teknik *machine learning* menggunakan algoritma *Random Forest* untuk mengidentifikasi faktor dominan serta membangun model prediksi tingkat kepuasan. Pengolahan data dilakukan dalam lingkungan komputasi *Google Colaboratory* dengan pembagian data 80% untuk latih dan 20% untuk uji. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas kebijakan pengembangan pariwisata di Belungguk Point melalui evaluasi model yang diukur dengan metrik akurasi, presisi, dan *recall*. Melalui analisis *feature importance*, penelitian ini akan menentukan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yang nantinya menjadi dasar rekomendasi kebijakan berbasis data bagi Pemerintah Kota Bengkulu dalam pengembangan objek pariwisata selanjutnya.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kebijakan Publik, Pariwisata, Belungguk Point, *Random Forest*, *Machine Learning*.

ABSTRACT

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TEHADAP KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA BENGKULU DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BELUNGKUK POINT

Name : Andre Mefriansyah

STUDENT ID : 2255201054

SUPERVISOR : Marhalim, S.Kom, M.Kom

Tourism development is a strategic policy of the Bengkulu City Government aimed at promoting regional economic growth, with Belungguk Point being one of its main areas of focus. Although the policy is intended to enhance tourism appeal and provide economic benefits, it has generated diverse perceptions among local communities and visitors. This study aims to analyze and predict the level of public satisfaction with the Bengkulu City Government's policy on tourism development at Belungguk Point. The public in this study includes local residents, visitors, and micro, small, and medium-sized enterprise (MSME) operators. This study employs a quantitative approach with an evaluative research design. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire covering the indicators of facilities, accessibility, cleanliness, safety, government services, and economic impact. Data analysis was conducted using a machine learning technique with the Random Forest algorithm to identify dominant factors and develop a model for predicting satisfaction levels. Data processing was carried out using the Google Colaboratory computing environment, with 80% of the data allocated for training and 20% for testing. The results of this study are expected to provide an objective overview of the effectiveness of tourism development policies at Belungguk Point through model evaluation using accuracy, precision, and recall metrics. Through feature importance analysis, this study will identify the factors that have the greatest influence on public satisfaction, which will serve as a basis for data-driven policy recommendations for the Bengkulu City Government in developing future tourism destinations.

Keywords: Public Satisfaction, Public Policy, Tourism, Belungguk Point, Random Forest, Machine Learning.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor pariwisata merupakan salah satu pendorong utama pertumbuhan ekonomi daerah. Pemerintah melalui berbagai kebijakan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik destinasi wisata guna menarik minat wisatawan. Namun, keberhasilan sektor pariwisata tidak hanya ditentukan oleh jumlah kunjungan, tetapi juga oleh tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan evaluasi kebijakan pariwisata berbasis data untuk memastikan bahwa pengembangan Belunggu Point benar-benar memberikan kepuasan publik dan manfaat sosial-ekonomi yang berkelanjutan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan merupakan dasar bagi loyalty atau kunjungan ulang, sementara kualitas interaksi sosial juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap manfaat pariwisata (Anggraeni et al. 2023a)

Kepuasan publik menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di sektor pariwisata. Wisatawan yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas tinggi dan berpotensi untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak pada penurunan citra destinasi wisata. Kajian tersebut menunjukkan bahwa manajemen kebijakan yang efektif terhadap budaya kerja pariwisata berkorelasi positif dengan kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata.

Pendekatan ini relevan karena fokus utama penelitian kebijakan adalah people-centered, yakni bagaimana persepsi publik terhadap kebijakan memengaruhi dukungan dan implementasi kebijakan lanjutan.

Selain itu, hasil penelitian empiris di berbagai konteks pariwisata menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pendekatan manajemen destinasi berpengaruh terhadap kepuasan turis, yang pada gilirannya berkaitan dengan citra destinasi dan potensi kunjungan ulang. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung adalah salah satu tolak ukur penting dalam menilai efektivitas kebijakan pariwisata karena mencerminkan pengalaman wisata dan persepsi terhadap kualitas kebijakan pengembangan destinasi (Aryasih et al. 2024).

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, diketahui bahwa kajian mengenai kepuasan masyarakat dan wisatawan terhadap pengelolaan serta pengembangan pariwisata telah banyak dilakukan di berbagai daerah. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pengukuran kepuasan wisatawan secara umum atau pada aspek layanan destinasi, tanpa secara spesifik mengkaji tingkat kepuasan publik terhadap kebijakan pemerintah daerah sebagai objek evaluasi utama.

