ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM WISATA KONSERVASI PENYU PT GAG NIKEL

**Mustajir¹, Haeruddin¹, Naufaldy
Azzura Herdiana², Santoso T.
Raharjo³, Nurliana C. Apsari³,
Meilanny B. Santoso³, Sahadi
Humaedi³, Budi Muhammad
Taftazani³**

¹ PT. Gag Nikel Kabupaten Raja
Ampat Provinsi Papua Barat Daya

² Program Studi Sarjana Ilmu
Kesejahteraan Sosial-Universitas
Padjadjaran

³ Pusat Studi CSR, Kewirausahaan
Sosial, dan Pemberdayaan
Masyarakat- Universitas Padjadjaran

Article history

Received : 2023-08-01

Revised : 2023-08-06

Accepted : 2023-08-08

*Corresponding author

Email: naufaldy20002@mail.unpad.ac.id

No. doi: [doi: 10.24198/focus.v6i1.48882](https://doi.org/10.24198/focus.v6i1.48882)

ABSTRAK

Kegiatan operasional sebuah perusahaan di tengah kehidupan masyarakat mempengaruhi lingkungan di sekitar perusahaan tersebut berada. Terutama industri ekstraktif, pemerintah mewajibkan perusahaan untuk melakukan tanggung jawab sosial dan lingkungan terhadap para pemangku kepentingan, khususnya masyarakat lokal yang tinggal di sekitar lokasi pertambangan. Melalui pelaksanaan PPM, perusahaan dapat menjadi agen perubahan positif yang memberikan dampak baik bagi semua pihak yang terlibat. Program Wisata Konservasi Penyu merupakan salah satu program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT Gag Nikel, program ini berbasis bidang lingkungan dan pariwisata yang dilaksanakan di Kampung Gag, Distrik Waegoe Barat Kepulauan, Kabupaten Raja Ampat, Propinsi Papua Barat Daya. Sebagai program yang melibatkan kepentingan publik, maka harus dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan kepada penerima manfaat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program PPM PT Gag Nikel. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Hasil keseluruhan IKM sebesar 3,712, berdasarkan tabel interval nilai IKM maka kualitas program Wisata Konservasi Penyu berada dalam kategori A dengan nilai konversi 92,8 pada kategori sangat baik, program yang dijalankan oleh tim *community development* PT Gag Nikel bersama dengan masyarakat berdampak positif bagi penerima manfaat program, yaitu pengunjung tempat wisata.

Kata-kata kunci: Pemberdayaan, Program PPM, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

As businesses operate within communities, their activities can significantly impact the surrounding environment. Specifically for companies engaged in extractive industries, it is mandatory to comply with regulation to fulfill their social and environmental responsibilities towards stakeholders, particularly local communities residing near mining sites. Through the conduct of community development programs, companies serve as positive change agents providing impact to all parties involved. Tourism program of Turtle Conservation is one of the community development programs initiated by PT Gag Nikel, which based on environmental and tourism aspects conducted at Gag Village of District West Waegoe, Papua Barat Daya Province. Due to its nature as a program involving public interests, therefore, an evaluation toward the services provided

toward beneficiaries are necessary. This research utilizes a quantitative descriptive approach to assess community satisfaction with PT Gag Nickel's Conservation Turtle Tourism Program. Data was collected through surveys and analyzed to calculate the overall Community Satisfaction Index (CSI) to gauge the program's success. The calculated CSI for the Conservation Turtle Tourism Program is 3.712, placing it in Category A with a conversion score of 92.8, indicating a highly satisfactory level of performance. The program, jointly conducted by PT Gag Nickel's community development team and local communities, has positively impacted its beneficiaries, particularly the tourists visiting the conservation site.

Keywords: *Empowerment, Community Development Program, People's satisfaction, service quality*

PENDAHULUAN

Hadirnya kegiatan operasional sebuah perusahaan di tengah-tengah kehidupan masyarakat mempengaruhi lingkungan di sekitar perusahaan tersebut berada. Interaksi perusahaan dengan masyarakat sekitar mempengaruhi banyak aspek fisik dan non fisik dalam kehidupan sosial dan lingkungan suatu komunitas tempat perusahaan berada, seperti aspek sosial, ekonomi, dan budaya (Nuraini & Mulawarman, 2022) baik secara langsung ataupun tidak langsung (Schneider, 1986:429). Bidang usaha yang baik tidak hanya bertujuan untuk mencari profit sebesar-besarnya, tetapi memiliki misi meningkatkan kesejahteraan dan memberdayakan masyarakat atau pemangku kepentingan di lingkungan sekitar perusahaan melalui pemberdayaan masyarakat (Oemar & Zulpaidah, 2016).

