



## Pengaruh Kualitas Pelayanan *Event* terhadap Partisipasi dalam Pengembangan *Geopark*

Dhinia Trisepta Pitaloka, Sophia Novita\*

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung

### ARTICLE INFO

#### Article history :

Received : 30/11/2024

Revised : 16/12/2024

Published : 29/12/2024



Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 4

No. : 2

Halaman : 115 - 122

Terbitan : Desember 2024

Terakreditasi Sinta [Peringkat 4](#)

berdasarkan Ristekdikti

No. 177/E/KPT/2024

### ABSTRAK

*Event* "UNESCO Global Geoparks Youth Marine Camp 2023" adalah kegiatan sebagai tempat bagi pemuda dalam pengembangan *geopark*. Namun, data menunjukkan penurunan partisipasi pemuda dalam kegiatan sosial sehingga menekankan pentingnya kualitas pelayanan *event* untuk meningkatkan partisipasi pada *event*. Berdasarkan fenomena tersebut, maka identifikasi masalah, yaitu: Seberapa besar pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* pada *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*?. Peneliti menerapkan metode teknik analisis korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yaitu peserta *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023, yang berjumlah 87 orang. Dengan metode pengambilan sampel *Simple Random Sampling*, mendapat 47 responden sebagai sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui penggunaan angket/kuesioner serta studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dan inferensial. Hasil dari penelitian ini adalah ada pengaruh positif dan signifikan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* pada *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Event, Partisipasi, UNESCO

### ABSTRACT

The "UNESCO Global Geoparks Youth Marine Camp 2023" event is an activity as a place for youth to develop geoparks. However, the data shows a decline in youth participation in social activities, thus emphasizing the importance of event service quality to increase participation in events. Based on this phenomenon, identify the problem, namely: How big is the influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles at the 2023 UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp event on participation in geopark development? Researchers apply correlational analysis techniques with a quantitative approach. The population is the participants of the UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 event, totaling 87 people. Using the Simple Random Sampling sampling method, 47 respondents were obtained as the research sample. Data was collected through the use of questionnaires and literature study. Data analysis was carried out using descriptive and inferential analysis techniques. The results of this research are that there is a positive and significant influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles at the 2023 UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp event on participation in geopark development.

**Keywords** : Event Service Quality, Participation, UNESCO

Copyright© 2024 The Author(s).

## A. Pendahuluan

*Event* “UNESCO Global Geoparks Youth Marine Camp 2023” merupakan *side event* dari *The 4th Geotourism Festival and International Conference* yang akan diselenggarakan di Lombok pada tanggal 20- 23 Juli 2023. “Kegiatan ini merupakan bagian dari serangkaian acara dalam Indonesia *Geopark Youth Forum* yang memberikan kesempatan kepada generasi muda untuk aktif berpartisipasi dalam pengembangan *geopark*. Mereka tidak hanya berperan sebagai peserta, tetapi juga berkontribusi dalam menyusun ide untuk kerangka kerja strategis UNESCO *Global Geopark 2021 – 2025* dan Rencana Aksi Nasional Pengembangan *Geopark 2021 – 2025*, sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas 15/2020” ujar Deputy Bidang Kemaritiman dan Sumber Daya Alam Kementerian PPN/Bappenas Arifin Rudiyanto dalam Bappenas (Bappenas, 2021).

Pada suatu lembaga, perusahaan atau organisasi tentunya terdapat seorang PR (*Public Relations*), melalui berbagai strategi komunikasi yang terencana, PR membantu organisasi untuk meningkatkan kesadaran dan perhatian masyarakat terhadap organisasi, sehingga terjalin hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan (Safa Camila Rahma Nur Annisa Priono & Sophia Novita, 2023). Apalagi di era saat ini, keberadaan dan dampak positif dari kegiatan PR tidak bisa dipungkiri, dan *event* sudah menjadi pilihan PR yang sangat strategis (Lestari, 2021). Menurut (Sulaksana, 2003) *event* merupakan kegiatan komunikasi yang diadakan untuk menyampaikan pesan kepada *audience*. Selain itu, *event* juga merupakan kegiatan yang menjadi jembatan antara perusahaan dan organisasi.

*Event/program* PR menciptakan interaksi komunitas, meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap isu-isu pembangunan terkini di masyarakat, dan memberdayakan komunitas dan kelompok tertentu. Upaya PR *event* yang digagas PR tidak hanya meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat termasuk generasi muda, namun juga membantu komunitas memperkenalkan program-program tersebut kepada masyarakat.

