

Peranan Kinerja Pengelolaan Obyek Wisata "Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda" Sebagai Pelayanan Kepada Publik

Meirinda Rizqi*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:
Received:
18 August 2020
Received in revised form:
5 September 2020
Accepted:
18 December 2020

Keyword:

Performance, Public Service

Kata Kunci:

Kinerja, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Primary data was obtained by providing questionnaires to respondents who had been determined as many as 17 people as random samples to employees, to assess the performance of managing employees by partners, and visitors to the Botanical Garden Attractions of Mulawarman University Samarinda were also given random questions. In the questionnaire are made several questions where each answer is made in such a way that there are only three answers namely A for Good performance, B Moderate performance, and C performance Less, then each answer is totaled and presented. The potential of this tourist attraction serves for recreation, education, research and conservation of flora and fauna located within samarinda city and easily reached from other cities. The performance of employees of the botanical garden management of Mulawarman University Samarinda, based on the number of question answers, the performance includes medium category, but according to M. Darwis (Fitria, 2005: 1) the category is still low because the value is only 43% or not reaching 55%. Performance Assessment by Partners on the manager of Botanical Garden Attractions Mulawarman University Samarinda is quite good, namely medium category with a value of 57%, this is because they can try calmly and get a decent profit. Performance assessment by Visitors to the manager of Botanical Garden Attractions Mulawarman University Samarinda based on the number of question answers then the performance includes medium category which is 38%. But because it does not reach 55%, then the category is still lacking. This is due to the many facilities and infrastructure that are less pleasing such as zoos, garbage cleanliness, and lack of game rides.

ABSTRAK

Data primer diperoleh dengan memberikan angket kepada responden yang telah ditentukan sebanyak 17 orang sebagai sampel secara random kepada Karyawan, Untuk menilai kinerja karyawan pengelola oleh Mitra kerja, dan Pengunjung Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda juga diberikan angket pertanyaan secara random. Dalam angket dibuatkan beberapa pertanyaan di mana setiap jawaban di buat sedemikian rupa sehingga hanya ada tiga jawaban yaitu A untuk kinerja Baik, B kinerja Sedang, dan C kinerja Kurang, Kemudian setiap jawaban di total dan di presentasikan. Potensi Obyek Wisata ini berfungsi untuk rekreasi, pendidikan, penelitian dan konservasi flora dan fauna yang terletak di dalam Kota Samarinda dan mudah dijangkau dari kota-kota lain. Kinerja karyawan pengelola obyek wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda, berdasarkan jumlah jawaban pertanyaan maka Kinerjanya termasuk katagori Sedang, namun menurut M. Darwis (Fitria, 2005:1) katagorinya masih rendah karena nilainya hanya 43% atau tidak mencapai 55%. Penilaian Kinerja oleh Mitra Kerja terhadap pengelola Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda cukup baik yaitu katagori Sedang dengan nilai 57%, ini dikarenakan mereka dapat berusaha dengan tenang dan mendapat keuntungan yang lumayan. Penilaian kinerja oleh Pengunjung terhadap pengelola Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda berdasarkan jumlah jawaban pertanyaan maka Kinerjanya termasuk katagori Sedang yaitu nilainya 38%. Namun karena tidak mencapai 55%, maka katagorinya masih kurang. Hal ini dikarenakan banyaknya sarana dan prasarana yang kurang berkenan misalnya Kebun Binatang, Kebersihan sampah, dan kurangnya wahana permainan.

