

Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya Cibodas – LIPI
Tahun 2016

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya Cibodas (KRC) - LIPI, merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki fungsi dalam pelaksanaan eksplorasi tumbuhan dataran tinggi basah; pelaksanaan pengelolaan koleksi tumbuhan dataran tinggi basah; pelaksanaan penelitian dan pengembangan konservasi tumbuhan dataran tinggi basah; pelaksanaan layanan jasa dan informasi; dan, pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga (Peraturan Kepala LIPI No. 3 Tahun 2016). Dalam menjalankan fungsi tersebut, salah satu aspek penting adalah KRC memberikan pelayanan jasa kepada pengunjung atau masyarakat. Sebagai institusi yang bergerak dalam pelayanan jasa, KRC memiliki karakteristik yang berbeda dengan institusi penyedia barang lainnya. Proses produksi dan konsumsi yang terjadi di KRC terjadi bersamaan, sehingga pengguna jasa KRC mempunyai kesempatan untuk mendapatkan pelayanan jasa sekaligus mengevaluasinya pada saat itu juga.

Kualitas layanan yang diberikan dan dirasakan oleh pengunjung sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan dan pengelolaan dari pelayanan tersebut ke depannya. Apabila pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh KRC, maka pengunjung tersebut akan menceritakan kepada orang lain tentang pelayanan yang baik tersebut, dan akan kembali lagi untuk menggunakan pelayanan jasa tersebut. Menimbang pentingnya kepuasan pengunjung/pelanggan, maka diperlukan survei kepuasan pelanggan secara berkala. Selain itu, survei kepuasan pelanggan ini selaras dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dilakukannya survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di KRC ini adalah:

1. Mengukur kualitas layanan yang diterima pengunjung Kebun Raya Cibodas;
2. Mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan Kebun Raya Cibodas;
3. Melakukan tindakan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang memiliki kualitas kurang.

3. Manfaat Kegiatan

Manfaat dari dilakukannya survei IKM terhadap kualitas pelayanan KRC adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KRC;
2. Mengevaluasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di KRC.
3. Mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan KRC secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya-upaya perbaikan yang perlu dilakukan ke depannya.

B. METODE DAN PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Lokasi dan Waktu Survei

Survei dilakukan di Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya Cibodas – LIPI, Kecamatan Cipanas, Kabupaten Cianjur. Survei dilaksanakan pada Januari – Agustus 2016, dan pada saat waktu pelayanan pengunjung KRC, yaitu dari sejak jam 08.00 hingga 16.00 WIB.

2. Penentuan Reponden

Responden survei adalah pengunjung KRC yang menerima layanan dan sampel responden dilakukan secara acak dari setiap layanan yang diselenggarakan oleh Kebun Raya Cibodas, seperti kegiatan pemanduan, penerimaan siswa magang dan penelitian, dan pengunjung umum yang berada di lokasi-lokasi yang banyak dikunjungi wisatawan.

3. Kuesioner dan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan survei ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa KRC secara acak. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan pada 14 (empat belas) unsur pelayanan (Keputusan Menteri PAN RI Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004), yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapat pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Kenyamanan pelayanan

Responden terpilih diminta untuk memberikan nilai terhadap ke-empat belas unsur pelayanan KRC tersebut. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN RI Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, bobot nilai yang diberikan pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

- Nilai 1, apabila kualitas pelayanan yang diterima “tidak baik”;
- Nilai 2, apabila kualitas pelayanan yang diterima “kurang baik”;
- Nilai 3, apabila kualitas pelayanan yang diterima “baik”;
- Nilai 4, apabila kualitas pelayanan yang diterima “sangat baik”.

4. Pengolahan Data

Data yang diterima dan diinventarisasi selanjutnya diolah menggunakan rumus:

$$\bar{s}_i = \frac{\sum s_i}{N}$$

Dimana: \bar{s}_i = nilai rata-rata unsur pelayanan ke-i;

$\sum s_i$ = jumlah seluruh nilai pada unsur pelayanan ke-i;

N = jumlah seluruh responden

i = 1, 2, 3 ... 14

Masing-masing unsur memiliki nilai bobot penimbang, yaitu: $1 / 14 = 0,071$, sehingga nilai rata-rata tertimbang tiap unsur pelayanan (\bar{s}_i') adalah $\bar{s}_i \times 0,071$. Sedangkan nilai IKM didapatkan dengan rumus:

$$IKM = \sum \bar{s}_i' \times k$$

Dimana: IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat;