Partisipasi pemuda sangatlah penting, karena ketika pemuda berpartisipasi, hal ini akan memanfaatkan keahlian mereka, memungkinkan mereka untuk menggunakan hak-hak mereka sebagai warga negara, dan berkontribusi terhadap masyarakat yang lebih demokratis (Checkoway, 2011). Menurut Cohen dan Uphoff (Cohen, 1977), partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam proses merencanakan dan mengambil keputusan tentang aktivitas yang dilakukan, serta dalam pelaksanaan program dan keputusan terkait kontribusi sumber daya atau kerjasama dalam organisasi atau kegiatan tertentu. Ini juga mencakup berbagi manfaat dari program pembangunan dan mengevaluasi program tersebut.

Generasi muda dipanggil untuk menjadi pilar inspirasi dan kekuatan umat Islam, senantiasa mendorong dan mendukung upaya perubahan masa depan sejalan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Islam. Organisasi pemuda di Indonesia bertujuan untuk mengumpulkan energi pemuda dan menyalurkannya ke dalam kegiatan produktif. Seperti yang tertulis dalam QS. At-Tahrim ayat 66:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ  
اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, yang keras, yang tidak mendurhakai (perintah) Allah terhadap apa yang diperintahkanNya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan”.

Namun, peran generasi muda dalam interaksi sosial kini sudah sangat berkurang dan generasi muda sudah jarang mengikuti kegiatan di daerahnya, seperti komunitas remaja, acara keagamaan, dan acara kemasyarakatan lainnya (Herayomi, 2016). Hal ini didukung oleh data BPS tahun 2018-2021 tentang tingkat partisipasi remaja dan dewasa dalam pendidikan dan pelatihan formal dan non formal dalam 12 bulan terakhir yaitu remaja 48,66% menjadi 47,21% dan dewasa dari 2,3% menjadi 1,62% (Badan Pusat Statistik, 2023).

Survei Angka Kerja Nasional 2019 juga menunjukkan 75 persen pengangguran adalah kaum muda terdidik yang berasal dari lulusan SMK dan perguruan tinggi (Primasiwi, 2021). Menurunnya angka partisipasi dan meningkatnya angka pengangguran pada pemuda tersebut dapat menjadi panduan untuk melibatkan generasi muda dalam kegiatan-kegiatan yang memberikan hasil positif. Salah satunya adalah dengan

melibatkan generasi muda dalam pengelolaan *geopark* atau taman bumi pada komunitas setempat. Ketertarikan dan keterikatan kaum muda terhadap teknologi, informasi dan digitalisasi, termasuk digitalisasi ekonomi dapat dijadikan modal untuk mengoptimalkan potensi *geopark* Indonesia.

Penyelenggara *event* harus memperhatikan hal penting dalam mengadakan sebuah *event* yaitu kualitas pelayanan *event*. Kualitas pelayanan *event* merupakan persepsi pengunjung/peserta terhadap kualitas kegiatan secara keseluruhan dan mempengaruhi niatnya untuk berkunjung atau berpartisipasi kembali (Hussein, 2016). Pengelolaan *event* yang baik akan menghasilkan *event* yang berkualitas. Oleh karena itu, *event* menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian sebanyak-banyaknya pengunjung dan peserta. Namun jika *event* tersebut tidak dikelola dengan baik, maka citra perusahaan atau masyarakat akan terpuruk.

Seperti halnya *event* “UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023” ini. Tujuan dari *event* ini tidak akan bisa tercapai tanpa adanya partisipasi dari masyarakat khususnya para pemuda. Jika peserta puas dengan pelaksanaan *event*, kemungkinan besar mereka akan berpartisipasi di *event* yang sama selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah , seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *event* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*?. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam identifikasi masalah, sebagai berikut.(1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *reliability* pada *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *responsiveness* pada *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. (3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *assurance* pada *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. (4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *empathy* pada *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. (5) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *tangible* pada *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023 terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*.

## B. Metode Penelitian

Peneliti menerapkan metode teknik analisis korelasional dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian yaitu peserta *event* UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023, yang berjumlah 87 orang. Dengan metode pengambilan sampel *Simple Random Sampling*, mendapat 47 responden sebagai sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui penggunaan angket/kuesioner serta studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dan inferensial, menggunakan uji asumsi klasik serta analisis regresi linier berganda.

