

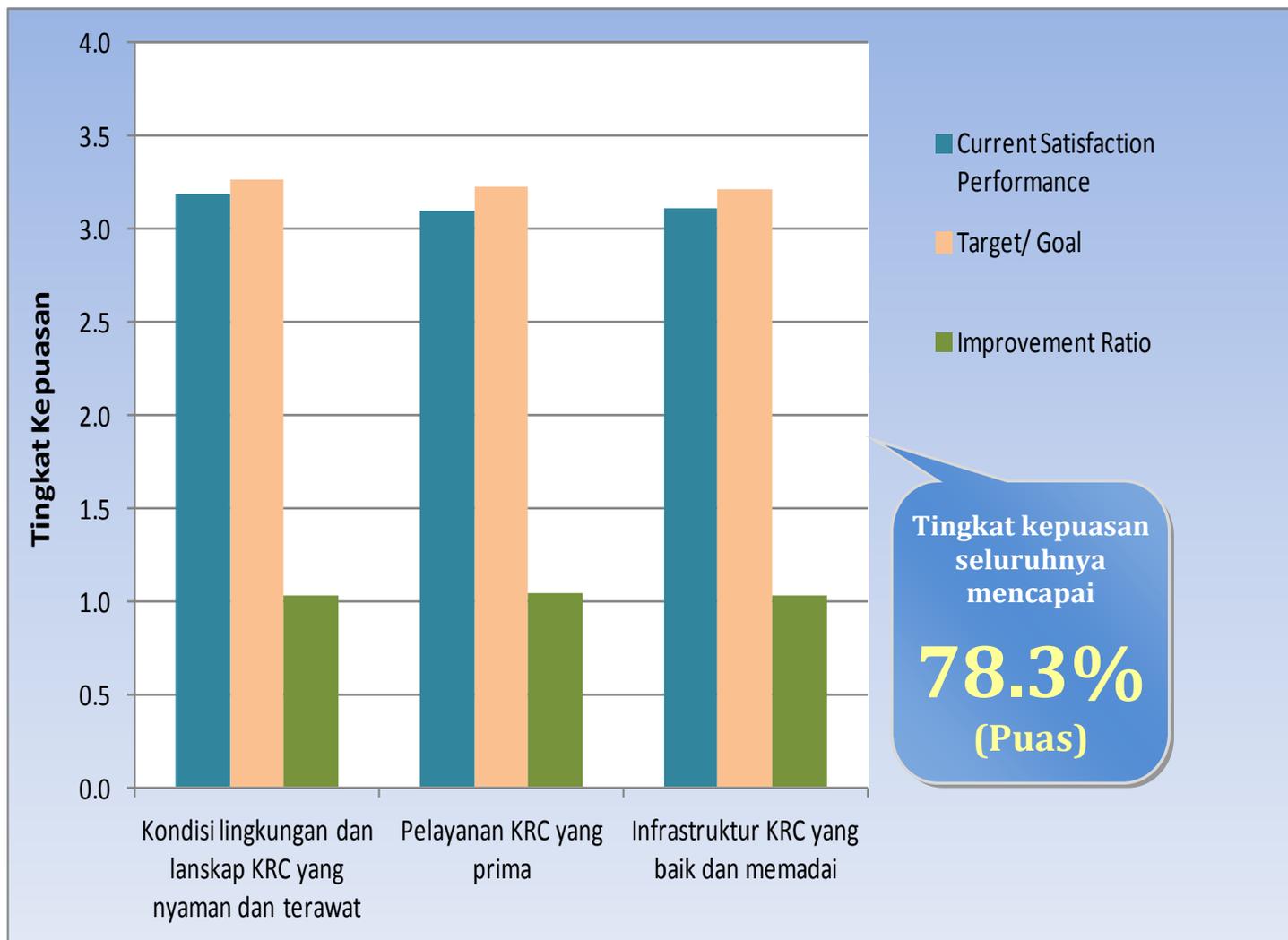
@ Hak cipta milik **UPT Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya Cibodas - LIPI**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. *Dilarang mengutip sebagian atau seluruh data tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber.*
 - a. *Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.*
 - b. *Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar KRC.*
2. *Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh data dalam bentuk apapun tanpa izin Kebun Raya Cibodas - LIPI.*

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KEBUN RAYA CIBODAS (KRC) TAHUN 2010

Gambar 1. Grafik tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan KRC tahun 2010 (Anggraeni, 2010)



Sumber: Anggraeni (2010) dianalisis dan diolah lebih lanjut.