Menyikapi hal tersebut, pemerintah mengatur implementasi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau kegiatan *Company Social Responsibility* melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, khususnya Pasal 74 yang mengatur kewajiban perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang atau berkaitan dengan sumber daya alam, seperti perusahaan ekstraktif atau perusahaan tambang (Naufaldi et al.,

2022). Melalui regulasi ini, industri ekstraktif wajib melakukan tanggung jawab sosial dan lingkungan terhadap para pemangku kepentingan, khususnya masyarakat lokal yang tinggal di sekitar lokasi pertambangan. Dengan mematuhi regulasi tersebut, perusahaan dapat memperbaiki hubungan dengan masyarakat, berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang terdampak langsung oleh kegiatan industri.

PT Gag Nickel adalah perusahaan tambang nikel yang berada di bawah naungan PT Antam Tbk melalui kontrak karya Generasi VII No. B53 / Pres / I / 1998 tahun 1998 yang ditandatangani oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 19 Januari 1998. PT Gag Nickel mengelola pertambangan nikel di tengah-tengah masyarakat yang beroperasi di Kampung Gag, Distrik Waegoe Barat Kepulauan, Kabupaten Raja Ampat, Provinsi Papua Barat Daya (RIPPM PT Gag Nickel, 2019). Sebagai badan usaha yang bergerak di bidang ekstraksi sumber daya alam, PT Gag Nickel berkewajiban untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan juga Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 1824 K/30/MEM/2018 tentang Pedoman

Pelaksanaan Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPM).

Konsep pemberdayaan adalah kata kunci dalam program PPM. Menurut Lord & Hutchison (1997) dalam (Rezaul Islam, 2016), pemberdayaan adalah proses untuk mengeliminasi ketidakberdayaan dan ketergantungan yang dialami oleh individu dengan cara meningkatkan kontrol atas kehidupan mereka sendiri.

Pemberdayaan memungkinkan individu atau masyarakat dalam skala besar untuk mengorganisir perubahan ke arah yang lebih baik pada aspek pengetahuan, politik, finansial, sosial, dan sumber daya (Bodja, 2006 dalam Rezaul Islam, 2016).

Pemberdayaan masyarakat adalah rencana sistematis yang disusun berdasarkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang bersangkutan dengan mempertimbangkan perilaku dan norma masyarakat. Pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kompetensi masyarakat dan mencapai kesejahteraan bersama (French & Bell, 1990).

Pemberdayaan berfokus pada perkembangan masyarakat dan proses kolektif untuk mengubah sistem yang sudah ada menjadi lebih baik (French & Bell, 1990). Bennis (1960) juga menjelaskan bahwa pemberdayaan masyarakat adalah bentuk respon terhadap perubahan dan juga serangkaian strategi yang bertujuan untuk mengubah pandangan, sikap, nilai, dan struktur masyarakat agar dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Memberdayakan juga memiliki arti terbukanya kesempatan baru yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas hidup mereka (Sidorenko, 2006). Ketika kesempatan baru dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, maka mereka dapat memiliki akses dan pengetahuan terhadap sumber daya yang berada di sekitar (Speer et al., 2001). Lebih lanjut lagi, hal ini

memungkinkan masyarakat memiliki kekuatan politis dan pengaruh sosial yang lebih besar (Corbett & Peter Keller, 2004) karena mereka sudah percaya diri dengan kapabilitas yang dimiliki secara kolektif (Wallerstein, 2006). Dalam skala yang lebih besar, hal ini dapat mendorong terjadinya banyak perubahan positif dalam tatanan sosial, seperti berkurangnya angka kemiskinan, kesenjangan dan eksklusi sosial, dan peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan (Gutberlet, 2009). (Chambers, 1984) mengungkapkan bahwa pemberdayaan adalah pembangunan ekonomi yang berfokus pada masyarakat, keikutsertaan, dan juga pemberdayaan yang berkelanjutan. Dalam kata lain, pemberdayaan masyarakat adalah konsep pembangunan yang berfokus pada kebutuhan dan kemampuan masyarakat setempat didukung oleh sumber daya dan nilai-nilai lokal di dalam masyarakat tersebut. Pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk memandirikan masyarakat dan memperkuat kelompok rentan, khususnya dalam aspek ekonomi.