## C. Hasil dan Pembahasan

### **Pengaruh *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ), dan *Tangible* ( $X_5$ ) terhadap Partisipasi ( $Y$ ) dalam Pengembangan *Geopark***

Berikut adalah penelitian mengenai pengaruh *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *empathy* ( $X_4$ ), dan *tangible* ( $X_5$ ) terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*, yang diuji menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Peneliti telah menjalani rangkaian proses penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu informan ataupun responden yang diambil memiliki peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Dalam kuesioner penelitian ini terdapat 28 pernyataan valid yang dilampirkan. Pernyataan tersebut terbagi menjadi 19 pernyataan variabel X (kualitas pelayanan *event*) dan 9 pernyataan variabel Y (partisipasi). Kemudian, kuesioner penelitian ini disebarakan kepada 47 responden dengan menggunakan *link google-form*. Adapun cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan responden penelitian adalah, dengan menyebarkan *link google-form* kuesioner penelitian yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas penelitian. Kemudian, peneliti membuat pesan kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Sehingga, dengan begitu dapat disebarluaskan di *WhatsApp* dan *DM Instagram*.

Responden penelitian ini terdiri dari 59,6% perempuan dan 40,4% laki-laki. Maka, mayoritas penelitian ini adalah perempuan. Selanjutnya, mayoritas usia responden penelitian ini yaitu 17-25 tahun yang diketahui persentasenya sebesar 51,1%, responden berusia 12-16 tahun sebesar 29,8%, dan sisanya berusia 26-35 tahun sebesar 19,1%. Latar belakang pendidikan responden dalam penelitian ini mayoritasnya adalah pelajar dan

mahasiswa yang masing-masing sebesar 61,7% dan 10,6%. Lalu, disusul dengan PNS sebanyak 3%, Wirausaha sebanyak 6,4%, Guru sebanyak 4,3%, Karyawan Swasta 2,1%, *Dancer* 2,1%, *Freelance* 2,1%, Kepala Desa 2,1%, serta *MC/Host* 2,1%.

Karakteristik responden selanjutnya yaitu asal. Melalui kuesioner yang telah disebarakan diperoleh data asal responden penelitian sangat beragam, yaitu 40,4% dari Belitung, sebanyak 19,1% dari Belitung Timur, 12,8% responden dari Belitong *Geopark*, sebanyak 4,3% dari *Geosite* Kepulauan Mendanau, sebanyak 4,3% dari *Geosite* Open Pit Nam Salu, sebanyak 4,3% dari *Geosite* Tanjung Rusa, sisanya yaitu berasal dari Bandung 2,1%, *Geosite* Batu Bedil 2,1%, ITB 2,1%, Jakarta 2,1%, Kementrian PUPR 2,1%, Natuna *Geopark* 2,1%, serta yang terakhir Tangerang Selatan 2,1%. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian ini berasal dari Belitung. Berikut hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Pengaruh *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4), dan *Tangible* (X5) terhadap Partisipasi (Y) dalam Pengembangan *Geopark*

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	9.670	2.313		4.180	.000
Reliability	.316	.150	.191	2.107	.041
Responsiveness	.289	.133	.206	2.182	.035
Assurance	.301	.143	.213	2.113	.041
Empathy	.402	.169	.233	2.382	.022
Tangible	.411	.160	.274	2.575	.014

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2024.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai konstanta pengaruh kualitas pelayanan *event* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark* adalah 9,670, artinya diasumsikan apabila ketidakadaan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, maka besarnya nilai partisipasi dalam pengembangan *geopark* mengalami peningkatan.

Hasil pengujian dengan statistik diketahui bahwa variabel *reliability* memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,316 dengan nilai signifikansi *t-test* sebesar  $0,041 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_1$  diterima, atau *reliability* berpengaruh positif terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Artinya BGYC (Belitong *Geopark Youth Community*) telah memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan partisipan. Dimana, semakin baik *reliability* maka akan semakin tinggi pula partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Komunikasi pada *event* ini berlangsung dua arah, di mana panitia tidak hanya memberikan informasi kepada partisipan tetapi juga mendengarkan pertanyaan, umpan balik, dan kebutuhan mereka, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan partisipan. Secara fisik, pelayanan juga dapat dilihat melalui kedisiplinan panitia, yaitu dengan melaksanakan kegiatan tepat waktu sesuai *rundown* yang dibuat, kemudian penyelesaian masalah yang dihadapi oleh panitia, ketepatan dalam pengerjaan proses selama *event* berlangsung, sikap simpatik yang diberikan oleh panitia terhadap partisipan yang ada saat *event* dan juga berhubungan dengan sesuatu yang dikomunikasikan dapat dipercaya oleh partisipan (Noviarum, 2019).