Secara khusus, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara eksplisit mengangkat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan Pemerintah Kota Bengkulu dalam pengembangan sektor pariwisata, khususnya pada kawasan wisata Belungguk Point. Padahal, Belungguk Point merupakan salah satu destinasi strategis di pusat Kota Bengkulu yang dikembangkan melalui kebijakan pemerintah

daerah dan memiliki dampak langsung terhadap masyarakat sekitar, pengunjung, serta pelaku usaha lokal.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan evaluasi kebijakan berbasis data (data-driven). Selama ini, evaluasi di Kota Bengkulu umumnya masih menggunakan pendekatan deskriptif atau statistik konvensional. Belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji tingkat kepuasan publik terhadap kebijakan pemerintah di Belungguk Point dengan memanfaatkan pendekatan komputasional berbasis *machine learning*. Seiring dengan perkembangan teknologi, analisis kepuasan publik kini dapat dilakukan dengan pendekatan berbasis data menggunakan metode *machine learning*. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah Random Forest karena kemampuannya dalam menangani data kompleks serta memberikan hasil klasifikasi yang akurat. Pendekatan algoritma *Random Forest* dipilih karena kemampuannya dalam menangani data heterogen, mengidentifikasi hubungan non-linear antar variabel kepuasan, dan menentukan faktor yang paling dominan secara objektif..

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan menggunakan metode Random Forest guna menghasilkan informasi yang lebih akurat sebagai dasar pengambilan kebijakan di sektor pariwisata. Penelitian ini juga akan memberikan gambaran objektif mengenai persepsi publik terhadap kebijakan yang telah diterapkan serta mengidentifikasi aspek kebijakan yang paling memengaruhi tingkat kepuasan responden. Hasilnya diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan

kebijakan pariwisata yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan (Ridho et al. 2021a).

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Bengkulu dalam pengembangan pariwisata Belungguk Point?
2. Faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan publik tersebut?
3. Faktor manakah yang paling dominan berdasarkan analisis Random Forest?

1.3 Tujuan Penelitian

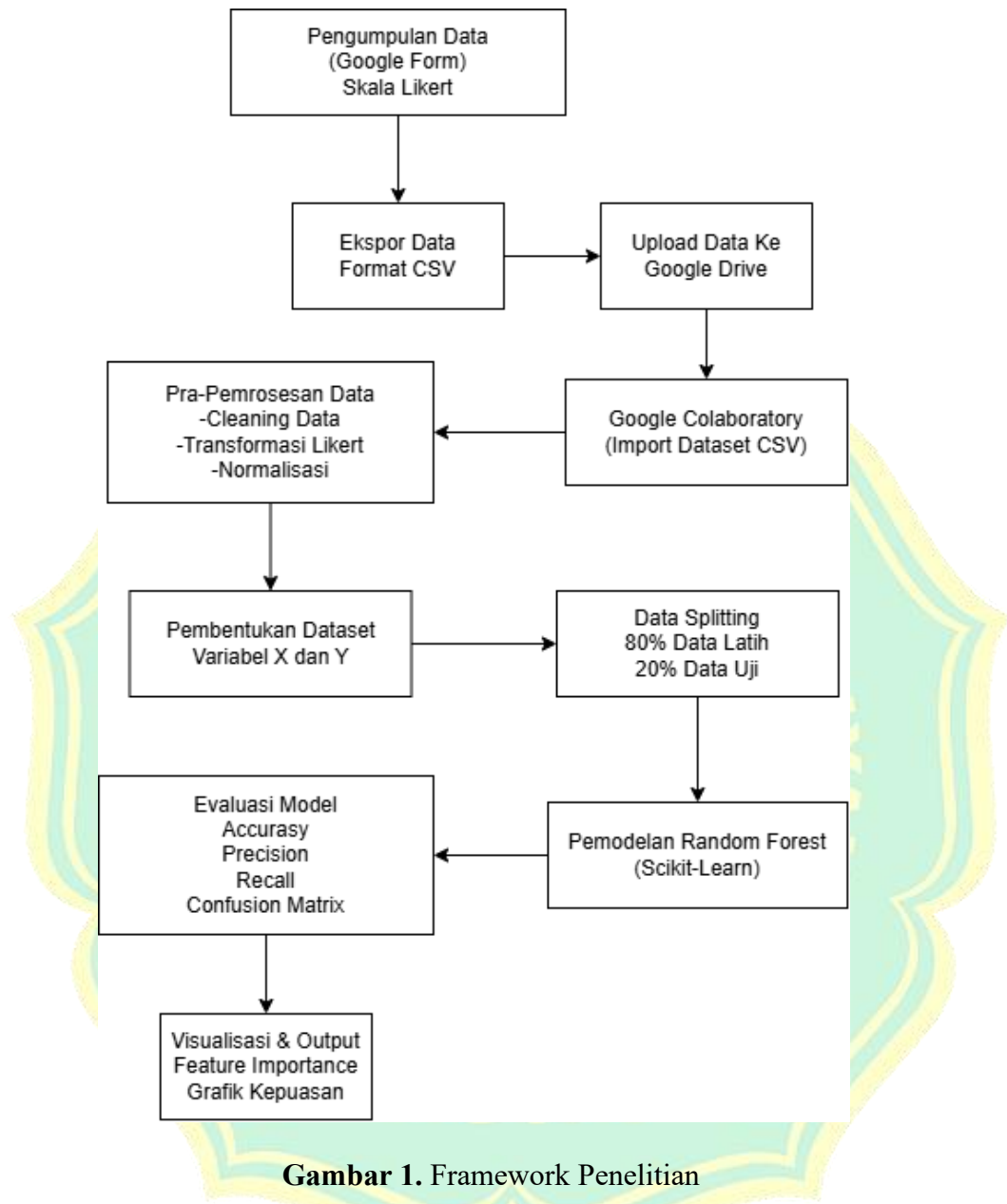
Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan publik terhadap kebijakan pengembangan pariwisata Belungguk Point.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan public.
3. Menentukan faktor dominan kepuasan publik menggunakan algoritma Random Forest