Melalui pelaksanaan PPM, perusahaan dapat menjadi agen perubahan positif yang memberikan dampak baik bagi semua pihak yang terlibat. Pengembangan dan pemberdayaan masyarakat adalah gagasan yang dijalankan oleh sebuah komunitas masyarakat bersama organisasi eksternal atau korporasi yang bertujuan untuk memberdayakan sebuah komunitas atau kelompok masyarakat dengan cara pemberian pelatihan *skill* yang dapat digunakan untuk membuat perubahan ke arah yang lebih baik di dalam komunitas (Ismail, 2009).

Berdasarkan penjelasan dan definisi mengenai pemberdayaan, dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan adalah usaha yang dilakukan bersama dan melibatkan banyak elemen pemangku kepentingan yang bertujuan untuk membuat perubahan ke arah yang lebih baik dan dalam prosesnya berfokus pada keikutsertaan masyarakat sebagai

penerima manfaat melalui peningkatan kapasitas masyarakat berdasarkan kepentingan dan kebutuhan penerima manfaat.

PT Gag Nikel melaksanakan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas perekonomian, pendidikan, sosial budaya, kesehatan, dan lingkungan masyarakat di sekitar tambang. Ada delapan pilar PPM diantaranya adalah pendidikan, kesehatan, peningkatan pendapatan riil masyarakat, kemandirian ekonomi, sosial budaya dan keagamaan, pengelolaan lingkungan, pembentukan kelembagaan, dan pembangunan infrastruktur.

Program Wisata Konservasi Penyu merupakan salah satu program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT Gag Nikel, program ini berbasis bidang lingkungan dan pariwisata yang dilaksanakan di Kampung Gag, Distrik Waegoe Barat Kepulauan, Kabupaten Raja Ampat, Provinsi Papua Barat Daya. Program ini diinisiasi pada tahun 2019 oleh kelompok Menyefen dan bergerak pada bidang budidaya penyu sisik. Kelompok ini juga mengelola wisata konservasi penyu di Pantai Tuturaga, Pulau Gag, Kabupaten Raja Ampat. Penyu yang dibudidayakan dan dikonservasi oleh Kelompok Menyefen akan dilepaskan di pantai oleh wisatawan yang berkunjung sebagai bagian dari atraksi wisata yang ditawarkan.

Pembentukan program Penangkaran dan Konservasi Penyu dilatarbelakangi oleh kekhawatiran Bapak Hasan Sangaji sebagai ketua kelompok Menyefen, Pak Hasan menjelaskan bahwa predator utama penyu adalah manusia, perburuan telur penyu di wilayah Kabupaten Raja Ampat masih marak, sehingga kehidupan penyu sangat terancam (Risono, 2019). Jika perburuan penyu tetap dibiarkan dan tidak adanya proses konservasi untuk mencegah kepunahan spesies penyu sisik di dalam ekosistem alam Pulau Gag, maka

bencana ekologis bukan tidak mungkin akan terjadi. Jika spesies menghilang dari sebuah ekosistem, maka tidak ada spesies lain yang dapat menggantikan peran spesies yang hilang. Sehingga, ekosistem tersebut akan berubah secara radikal dan memungkinkan spesies invasif untuk berkembang biak dikarenakan hilangnya predator alami ([National Geographic](#), 2023), diakses pada 1 Agustus 2023, 06.00 WIB

Program ini juga bertujuan untuk mengedukasi dan mengubah pandangan masyarakat di Pulau Gag yang dahulu memiliki budaya mengkonsumsi dan memburu penyu sisik menjadi pelaku konservasi penyu, karena populasi penyu sisik sudah berada di ambang kepunahan, dengan tingkat penurunan populasi sebanyak 80% dalam satu abad terakhir ([Global Environmental Conservation Organization - WWF Indonesia](#), diakses pada 30 Juli 2023, 19.05 WIB). Program ini juga menciptakan mata pencaharian baru melalui wisata konservasi penyu. Program Penangkaran dan Konservasi Penyu memberikan kesempatan kepada masyarakat setempat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan dan kemandirian ekonomi.