Diketahui bahwa variabel *responsiveness* memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,289 dengan nilai signifikansi *t-test* sebesar  $0,035 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  diterima, atau *responsiveness* berpengaruh positif terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Ini konsisten dengan pandangan bahwa ketika layanan disampaikan dengan cepat dan responsif, pelanggan akan mengalami perhatian yang tulus dari perusahaan terhadap kebutuhan mereka. Sama halnya dengan pendekatan yang diterapkan oleh BGYC (Belitong *Geopark Youth Community*) terhadap para partisipasinya (Hamzyah, 2019). Secara komunikasi, daya tanggap BGYC dalam pelayanannya dinilai dari penyampaian informasi dan cara berkomunikasi, BGYC mampu merespon dengan jelas pada keterangan sebelum membuat partisipan menunggu sesuatu hal yang tidak jelas atau tidak pasti. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan.

Diketahui variabel *assurance* memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,301 dengan nilai signifikansi *t-test* sebesar  $0,041 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_3$  diterima, atau *assurance* berpengaruh positif terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Artinya semakin baik jaminan (*assurance*) semakin tinggi partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Hasil ini juga membuktikan bahwa pihak BGYC (Belitong *Geopark Youth Community*) telah menguasai materi selama berjalannya *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023* yang dimana hal tersebut merupakan salah satu indikator dari *assurance*. Kemudian, sikap BGYC kepada partisipan sangat sopan dan ramah. Sopan santun (*courtesy*) yang dapat dilihat dari keramahan serta rasa hormat yang dapat ditunjukkan dengan kesungguhan dalam melakukan pekerjaannya dalam hal ini yaitu mengatur jalannya acara yang diselenggarakan oleh BGYC yaitu *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023* Tidak hanya itu, BGYC juga berhasil dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada partisipan selama berlangsungnya *event*.

Diketahui bahwa variabel *empathy* memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,402 dengan nilai signifikansi *t-test* sebesar  $0,022 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_4$  diterima, atau *empathy* berpengaruh positif terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. *Empathy* memengaruhi partisipasi pemuda dengan meningkatkan kemampuan mereka untuk membentuk hubungan yang berarti bagi orang lain. Terutama dapat dilihat dalam konteks partisipasi olahraga yang dimana *empathy* memfasilitasi interaksi yang positif dan membangun rasa kebersamaan diantara anggota tim (Hogan, 2023). Penelitian ini juga didukung oleh pendapat Any Noor (Any, 2009) yang menyatakan interaksi personal membuat mereka merasa menjadi bagian dari pengalaman *event*. Dalam *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023*, *empathy* dapat dilihat dari hasil tanggapan responden yang menyatakan perhatian dan inisiatif dari BGYC (Belitong *Geopark Youth Community*) kepada partisipan tinggi. Hal ini berarti semakin tinggi *empathy* maka akan meningkatkan partisipasi pemuda. Selain itu, *empathy* berperan penting untuk memastikan partisipasi pemuda merasa dihargai dan diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan.

Diketahui bahwa variabel *tangible* memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,411 dengan nilai signifikansi *t-test* sebesar  $0,014 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_5$  diterima, atau *tangible* berpengaruh positif terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Terdapatnya pengaruh *tangible* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark* dihasilkan dari tanggapan responden yang dibuktikan pada *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023*. Mulai dari dekorasi *event* yang unik dan menarik, dimana hal ini didukung oleh pendapat Any (Any, 2009) yang menyatakan kunci keberhasilan suatu *event* adalah keunikan, jika penyelenggara mampu mewujudkan ide dengan baik, maka *event* tersebut akan memiliki keunikan tersendiri. Peralatan teknologi yang digunakan BGYC selama berlangsungnya *event* juga perlu ditingkatkan, seperti teknologi audio visual atau sejenisnya. Kemudian kebersihan alat makan dan minum yang disediakan di Pulau Kepayang saat kegiatan berlangsung serta fasilitas yang disediakan seperti kendaraan untuk aktivitas saat *event* dan media promosi *event* menggunakan media sosial telah diberikan BGYC dengan sangat baik.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Event* (X) terhadap Partisipasi (Y) dalam Pengembangan *Geopark***

Berikut adalah penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan *event* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*, yang diuji menggunakan uji F. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 2.

**Tabel 2.** Pengaruh Kualitas Pelayanan *Event* (X) terhadap Partisipasi (Y) dalam Pengembangan *Geopark*

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	381.085	5	76.217	31.963	.000 <sup>b</sup>
	Residual	97.766	41	2.385		
	Total	478.851	46			

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2024.