* Corresponding author: MeirindaRizqi@gmail.com

Pendahuluan

Evaluasi kinerja perlu dilakukan karena dapat menjelaskan mengenai suatu proses umpan balik atas kinerja yang lalu dan mendorong adanya produktivitas di masa mendatang. Dalam era globalisasi telah menuntut adanya perubahan yang sangat cepat dan menyebabkan adanya pergeseran pemikiran yang kompleks di segala bidang. Untuk memiliki keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) agar dapat memenangkan persaingan, minimal untuk mempertahankan kondisi yang ada. Salah satu keunggulan kompetitif yang penting adalah karyawan. Karyawan merupakan penggerak operasional, sehingga jika kinerja karyawan baik, maka kinerja institusi juga akan meningkat. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998 :15). Dengan demikian, Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sorotan tajam banyak berkembang di masyarakat tentang kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi wacana yang aktual dalam Studi Administrasi negara akhir-akhir ini. Apalagi Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda dikelola oleh Instansi Pemerintah yaitu Universitas Mulawarman di bawah Fakultas Kehutanan dan Pemerintah Kota Samarinda. Isu-isu yang selalu beredar adalah rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik lebih rendah ketimbang yang dilakukan oleh pihak swasta atau kelembagaan masyarakat lainnya. Oleh karena itu perlu suatu Peranan Kinerja Pengelolaan Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda sebagai Pelayanan kepada Publik. Dalam hal penilaian Kinerja ini akan dinilai oleh masyarakat yang mendapat pelayanan yaitu Mitra Kerja dan Pengunjung.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, karena tanpa ada perlakuan dan alamiah. Semua data yang diperoleh dari penelitian ini dikompilasi kedalam kelompok data Kuantitatif dan Kualitatif yaitu disajikan dalam bentuk bahasan tulisan dengan mengembangkan berbagi pemikiran dan gagasan, serta berpedoman pada teori dan literature yang tersedia. kemudian di lanjutkan dengan pengujian dan pembuktian hipotesis penelitian.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kinerja Karyawan Pengelolaan Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda.

Jumlah pengunjung yang berkunjung ke Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda.

Untuk jumlah pengunjung yang berkunjung ke Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda sejak tahun berdirinya yaitu sejak tahun 2001 sampai tahun 2012 dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda Tahun 2001 – 2012.

No	Tahun	Jumlah orang
1	2001	18.085
2	2002	79.760
3	2003	119.696
4	2004	151.718
5	2005	189.404
6	2006	188.907
7	2007	213.260
8	2008	207.985
9	2009	186.755
10	2010	144.852
11	2011	154.899
12	2012	177.174

Berdasarkan data tersebut di atas, pengunjung sejak tahun 2001 sampai dengan tahun 2007 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu dari 18.085 orang pengunjung pada tahun 2001 menjadi 213.260 orang pada tahun 2007. Selanjutnya sejak tahun 2008 menurun dari 207.985 orang sampai tahun 2010 yaitu hanya 144.852 orang. Akan tetapi sejak tahun 2011 dan 2012 sudah mulai ada peningkatan dari 153.899 orang menjadi 177.174 orang pada tahun 2012.

Fluktuasi pengunjung ini bukan semata karena kinerja pengelola, namun karakter penduduk Kota Samarinda pada umumnya suka melihat hal-hal yang baru pada saat pertamanya saja setelah itu dianggap biasa saja, bila tidak ada perubahan atau inovasi baru maka pengunjung kurang berminat untuk berkunjung kembali.

Hasil Angket Kinerja Karyawan Obyek Wisata Kebun Raya Unmul Samarinda

Tabel 2 Banyaknya Responden dari 17 Orang Karyawan dengan 19 Pertanyaan yang Menjawab A, B, dan C :

Nomor Pertanyaan	Jumlah Karyawan yang menjawab			Jumlah
	A	B	C	
1	13	1	3	17
2	16	-	1	17
3	6	6	5	17
4	1	10	6	17
5	15	-	2	17
6	5	10	2	17
7	-	13	4	17
8	12	4	1	17
9	11	4	2	17
10	7	9	1	17
11	5	10	2	17

12	-	15	2	17
13	4	11	2	17
14	12	4	1	17
15	7	6	4	17
16	2	11	4	17
17	4	8	5	17
18	7	8	2	17
19	8	9	-	17
Total	135	139	49	323
Persentase	42.00%	43.00%	15.00%	100.00%

Dalam penelitian ini angket diberikan secara random atau bertemu tanpa disengaja kepada karyawan sebanyak 17 orang dari 50 Karyawan Pengelola Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda. Isi dari angket tersebut terdapat 19 pertanyaan dan masing-masing pertanyaan mempunyai tiga jawaban yaitu A;B;dan C. dimana mereka tidak mengetahui makna dari jawaban tersebut, hanya peneliti yang mengetahui nilai jawaban tersebut yaitu : A= Baik atau Tinggi, B = Sedang, dan C = Rendah. Berdasarkan hasil angket tersebut karyawan yang menjawab A = 42% , menjawab B = 43% dan yang menjawab C = 15%. Hasil tertinggi pada nilai B= 43%, berarti Karyawan menilai kinerja dirinya pada katagori sedang dan mengarah ke kinerja baik karena nilai A= 42% yang perbedaannya hanya 1%. Namun berdasarkan M.Darwis (Fitria, 2005:1) katagori ini masih termasuk Rendah karena masuk dalam kisaran antara 0 – 54%.