Program PPM berfokus pada keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaannya. Oleh karenanya, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dalam hal ini pengunjung tempat wisata terhadap kualitas program wisata konservasi penyu. Tanggapan pengunjung atau penerima manfaat adalah bentuk evaluasi terhadap keberhasilan program pelayanan publik (Eko Widodo et al., 2019). Evaluasi sebuah program pemberdayaan masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai macam pendekatan (Fadhilillah, 2022). Salah satu pendekatan yang digunakan adalah dengan meninjau tingkat kepuasan masyarakat (Humaedi et al., 2021). Ukuran kepuasan masyarakat dapat diinterpretasikan sebagai tingkat persepsi

masyarakat terhadap kebermanfaatan sebuah program pemberdayaan (Sutami & Yazid, 2018). Salah satu metode yang digunakan untuk meninjau tingkat kepuasan masyarakat dan mutu kualitas program pemberdayaan adalah pengukuran indeks kepuasan masyarakat (Eko Widodo et al., 2019). Tujuan diselenggarakannya survey kepuasan masyarakat pada Program Wisata Konservasi Penyu adalah untuk meningkatkan efisiensi, mutu, dan efektivitas program sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat (Fadhilillah, 2022).

Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat terhadap program pemberdayaan yang sedang dikembangkan (Sutami & Yazid, 2018). Pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan metode yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah instrumen pengukuran untuk mengevaluasi performa dan kualitas program pelayanan publik (Sutami & Yazid, 2018). Indeks kepuasan masyarakat bertujuan agar pelaksanaan program pelayanan publik dapat senantiasa berkualitas, berdaya guna, dan memberi manfaat bagi khalayak umum (Eko Widodo et al., 2019). Berdasarkan Kemendagri RB Nomor 14 Tahun 2017, ada sembilan dimensi dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dapat disesuaikan dengan konteks program yang dijalankan, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah ketentuan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, persyaratan dapat bersifat teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diatur bagi pemberi dan penerima layanan, di dalamnya mencakup pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah durasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dibebankan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan penerima layanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (mesin, kendaraan, komputer) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung, tanah).

Ukuran penilaian IKM diperoleh dari tanggapan masyarakat mengenai instansi penyelenggara pelayanan publik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kualitas pelayanan merupakan isu penting bagi setiap perusahaan sebagai bentuk pengukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan terhadap penerima manfaat (Lewis dan Booms, 1983).

Dalam penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat Program Wisata Konservasi Penyu, dilakukan penyesuaian unsur indeks kepuasan masyarakat dengan kondisi eksisting program, yaitu peniadaan unsur Waktu Penyelesaian, karena Program Wisata Konservasi Penyu dilaksanakan setiap hari sesuai dengan jam kerja tempat konservasi, sehingga dalam survey kepuasan masyarakat ini ada delapan unsur yang ditinjau. Oleh karena itu, tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program PPM Wisata Konservasi Penyu PT Gag Nickel.

METODE

Pengambilan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program PPM Wisata Konservasi Penyu PT Gag Nickel berlandaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Layanan Publik. Penyesuaian unsur dalam survey kepuasan masyarakat juga dilakukan dengan meniadakan unsur "Waktu Penyelesaian" berdasarkan kondisi eksisting program yaitu waktu pelayanan wisata konservasi penyu yang buka setiap hari dan tidak memiliki jam kerja tetap, sehingga unsur "Waktu Penyelesaian" dianggap tidak relevan dalam penelitian ini. Jumlah unsur yang digunakan dalam pelaksanaan survey berjumlah delapan (8)

unsur. Pengambilan data survey kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan metode kuantitatif melalui tahapan perancangan, persiapan, pelaksanaan, analisis data, dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penyusunan instrumen survey;
2. Penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel;
3. Penentuan responden;
4. Pelaksanaan survey;
5. Pengolahan data;
6. Penyajian dan pelaporan hasil olah data.

Mempertimbangkan bahwa pelaksanaan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat dalam konteks tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan memiliki karakteristik yang sama dengan penyelenggaraan program pelayanan publik dan sosial, maka peraturan penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap program PPM Wisata Konservasi Penyu.