$\sum \bar{s}_i'$ = jumlah seluruh nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan;

k = konstanta, dalam hal ini ditetapkan nilai 25;

i = 1, 2, 3 ... 14

Nilai IKM yang akan diperoleh merupakan nilai kuantitatif kualitas pelayanan KRC kepada pengunjung/ pengguna jasa KRC. Adapun klasifikasi nilai IKM mengikuti pedoman berikut ini:

- Nilai IKM: 25 – 43,75 adalah memiliki mutu D, atau kinerja unit pelayanan “tidak baik”;
- Nilai IKM: 43,76 – 62,50 adalah memiliki mutu C, atau kinerja unit pelayanan “kurang baik”;
- Nilai IKM: 62,51 – 81,25 adalah memiliki mutu B, atau kinerja unit pelayanan “baik”;
- Nilai IKM: 81,26 – 100 adalah memiliki mutu A, atau kinerja unit pelayanan “sangat baik”.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah reponden pada survei ini adalah sebanyak 187 orang, yang dipilih secara acak baik latar belakang identitas maupun tujuan kunjungannya ke KRC. Responden terdiri atas siswa pelajar dan mahasiswa, guru dan masyarakat umum dengan profil sebagai berikut:

- Usia

Table 1. Klasifikasi responden berdasarkan kelompok usia.

No.	Usia	Jumlah (orang)	Persentase
1	0-17	69	36,9
2	18-25	63	33,7
3	26-30	13	7,0
4	31-35	17	9,1
5	36-40	21	11,2
6	41-45	3	1,6
7	46-50	0	0,0
8	>50	1	0,5
Jumlah		187	100 %

- Pendidikan

Table 3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan.

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase
1	SD ke bawah	24	12,8
2	SLTP	52	27,8
3	SLTA	79	42,2
4	D1-D3-D4	6	3,2
5	S1	23	12,3
6	S2 ke atas	3	1,6
Jumlah		187	100 %

- Pekerjaan

Table 4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan.

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
1	PNS/TNI/Polri	12	6,4
2	Pegawai swasta	32	17,1

3	Wiraswasta/Usahawan	24	12,8
4	Pelajar/Mahasiswa	74	39,6
5	Lainnya	45	24,1
Jumlah		187	100 %

- Jenis Kelamin

Table 2. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki-laki	78	41,7
2	Perempuan	109	58,3
Jumlah		187	100 %

Dari seluruh responden yang mengisi kuesioner yang telah dimintai pendapatnya tentang pelayanan yang mereka terima, rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil pengolahan data kuesioner.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang Unsur Pelayanan
<i>i</i>	<i>s_i</i>	$\sum s_i$	\bar{s}_i	\bar{s}'_i
1	Prosedur pelayanan	562	3.01	0.213
2	Persyaratan pelayanan	553	2.96	0.210
3	Kejelasan petugas pelayanan	526	2.81	0.200
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	570	3.05	0.216
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	576	3.08	0.219
6	Kemampuan petugas pelayanan	574	3.07	0.218
7	Kecepatan pelayanan	519	2.78	0.197
8	Keadilan mendapat pelayanan	565	3.02	0.215
9	Kesopanan dan keramahan petugas	591	3.16	0.224
10	Kewajaran biaya pelayanan	571	3.05	0.217
11	Kepastian biaya pelayanan	554	2.96	0.210
12	Kepastian jadwal pelayanan	531	2.84	0.202

13	Kenyamanan lingkungan	583	3.12	0.221
14	Kenyamanan pelayanan	566	3.03	0.215
TOTAL NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN				2.977

Berdasarkan Tabel 5 di atas, maka nilai IKM unit pelayanan KRC didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi adalah $2,977 \times 25 = 74,427$ atau mendekati 74,4.
2. Nilai tersebut memiliki mutu pelayanan dengan nilai kualitatif “B”.
3. Nilai-nilai tersebut setara dengan kualitas pelayanan pada tingkatan yang “Baik”.

Pada Tabel 5 di atas juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan berkisar antara nilai 2,78 hingga 3,16. Hal ini menunjukkan hampir pada seluruh unsur layanan yang diberikan oleh KRC kepada pengunjung/ pengguna jasa berkisar pada penilaian yang “baik” (kualitas pelayanan “baik” bernilai 3). Dari hasil tersebut, “kecepatan pelayanan” memiliki nilai rerata terendah yaitu 2,78, meskipun demikian nilai ini-pun sudah sangat mendekati nilai mutlak 3. Fakta tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengunjung/pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh KRC sudah baik.