Untuk jawaban A nilai tertinggi pada soal No. 2 sebanyak 94% dimana pimpinan berhalangan, ada surat masuk atau masalah harus diselesaikan segera akan dikordinasikan dengan bidang yang berhubungan. Dan untuk jawaban B = 88% Dan untuk jawaban C = 88% pada soal No. 12 yang menganggap toilet adalah fasilitas umum yang vital dan sudah cukup memadai. Dan untu nilai C = 35% pada soal No. 4 dimana dalam rencana kerja satu tahun tidak pernah diajak rapat membahas rencana tersebut.

Penilaian Kinerja Pengelolaan Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman oleh Mitra Kerja.

Tabel 3 Banyaknya Respoden dari 13 orang Mitra Kerja dengan 5 Pertanyaan yang Menjawab A, B dan C.

Nomor Pertanyaan	Jumlah Karyawan yang menjawab			Jumlah
	A	B	C	
1	3	9	1	13
2	8	3	2	13
3	8	4	1	13
4	8	5	-	13
5	10	3	-	13
Total	37	24	4	65
Persentase	57.00	37.00	6.00	100.00

Dalam penelitian ini angket diberikan secara random kepada Mitra Kerja pengelola permainan, pedagang, dan pemancingan sebanyak 13 orang mitra kerja Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda. Isi dari angket tersebut terdapat 5 pertanyaan dan masing-masing pertanyaan mempunyai tiga jawaban yaitu A, B, dan C.

dimana mereka tidak mengetahui makna dari jawaban tersebut, hanya peneliti yang mengetahui nilai jawaban tersebut yaitu : A= Baik atau Tinggi, B = Sedang, dan C = Rendah. Berdasarkan hasil angket tersebut Mitra Kerja yang menjawab A = 57%, menjawab B = 37%, dan yang menjawab C = 6%. Hasil tertinggi pada nilai A= 57%, berarti Mitra Kerja menilai kinerja pengelola cukup baik karena nilai A = 57%. Namun berdasarkan M.Darwis (Fitria, 2005:1) katagori ini masih termasuk Sedang karena masuk dalam kisaran antara 55 – 84%.

Untuk jawaban A yang nilainya tertinggi adalah soal No. 5 = 76%, dan selanjutnya No 2, 3, dan 4 yang nilainya sama. Disini dapat diasumsikan bahwa Apabila pengunjung selalu berkurang maka mitra kerja tetap saja berusaha sambil menunggu perkembangan karena peraturan dan sewa atau bagi hasil yang diterima masih cukup baik. Sedang Nilai B = 69% pada soal No. 1 dimana penghasilan mitra kerja kadang-kadang seret, dan yang menjawab C = 15% pada soal No.2 yang merasa peraturan berusaha di Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda berat sekali dengan penghasilan sekarang.

Penilaian Kinerja Pengelolaan Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda Oleh Pengunjung.

Tabel 4 Banyaknya Responden dari 40 Orang Pengunjung dengan 19 Pertanyaan yang Menjawab A, B, dan C.

Nomor Pertanyaan	Jumlah Karyawan yang menjawab			Jumlah
	A	B	C	
1	38	2	-	40
2	10	24	6	40
3	14	24	2	40
4	18	14	8	40
5	24	9	7	40
6	12	19	9	40
7	23	13	4	40
8	10	8	22	40
9	12	7	21	40
10	7	6	7	40
11	1	12	27	40
12	6	19	15	40
13	8	14	18	40
14	5	17	18	40
15	1	19	20	40
16	9	26	5	40
17	14	13	13	40
18	6	15	19	40
19	7	16	17	40
Total	235	287	238	760
Persentase	31.00 %	38.00 %	31.00 %	100.00%

Dalam penelitian ini angket diberikan secara random atau bertemu tanpa disengaja kepada Pengunjung sebanyak 40 orang yang berkunjung ke Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda pada hari Minggu dan hari lainnya. Isi dari angket tersebut terdapat 19 pertanyaan dan masing-masing pertanyaan mempunyai tiga jawaban yaitu A, B dan C. dimana mereka tidak mengetahui makna dari jawaban tersebut, hanya

peneliti yang mengetahui nilai jawaban tersebut yaitu : A= Baik atau Tinggi, B = Sedang, dan C = Rendah.