Teknik survey kepuasan masyarakat dinilai menjadi instrumen yang dapat dipertanggung jawabkan dalam melakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan program dalam hal ini adalah Program PPM Wisata Konservasi Penyu. Hasil yang didapat dari survey kepuasan masyarakat merupakan hasil kumulatif sudut pandang penerima manfaat terhadap program yang dijalankan.

Survey kepuasan masyarakat (SKM) dilaksanakan menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket yang berisi sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang harus dijawab oleh penerima manfaat. Dalam pelaksanaan SKM Program pariwisata konservasi penyu PPM PT Gag Nickel tahun 2023, metode yang digunakan adalah pengisian kuesioner yang didampingi oleh peneliti atau *guided*

questionnaire. Pengisian kuesioner dilakukan melalui wawancara yang dipandu menggunakan pertanyaan yang didasarkan pada kuisisioner yang telah disusun sebelumnya.

Populasi adalah keseluruhan kelompok atau objek atau peristiwa yang memiliki kualifikasi dan kriteria tersendiri yang ditentukan untuk dianalisis, dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya dalam penelitian (Kwak & Kim, 2017). Dalam pelaksanaan pengukuran IKM Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPM) Wisata Konservasi Penyu, teori populasi yang digunakan adalah populasi infinit. Populasi infinit adalah ketika jumlah pasti populasi tidak dapat diperkirakan atau diestimasi, maka asumsi yang digunakan adalah populasi bersifat tak terhingga atau infinit (Lagares Barreiro & Puerto Albandoz, 2011) dikarenakan jumlah pengunjung tempat wisata konservasi penyu yang tidak diketahui secara pasti.

Namun demikian, diketahui jumlah populasi penduduk Pulau Gag, yang berkisar 500 Kepala Keluarga (KK), sehingga penarikan sampel pada survey kepuasan masyarakat program PPM Pariwisata Konservasi Penyu menggunakan acuan jumlah kepala keluarga di Kampung Gag, Pulau Gag, Distrik Waigeo Barat Kepulauan. Sampel ini digunakan untuk menarik kesimpulan secara umum dan mewakili populasi, sehingga hasil survey kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk menggeneralisasikan populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, ditarik 31 sampel dari populasi sebanyak 500 kepala keluarga berdasarkan pertimbangan teori limit sentral. Teori ini menyatakan statistik rata-rata mempunyai distribusi normal untuk ukuran sampel yang mendekati tak terhingga, dengan besaran sampel yang ditetapkan tidak lebih kecil dari 30 dan tidak lebih besar dari 500 responden (Kwak & Kim, 2017).

Pertimbangan lebih lanjut dari penarikan sampel sebanyak 31 responden adalah jenis penelitian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, dan menganalisis kepuasan pengunjung atau masyarakat terhadap kualitas program PPM Pariwisata Konservasi Penyu dan juga mengestimasi rata-rata populasi (*mean*) pengunjung Konservasi Penyu, sehingga jumlah sampel yang diambil sebanyak 31 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wisata Konservasi Penyu merupakan program PPM PT Gag Nikel yang memberdayakan masyarakat melalui kegiatan konservasi dan perlindungan spesies penyu sisik yang sudah terancam punah. Latar belakang pembentukan program Wisata Konservasi Penyu adalah karena maraknya budaya perburuan dan konsumsi penyu sisik di masyarakat Kabupaten Raja Ampat. Konsumsi penyu sisik jamak ditemui di acara perayaan adat dan keagamaan. Penyu sisik dijadikan sebagai hidangan istimewa. Pantai Tuturaga yang berlokasi di Pulau Gag, Kabupaten Raja Ampat adalah salah satu lokasi untuk memburu penyu sisik, dikarenakan karakteristik pantainya yang berpasir putih dan disukai penyu sisik untuk bertelur. Dampaknya adalah berkurangnya populasi penyu sisik hingga berada di ambang kepunahan, World Wide Fund for Nature mencatat penurunan populasi penyu sisik sebanyak 80% dalam satu abad terakhir ([Global Environmental Conservation Organization - WWF Indonesia](#), diakses pada 30 Juli 2023, 19.05 WIB).