1.4 Manfaat Penelitian

Menambah kajian dalam bidang analisis kepuasan berbasis machine learning dan Memberikan rekomendasi bagi pengelola pariwisata.

1.5 Kerangka Kerja Penelitian (*Research Framework*)



Gambar 1. Framework Penelitian

Framework penelitian ini menggambarkan alur pengolahan data mulai dari data mentah hasil kuesioner hingga diperoleh hasil evaluasi model Random Forest. Framework dibagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu Pra-Pemrosesan Data (Preprocessing), Pemrosesan Data (Processing), dan Evaluasi dan Hasil (Evaluation and Result).

1. Pra-Pemrosesan Data (Preprocessing)

Tahap ini bertujuan untuk mempersiapkan data agar memiliki kualitas yang baik sebelum dilakukan proses pemodelan. Pada penelitian ini, tahapan preprocessing meliputi:

- a. Data Cleaning, yaitu menghapus data yang tidak lengkap (*missing value*), data ganda (*duplicate data*), serta memastikan seluruh data memiliki format yang sesuai.
- b. Transformasi Skala Likert, yaitu mengubah jawaban responden dari bentuk kategorikal menjadi data numerik dengan rentang nilai 1–5.
- c. Normalisasi Data, yaitu mengubah rentang nilai setiap atribut menggunakan metode Min-Max Scaling sehingga seluruh variabel berada pada rentang 0–1.
- d. Uji Validitas, yaitu menguji setiap butir pertanyaan untuk mengetahui apakah instrumen mampu mengukur variabel penelitian secara tepat.
- e. Uji Reliabilitas, yaitu menguji tingkat konsistensi instrumen menggunakan koefisien Cronbach's Alpha.

Hasil dari tahap ini berupa dataset yang telah bersih, valid, reliabel, dan siap digunakan pada proses pemodelan.

2. Pemrosesan Data (Processing)

Tahap ini merupakan proses pembentukan model klasifikasi menggunakan algoritma Random Forest. Tahapan yang dilakukan meliputi:

- a. Pembentukan Dataset, yaitu menentukan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) berdasarkan indikator penelitian.

- b. Klasifikasi Tingkat Kepuasan, yaitu mengelompokkan tingkat kepuasan masyarakat ke dalam kategori yang telah ditentukan.
- c. Data Splitting, yaitu membagi dataset menjadi 80% data latih (*training*) dan 20% data uji (*testing*).
- d. Pembentukan Model Random Forest, yaitu membangun model klasifikasi berdasarkan data latih untuk memprediksi tingkat kepuasan masyarakat.

Tahap ini menghasilkan model Random Forest yang siap dievaluasi.

3. Evaluasi dan Hasil (Evaluation and Result)

Tahap terakhir bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja model yang telah dibangun. Evaluasi dilakukan menggunakan beberapa metrik, yaitu:

- a. Confusion Matrix, untuk melihat jumlah prediksi yang benar dan salah pada setiap kelas.
- b. Accuracy, untuk mengukur tingkat ketepatan model secara keseluruhan.
- c. Precision, untuk mengukur ketepatan prediksi pada setiap kelas.
- d. Recall, untuk mengukur kemampuan model dalam mengenali seluruh data pada masing-masing kelas.
- e. Feature Importance, untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan Pemerintah Kota Bengkulu dalam pengembangan pariwisata Belungguk Point.