Diketahui bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan *event* memiliki nilai signifikansi *t-test* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $F_{hitung} 31,963 > F_{tabel} 2,438$ . Hal ini memiliki arti kualitas pelayanan *event* berpengaruh positif terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*, sehingga  $H_a$  diterima. Artinya, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* mempunyai pengaruh secara simultan terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*.

Koefisiensi determinasi yang didapat dari hasil perhitungan adalah 79,6%. Hal ini memberikan pengertian bahwa partisipasi dipengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* sebesar 77,1%, sedangkan sisanya, 22,9%, merupakan kontribusi variabel lain selain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Kualitas pelayanan *event* dalam penelitian ini meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Sedangkan partisipasi meliputi pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa *event* yang memenuhi standar kualitas akan memenuhi harapan para pengunjung terkait dengan tingkat pelayanan yang mereka terima (Larassary, 2020).

Kualitas pelayanan *event* menjadi faktor krusial dalam mendorong minat pengunjung untuk berpartisipasi pada suatu acara, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan kualitas untuk memastikan partisipan merasa puas. Peningkatan terus-menerus dalam kualitas pelayanan *event* dapat meningkatkan tingkat kepuasan, yang akan mempengaruhi keinginan untuk berpartisipasi kembali (Baker & Crompton, 2000).

Menurut (Fandy et al., 2012) pelayanan yang berkualitas dapat dicapai melalui kesigapan dan keahlian dalam membantu pelanggan menyelesaikan permintaan mereka dengan cepat dan tepat. Penjelasan yang jelas, terperinci, membangun, mengarahkan, dan memotivasi pelanggan untuk mengikuti prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi merupakan elemen penting dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan dan mendapatkan respon positif (Valerie, 2001). Gaspersz (Gaspersz, 2002) mengatakan bahwa dimensi yang tak kalah harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah *assurance* yang terdiri dari kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Kesopanan berarti adat sopan santun; tingkah laku (tutur kata) yang baik; tata krama. Dalam suatu komunikasi, kesopanan menjadi salah satu unsur penting yang menunjukkan manner seseorang. Penting untuk membangun komunikasi dua arah yang saling berhubungan, agar dapat memastikan citra positif tercipta bagi kedua belah pihak (Ruslan, 2017).

Oleh karena itu, hampir seluruh lini kehidupan melihat kesopanan sebagai kunci dari interaksi antar manusia. Menurut (Fandy et al., 2012) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

Selain itu, menurut Margaretha dalam (Along, 2020), meningkatkan kualitas pelayanan *event* bergantung pada kemampuan memberikan perhatian menyeluruh terhadap berbagai aspek pelayanan. Seperti membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang terbuka, perhatian yang tulus, pengenalan nama, memahami kebutuhan, serta kesediaan untuk mendengarkan dan memahami masalah yang mereka hadapi (Bala et al., 2021).

Zeithaml, Parasuraman dan Barry dalam (Fandy et al., 2012) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dengan memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik (*tangible*) yang memadai. Bukti fisik (*tangibles*) ini mencakup tentang perlengkapan, fasilitas fisik, dan juga tampilan dari karyawan (Kotler & Keller, 2016). KemenPAN No 63 Tahun 2003 juga menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang termasuk didalamnya penyediaan fasilitas pendukung dalam menunjang proses kelancaran pelayanan.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *reliability* (kehandalan) pada *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji  $t$   $0,041 < 0,05$ . Sehingga pengaruhnya signifikan, besar pengaruh tersebut yaitu 0,316 (dilihat dari hasil nilai koefisien).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *responsiveness* (daya tanggap) pada *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji  $t$   $0,035 < 0,05$ . Sehingga pengaruhnya signifikan, besar pengaruh tersebut yaitu 0,289 (dilihat dari hasil nilai koefisien).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *assurance* (jaminan) pada *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji  $t$   $0,041 < 0,05$ . Sehingga pengaruhnya signifikan, besar pengaruh tersebut yaitu 0,301 (dilihat dari hasil nilai koefisien).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *empathy* (empati) pada *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji  $t$   $0,022 < 0,05$ . Sehingga pengaruhnya signifikan, besar pengaruh tersebut yaitu 0,402 (dilihat dari hasil nilai koefisien).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *tangible* (bukti fisik) pada *event UNESCO Global Geopark Youth Marine Camp 2023* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji  $t$   $0,014 < 0,05$ . Sehingga pengaruhnya signifikan, besar pengaruh tersebut yaitu 0,411 (dilihat dari hasil nilai koefisien).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan *event* terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji  $F$   $0,000 < 0,05$ . dan nilai  $F_{hitung}$   $31,963 > F_{tabel}$   $2,438$ , yang mempunyai arti bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* mempunyai pengaruh secara simultan terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark*. Pengaruh variabel kualitas pelayanan *event* terhadap variabel partisipasi dalam pengembangan *geopark* sebesar 77,1% yang termasuk kategori kuat. Artinya, kualitas pelayanan *event* yang diberikan oleh Belitong *Geopark Youth Community* memiliki proporsi pengaruh terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark* sebesar 77,1% sedangkan sisanya, yaitu 22,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengaruh variabel kualitas pelayanan *event* terhadap variabel partisipasi dalam pengembangan *geopark* sebesar 77,1% yang termasuk kategori kuat. Artinya, kualitas pelayanan *event* yang diberikan oleh Belitong *Geopark Youth Community* memiliki proporsi pengaruh terhadap partisipasi dalam pengembangan *geopark* sebesar 77,1% sedangkan sisanya, yaitu 22,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Daftar Pustaka