Program wisata konservasi penyu berlandaskan pada pilar ke-enam program PPM PT Gag Nikel, yaitu pemberian kesempatan kepada masyarakat untuk turut serta dalam pengelolaan lingkungan sekitar tambang yang berkelanjutan dan kemandirian ekonomi. Program ini

dimulai pada tahun 2019 dan dikelola oleh kelompok Menyenfen yang pada saat penelitian ini dilakukan beranggotakan sebanyak tujuh orang,

Program ini bertujuan untuk mengubah perspektif masyarakat di Pulau Gag, Kabupaten Raja Ampat dari budaya berburu dan mengonsumsi penyu menjadi pegiat konservasi penyu. Juga menanamkan pentingnya konservasi penyu untuk menjaga keanekaragaman hayati dan biodiversitas dalam keberlangsungan ekosistem Pulau Gag. Program ini juga menciptakan potensi ekonomi melalui wisata konservasi penyu.

Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Setiap Unsur Program PPM Wisata Konservasi Penyu

Menurut tanggapan responden pada pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap program PPM Wisata Konservasi Penyu, Nilai kepuasan masyarakat dapat diukur melalui perhitungan Nilai Rata Rata (NRR) delapan unsur yang sudah

disesuaikan berdasarkan kondisi program berdasarkan “Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik”. Berikut adalah uraian pengolahan data dan perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur IKM, dengan penyesuaian berdasarkan kondisi eksisting program, yaitu peniadaan unsur Waktu Penyelesaian, dikarenakan pelayanan tempat wisata konservasi penyu dilakukan setiap hari. Unsur survey kepuasan masyarakat pada penelitian ini, diantaranya adalah;

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Biaya atau tarif;
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
5. Kompetensi pengelola;
6. Perilaku pengelola;
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
8. Sarana dan prasarana.

Tabel 1 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Persyaratan Program PPM Wisata Konservasi Penyu

Indikator Unsur Persyaratan untuk Mendapat Layanan Wisata	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Persyaratan untuk berkunjung ke Wisata Konservasi Penyu sangat mudah untuk dipenuhi oleh saya.	124	4,00
Bobot Nilai Unsur Persyaratan	100	
NKM terhadap Unsur Persyaratan untuk mendapat Layanan Wisata	4,00	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

1. Indeks Kepuasan Pada Persyaratan Program Wisata Konservasi Penyu

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh pengunjung yang ingin mendatangi tempat wisata konservasi penyu. Persyaratan dapat berupa

persyaratan teknis atau administratif untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan. Kondisi eksisting pada program PPM Wisata Konservasi Penyu tidak ada persyaratan tertulis yang ditunjukkan bagi pengunjung yang datang. Sehingga nilai rata-rata yang didapat pada unsur ini adalah 4,00 dalam kata lain, 100% responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan kemudahan persyaratan untuk berkunjung ke wisata konservasi penyu.

Berdasarkan tabel perhitungan indikator di atas, rata-rata bobot nilai pada unsur persyaratan sebesar 100 dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 4,00. Berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, mutu dan kinerja program PPM Wisata Konservasi Penyu, unsur persyaratan dapat dikategorikan pada tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kemudahan syarat dengan tidak adanya persyaratan khusus untuk pengunjung

Tabel 2 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Program PPM Wisata Konservasi Penyu

Indikator Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk Mendapatkan Layanan Wisata	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Peraturan yang diterapkan bagi pengunjung di area wisata konservasi penyu mudah untuk saya pahami.	113	3,64
Indikator Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk Mendapatkan Layanan Wisata	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Peraturan yang diterapkan bagi pengunjung di area wisata konservasi penyu mudah untuk saya penuhi.	112	3,61
Bobot Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,73	
NKM terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk Mendapatkan Layanan Wisata	3,63	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

2. Indeks Kepuasan Pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Program

Unsur berikutnya adalah sistem, mekanisme, dan prosedur program PPM Wisata Konservasi Penyu. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang ditetapkan oleh pengelola program kemudian dilaksanakan oleh pengunjung. Dalam program wisata konservasi penyu, tidak ada peraturan tertulis yang ditunjukkan bagi pengunjung, semua peraturan yang ada bersifat imbauan tidak tertulis. Seperti menjaga kebersihan lingkungan konservasi, dilarang membuang sampah sembarangan, dan larangan untuk merusak properti di sekitar tempat konservasi. Tabel di atas menunjukkan

hasil perhitungan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dalam program wisata konservasi penyu. Hasilnya, pada indikator kemudahan memahami peraturan mendapatkan skor 113 dan pada indikator kemudahan untuk memenuhi peraturan mendapatkan skor 112. Hasil bobot NKM pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur adalah sebesar 90,73 dengan NRR sebesar 3,63. Berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, mutu dan kualitas program Wisata Konservasi Penyu pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur program dapat dikategorikan ke dalam tingkat kepuasan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur program yang ada tidak memberatkan dan mudah dipenuhi oleh responden.