Keterangan:

- Analisis dan pengolahan data didasarkan pada kuesioner terhadap 100 responden pengunjung KRC selama tahun 2010 (Anggraeni, 2010).
- *Current satisfaction performance* (CSP) adalah tingkat kepuasan pengunjung KRC terhadap variabel-variabel yang ditanyakan dalam kuesioner (Lampiran). CSP berkisar antara nilai 1 hingga 4, nilai 1 berarti **Sangat tidak puas**, nilai 2 berarti **Tidak puas**, nilai 3 berarti **Puas**, dan nilai 4 berarti **Sangat puas**.
- *Target/goal* merupakan tingkat atau nilai sasaran yang menjadi tujuan capaian KRC dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung. Penilaian berkisar antara nilai 1 hingga 4, dengan detail kisaran nilai sama dengan CSP.
- *Improvement ratio* (IR) merupakan besaran perubahan atau perbaikan yang perlu dilakukan pihak KRC dalam mencapai atau memenuhi keinginan pengunjung. Penilaian berkisar antara $0 < IR < 1$, berarti perbaikan dalam skala rendah/minor, nilai berkisar antara $1 \leq IR < 2$, berarti perlu perbaikan dalam skala sedang, sedangkan nilai $IR \geq 2$ berarti perlu perbaikan yang besar.

LAMPIRAN 1

Tabel 1. Data Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung KRC Tahun 2010 (Anggraeni, 2010)

Parameter Indikator	Variabel/ Pernyataan	Current Satisfaction Performance	Target/ Goal	Improvement Ratio	Skala Perbaikan
Kondisi lingkungan dan lanskap KRC yang nyaman dan terawat	Penataan lanskap Kebun Raya Cibodas	3.29	3.50	1.06	Sedang
	Tersedia objek wisata alam yang bermacam-macam (Taman tematik, Tanaman langka, dll)	3.04	3.05	1.00	Sedang
	Lingkungan Kebun Raya Cibodas bersih dan terawat	3.23	3.25	1.01	Sedang
	Rata-rata	3.19	3.27	1.02	Sedang
Pelayanan KRC yang prima	Petugas tiket melayani proses pembayaran dengan teliti dan cepat	3.24	3.30	1.02	Sedang
	Tersedianya daftar harga tiket pembayaran masuk yang jelas	3.22	3.25	1.01	Sedang
	Kesediaan dan kesigapan karyawan dalam melayani pengunjung	3.04	3.10	1.02	Sedang
	Staf wisata memiliki pengetahuan tentang wisata alam	3.10	3.25	1.05	Sedang
	Karyawan sopan dan ramah pada saat memberikan pelayanan	3.18	3.25	1.02	Sedang
	Kebun Raya Cibodas memiliki nama dan reputasi yang baik	3.20	3.50	1.09	Sedang
	Keamanan dari tindak kejahatan fisik dan kehilangan barang yang dibawa pengunjung	3.21	3.25	1.01	Sedang
	Selalu terdapat petugas keamanan yang berpatroli	3.13	3.15	1.01	Sedang
	Lokasi Kebun Raya Cibodas strategis bagi pengunjung	3.31	3.50	1.06	Sedang
	Tersedianya pelayanan pengaduan untuk perbaikan kualitas kebun raya cibodas	2.79	3.00	1.08	Sedang
	Promosi Kebun Raya Cibodas sudah cukup baik (Tersedia brosur, web, dll)	3.01	3.10	1.03	Sedang
	Karyawan menggunakan seragam yang bersih dan rapi	2.90	3.00	1.03	Sedang
	Informasi yang diberikan oleh Kebun Raya Cibodas melalui media yang ada sudah jelas	2.97	3.25	1.09	Sedang
	Rata-rata	3.10	3.22	1.04	Sedang
Infrastruktur KRC yang baik dan memadai	Fasilitas layanan yang diberikan aman	3.22	3.30	1.02	Sedang
	Ruang informasi mudah ditemui pengunjung	3.16	3.25	1.03	Sedang
	Toilet bersih dan mudah ditemui di sekitar tempat rekreasi	3.19	3.25	1.02	Sedang
	Papan peta informasi lokasi rekreasi jelas dan mudah ditemui	3.09	3.25	1.05	Sedang
	Jaringan komunikasi mudah	2.88	3.00	1.04	Sedang
	Fasilitas mushola atau tempat ibadah cukup luas dan mudah di temui	3.10	3.15	1.02	Sedang
	Kantin mudah ditemui	3.13	3.20	1.02	Sedang
	Tempat beristirahat bagi pengunjung memadai	3.13	3.25	1.04	Sedang
	Area parkir yang memadai dan aman	3.11	3.25	1.05	Sedang
	Rata-rata	3.11	3.21	1.03	Sedang

Sumber: Anggraeni (2010) dianalisis dan diolah lebih lanjut.

LAMPIRAN 2

LAMPIRAN 3

Bukti-bukti Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Layanan, Infrastruktur Penunjang dan Organisasi Lingkungan dan Lanskap KRC dalam rangka Meningkatkan Kenyamanan Pengunjung

1. Penataan dan peningkatan aksesibilitas ruang informasi dan ruang pelayanan KRC