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Any, N. (2009). *Management Event*. Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Tingkat partisipasi remaja dan dewasa dalam pendidikan dan pelatihan formal dan non formal dalam 12 bulan terakhir, menurut jenis kelamin, 2018- 2021*.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Bala, T., Jahan, I., Amin, Md. Al, Tanin, M. H., Islam, Md. F., Rahman, Md. M., & Khatun, T. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking during COVID-19 Lockdown; Evidence from Rural Area of Bangladesh. *Open Journal of Business and Management*, 09(05), 2329–2357. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95126>
- Bappenas. (2021). *Inisiasi Indonesia Geopark Youth Forum, Bappenas Libatkan Pemuda dalam Pengelolaan Taman Bumi*. Bappenas.
- Checkoway, B. (2011). *What is Youth Participation?* . ReThink Urban Space.
- Cohen, J. (1977). *Rural development participation*. Cornell UP.
- Fandy, T., Chandra, G., & Adriana, D. (2012). *Pemasaran strategik*. Andi.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*.
- Hamzyah. (2019). Pengaruh Responsiveness, Tangible, dan Empathy terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1).

- Herayomi, I. (2016). *Peran Pemuda dalam Pengembangan Desa Wisata di Desa Kebonagung, Kecamatan Imogiri, Kabupaten Bantul, DIY Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hogan, C. (2023). *Establishing the instances of empathy and friendship among youth peer groups involved in the four juvenile sports clubs* . <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-3158058/v1>
- Hussein, A. S. (2016). How Event Awareness, Event Quality and Event Image Creates Visitor Revisit Intention?: A Lesson from Car free Day Event. *Procedia Economics and Finance*, 35, 396–400. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00049-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00049-6)
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Larassary, A. (2020). Perspektif Pengalaman Konsumen Terhadap Kesuksesan Event Lari Borobudur Marathon 2019. *JUARA : Jurnal Olahraga*, 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.33222/juara.v5i2.889>
- Lestari, M. (2021). *Public Relations Event: Membangun Image, Reputasi dan Mutual Understanding*. Prenada Media.
- Noviarum, E. K. (2019). *Persepsi Klien terhadap Kualitas Komunikasi dan Kualitas Fisik Layanan Jasa Event Organizer (Studi Deskriptif Kualitatif Persepsi Klien Wedding terhadap Pelayanan Xposs Event Organizer Ditinjau dari Kualitas Komunikasi dan Kualitas Fisik tahun 2017 - 2018)*. Universitas Sebelas Maret.
- Primasiwi, A. (2021). *Bappenas Inisiasi Indonesia Geopark Youth Forum, Libatkan Para Pemuda*. Suara Merdeka.
- Ruslan, R. (2017). *Manajemen Public Relations and Media Komunikasi Dalam Donni Juni Priansa Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Pustaka Setia.
- Safa Camila Rahma Nur Annisa Priono, & Sophia Novita. (2023). Peran PR PT. Pegadaian (Persero) Kanwil X Bandung dalam Program Corporate Social Responsibility. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 3(2), 871–877. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v3i2.9363>
- Sulaksana, U. (2003). *Integrated Marketing Communicatioin : Teks dan Kasus*. Pustaka Pelajar.
- Valerie, P. A. (2001). *Delivering quality service*.