Berdasarkan hasil angket tersebut karyawan yang menjawab A = 31%, menjawab B =38%, dan yang menjawab C = 31%. Hasil tertinggi pada nilai B=38%, berarti pengunjung menilai kinerja Pengelola Obyek wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda pada katagori sedang Untuk nilai A dan C mempunyai nilai yang sama yaitu 31%. Maka dapat diasumsikan bahwa penilaian pengunjung terhadap kinerja pengelolaan Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda sedang-sedang saja, namun melihat nilai A dan C yang sama ada kecenderungan kinerja ini dapat bergerak ke katagori baik atau bahkan mungkin juga ke arah kurang baik. Namun berdasarkan M.Darwis (Fitria, 2005:1) katagori ini masih termasuk Rendah karena masuk dalam kisaran antara 0 – 54%.

Untuk jawaban A nilai tertinggi pada soal No. 1 sebanyak 95% dimana pengunjung mengetahui tempat objek wisata ini dari teman, berarti tempat ini sudah mulai dikenal oleh masyarakat. Dan untuk jawaban B = 65% pada soal No. 16 yang menganggap biaya masuk Rp.5000, sedang-sedang saja. Sehingga penilaian masarakat ada kecenderung wajar karena biaya masuknya juga murah. Dan untuk nilai C = 67% pada soal No.11 dimana pengunjung tidak mengetahui dimana tempat untuk mencari informasi, pengaduan dan lain-lainya.

Pendapat dan Komentar-komentar

1. Pendapat dan Komentar Karyawan Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda:
 - a. Cepat ditangani bila ada order peralatan kerja dan perlu penambahan.
 - b. Rencana kerja satu bulan harus dikejar sebelum target.
 - c. Toilet harusnya dibersihkan tiap hari dan harus ditambah jumlahnya.
 - d. Warung-warung perlu ditata lagi.
 - e. Perlu penambahan satpam dan pelatihan
 - f. Tentang kerapian dan kebersihan perlu ditingkatkan dengan penambahan alat.
 - g. Kandang hewan perlu direnovasi.
 - h. Bekerja disini lebih dari cukup.
2. Pendapat dan Komentar Mitra Kerja Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda :
 - a. Selain pedagang tetap, Pedagang dari luar supaya tidak dimasukkan.
 - b. Rumput hijau yang bagus jangan disemprot.
 - c. Zona rekreasi mohon diperhatikan sampahnya.
 - d. Perlu investor untuk penambahan wahana permainan yang baru dan menarik.
 - e. Perlu sering-sering adakan acara, mendatangkan artis dari luar maupun artis lokal.
 - f. Perlu bantuan armada Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda untuk kebesihan

- g. Pembayaran fee ke Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda perlu diringankan.
 - h. Karena modal kami terlanjur tertanam, mohon Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda berkereasi mendatangkan pengunjung
 - i. Perbaiki fasilitas, Bonbin ditambah binatangnya.
 - j. Perlu adil dalam menentukan semua kebijakan dan peraturan tidak pilih kasih
 - k. Warung pedagang yang tidak bayar fee atau sewa diberi sanksi.
3. Pendapat dan Komentar Pengunjung Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda :
- a. Wahana permainan sering dijalankan walau pengunjung sepi, kasihan kami dari tempat jauh.
 - b. Penataan tempat rekreasi perlu ditingkatkan agar lebih menarik dan dibersihkan biar indah. Terutama jalan, taman, kandang, dan fasilitas lain
 - c. Kebun Binatang mohon diperhatikan kesehatan binatang dan kebersihan kandang serta lingkungannya. Perlu penambahan jenis hewan.
 - d. Baliho dan papan informasi perlu dibuat sebagai petunjuk berekreasi akan tetapi Baliho dan papan Informasi saat ini, tulisanya tidak bisa terbaca lagi.
 - e. Banyaknya sampah bertebaran, Perbanyak tong sampah, Perlu himbauan membuang sampah pada tempatnya.
 - f. Perlu penambahan wahana permainan dan kolam renang, juga permainan untuk Pendidikan Usia Dini (PAUD) dan Taman kanak-Kanak (TK) apa lagi ditambah dengan adanya Rumah Pintar tentang lingkungan pasti bagus dan bermutu.
 - g. Perlu Perbaiki fasilitas yang rusak untuk disewakan perlu dicat lagi.
 - h. Perlu promosi yang lebih gencar, karena jarang di expose. Sering-sering buat hiburan untuk pengunjung.
 - i. Perlu jalur-jalur outbond untuk anak sekolah dan umum.
 - j. Mohon Toilet dibersihkan lagi, air jangan kosong.
 - k. Petugas kebersihan harus benar-benar professional dan rajin membersihkan.
 - l. Parkir kurang teratur sehingga pemandangan keindahan tidak terlihat.
 - m. Warung dan PKL tidak teratur dan kelihatan kumuh, bahkan ada jemuran.