Kemudian nilai dibawah 3 lainnya terdapat pada poin “persyaratan pelayanan” yang mendapatkan nilai sebesar 2,96, poin “kejelasan petugas pelayanan” mendapat nilai 2,81, poin “kepastian biaya pelayanan” dan “kepastian jadwal pelayanan” yang mendapat nilai 2,96 dan 2,84. Untuk kejelasan pelayanan, kedepannya KRC dapat membuat pos pelayanan terpadu, sehingga pengunjung tidak harus disarankan untuk menemui petugas lain jika ingin mendapatkan pelayanan tertentu. Kemudian nilai “kepastian jadwal pelayanan” bernilai rendah karena factor eksternal yang terjadi saat kunjungan ke KRC diantaranya adalah factor kemacetan jalan, sehingga waktu pelaksanaan kegiatan (misalkan, pemanduan) menjadi mundur dari jadwal yang direncanakan.

Selanjutnya, untuk ke depannya KRC perlu meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung/pengguna jasa. Kewajiban tersebut tidak hanya dibebankan kepada unit pelayanan, tetapi pada seluruh unit, agar perwujudan prinsip pelayanan prima instansi pemerintah menjadi terinternalisasi lebih menyeluruh. Sehingga diharapkan untuk ke

depannya, masing-masing unsur pelayanan KRC memiliki nilai rerata yang lebih tinggi lagi daripada yang telah dicapai pada saat ini.

D. KRITIK DAN SARAN

Dalam kuesioner yang disebarakan kepada responden/pengunjung, mereka dimintai untuk memberikan kritik atas pelayanan KRC dan saran terhadap pelayannya yang dirasa kurang. Berikut adalah kesimpulan dari kritik dan saran pengunjung:

1. Kebun Raya Cibodas dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung.
2. Kebun Raya cibodas dapat meningkatkan kebersihannya karena banyak sampah berserakan dan tempat sampah ditambah.
3. Kondisi toilet kotor dan mohon dapat ditambah.
4. Fasilitas Kebun Raya Cibodas dapat ditambah.
5. Perlu ditambah fasilitas kendaraan wara-wiri.
6. Menambah fasilitas permainan untuk dewasa dan anak-anak.
7. Tingkatkan keamanan di dalam kebun.
8. Mohon ditambah tempat untuk berteduh dan mushola.
9. Lapangan parkir kurang luas.
10. Semoga tetap nyaman, disiplin dan ramah.
11. Akses menuju air terjun diperbaiki.
12. Petugas keamanan disiplin.
13. Perbanyak petugas dan fasilitas.
14. Perbaiki akses jalan.
15. Pelayanan tiket kurang ramah.
16. Harga makanan terlalu mahal.
17. Peta kurang jelas dan kurang banyak.
18. Kurang petunjuk arah di pintu masuk dan jalan raya menuju Kebun Raya Cibodas.
19. Petugas kebersihan sekaligus memperingatkan pengunjung untuk membuang sampah pada tempatnya.

E. KESIMPULAN DAN PENUTUP

Kualitas pelayanan KRC pada 14 (empat belas) unsur pelayanan terhadap pengunjung/pengguna jasa berdasarkan nilai IKM 2015 berada pada posisi yang baik. Hal ini diindikasikan dengan nilai IKM yang mencapai 74,4. Pada seluruh unsur pelayanan, kualitas pelayanan yang diberikan pada tingkatan yang baik pula. Meskipun demikian, KRC perlu terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanannya, serta melibatkan seluruh pegawai dan unit kerja agar prinsip pelayanan prima pada instansi pemerintah dapat tercapai.

Di lain pihak, disadari penuh oleh KRC bahwa survei yang dilakukan ini belum dapat seluruhnya mengakomodasikan persepsi pengunjung/pengguna jasa KRC. Beberapa kendala seperti keterbatasan biaya, sumberdaya manusia dan pengambilan sampel responden yang masih rendah dibandingkan dengan total pengguna jasa KRC yang sangat besar, menyebabkan belum sepenuhnya mewakili secara utuh persepsi pengguna jasa KRC. Meskipun demikian, survei di 2016 ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran dan langkah awal KRC untuk mengevaluasi diri dan bahan introspeksi yang objektif, karena telah melibatkan unsur eksternal, yang dalam hal ini diwakili oleh sampel pengunjung/ pengguna jasa KRC. Untuk ke depannya survei akan dilakukan dengan mengambil ruang sampel responden yang lebih besar, dan unsur-unsur pelayanan yang lebih kompleks, agar hasil yang didapatkan lebih dapat dipertanggung-jawabkan, baik secara keilmiahan data dan keterwakilan responden.

Cibodas, Agustus 2016

Hormat saya,
Kepala Seksi
Pelayanan Jasa dan Informasi
Balai Konservasi Tumbuhan
Kebun Raya Cibodas - LIPI

Solehuddin, S.IP.