Kesimpulan

- a. Potensi Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda sangat strategis karena merupakan hutan yang dapat berfungsi bukan saja untuk rekreasi akan tetapi juga untuk pendidikan, penelitian dan konservasi flora dan fauna.

- b. Obyek Wisata ini yang berada dalam Kota Samarinda yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum dari pusat Kota. Serta akses dari kota lainnya mudah terjangkau dan ditemukan karena berada di tepi jalan baik dari Bontang, Sangata, Tenggarong, Barong Tongko, Balikpapan, Panajam dan Paser.
- c. Tingkat kehadiran karyawan dan Sumber Daya Manusia cukup baik untuk menunjang kinerja Pengelola Obyek Wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda. Karena penyebaran pendidikan karyawan dari S3, S2, S1, D3, SMA, SMP, SD cukup terwakili. Namun belum diimbangi dengan infra struktur yang memadai.
- d. Jumlah pengunjung sejak tahun 2001 sampai 2007 terjadi peningkatan yang signifikan yaitu mencapai 213.260 orang, akan tetapi pada tahun 2008 sampai 2010 mengalami penurunan pengunjung lebih dari 30 persen yakni tinggal 144.852 orang, akan tetapi tahun 2011 sampai tahun 2012 sudah mulai ada peningkatan kembali menjadi 177.174 orang. Hal ini dikarenakan karakter penduduk Kota Samarinda hanya suka melihat hal yang baru saja, bila tidak ada inovasi baru, maka pengunjung mungkin kurang berminat untuk berkunjung kembali. Disamping itu kendala akibat musim hujan yang tidak jelas terutama pada hari Minggu dan Sabtu ditambah lagi seringnya banjir di Kota Samarinda.
- e. Penilaian Kinerja karyawan pengelola obyek wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda, berdasarkan jumlah jawaban pertanyaan maka Kinerjanya termasuk katagori Sedang, namun menurut M.Darwis (Fitria, 2005:1) katagorinya masih rendah karena nilainya hanya 43% atau tidak mencapai 55%.
- f. Penilaian kinerja oleh Mitra Kerja terhadap pengelola obyek wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda cukup baik yaitu jumlah jawaban Sedang dengan nilai 57%, ini dikarenakan mereka dapat berusaha dengan tenang dan mendapat keuntungan yang lumayan.
- g. Penilaian kinerja oleh Pengunjung terhadap pengelola obyek wisata Kebun Raya Universitas Mulawarman Samarinda berdasarkan jumlah jawaban pertanyaan maka Kinerjanya termasuk katagori Sedang yaitu nilainya 38%. Namun menurut M.Darwis (Fitria, 2005:1) katagorinya masih rendah karena nilainya hanya 38% atau tidak mencapai 55%. Hal ini dikarenakan banyaknya sarana dan prasarana yang kurang berkenan misalnya Kebun Binatang, Kebersihan sampah, dan kurangnya wahana permainan.

Daftar Pustaka

- Anonim. 1988. Pariwisata Nusantara Indonesia. Direktorat Jendral Pariwisata.
Jakarta
- Anonim 1989. Sapta Pesona. Dinas pariwisata Seni dan Budaya Kalimantan Timur
- Anonim. 2003. Bahan Kuliah Pengelolaan Kawasan Konservasi. Fakultas Kehutanan Universitas Mulawarman Samarinda.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1966. *Perilaku dalam organisasi*

- Fitria, , 2005, Materi Analisis Rata-rata Hitung, (Mas.Bied.Com)
- Kodhyat.H, 1966, Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia, Grasindo, Indonesia.
- Lupiyoadi,Rambat,2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. Metode ilmu Pemerintahan, Rineka Cipta Jakarta.
- Robbins, P Stephen, Handayana Pujaatmaka (Penterjemah). 2001 *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Sujana, 2005. Metode statistic. Bandung: ALFABET
- Suwantoro, G. 1997. Dasar-dasar Pariwisata. Penerbit ANDI. Yogyakarta, jilid 1 dan 2, Penerjemahan Agus Dharma, Erlangga, Jakarta
- Tasa, Ridwan..2005, Kebun Raya Unmul Samarinda sebagai kawasan wisata dan seni budaya.