Tabel 3 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Biaya/Tarif

Indikator Unsur Biaya/Tarif	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Tarif yang saya keluarkan untuk masuk ke area wisata konservasi penyu sesuai dengan pengalaman yang saya dapatkan.	117	3,84
Bobot Nilai Unsur Biaya/Tarif	94,35	
NKM terhadap Unsur Biaya/Tarif yang Diperlukan untuk Terlibat dalam Kegiatan Wisata	3,77	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

3. Indeks Kepuasan Pada Biaya/Tarif

Selanjutnya adalah unsur biaya atau tarif. Menurut PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, unsur ini mengacu pada sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan untuk mendapatkan layanan. Dalam konteks penelitian ini mengacu pada sejumlah

uang yang harus dikeluarkan oleh pengunjung untuk dapat mengakses wisata konservasi penyu. Berdasarkan kondisi faktual wisata konservasi penyu, pengunjung yang datang dikenakan biaya seikhlasnya mulai dari 0 rupiah. Sehingga, bentuk pernyataan yang muncul adalah responden merasa tarif untuk masuk ke wisata konservasi penyu sangat

terjangkau. Berdasarkan tabel hasil perhitungan, didapat data skor pada unsur biaya tarif sebesar 117 dengan bobot NKM sebesar 94,35 dan NRR yang didapat adalah 3,77. Berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, mutu dan kualitas program Wisata Konservasi Penyu pada unsur biaya dikategorikan pada tingkat kepuasan sangat baik. Hal ini berarti semua responden merasa bahwa tarif yang

diterapkan seikhlasnya sangat terjangkau, hal ini juga berpotensi mendorong peningkatan partisipasi dan aksesibilitas pengunjung ke tempat wisata konservasi penyu. Akan tetapi, sejumlah responden memberikan pendapat bahwa seharusnya tempat wisata konservasi penyu menerapkan tarif untuk pengunjung berdasarkan kategori pengunjung, yaitu lokal, domestik, dan mancanegara.

Tabel 4 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Program PPM Wisata Konservasi Penyu

Indikator unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program Wisata	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Proses konservasi dan perlindungan penyu sisik menarik untuk disaksikan.	119	3,84
Pemandangan yang ada di lokasi wisata konservasi penyu menarik untuk disaksikan.	119	3,84
Setelah mengikuti program wisata konservasi penyu yang diadakan oleh kelompok Menyenfen, saya memperoleh informasi mengenai proses konservasi penyu sisik.	105	3,38
Bobot Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,20	
NKM terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dalam pelaksanaan program wisata	3,69	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

4. Indeks Kepuasan Pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan kepada pengunjung

berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sementara produk pelayanan adalah hasil dari spesifikasi pelayanan. Pada program PPM Wisata Konservasi Penyu, ada tiga produk

spesifikasi jenis pelayanan, diantaranya adalah 1) proses konservasi dan perlindungan penyu yang dapat disaksikan oleh pengunjung, meliputi peletakan telur penyu pada bak penetasan, pemindahan tukik ke bak penangkaran sesuai dengan kategori usia tukik dari 1 bulan, 3 bulan, dan juga 6 bulan. Juga proses pelepasan penyu ke alam bebas yang dapat dilakukan oleh pengunjung dengan membayar biaya pelepasan. Pelepasan dilakukan di Pantai Tuteuruga yang merupakan salah satu lokasi persebaran telur penyu. 2) Pemandangan di lokasi wisata konservasi penyu yang menarik untuk disaksikan, pemandangannya berupa pantai pasir

putih dengan hamparan karang dan ombak. 3) Pengetahuan mengenai konservasi penyu yang diperoleh melalui diskusi secara langsung dengan pengelola tempat wisata. Berdasarkan tabel perhitungan ketiga indikator di atas, bobot nilai yang dihasilkan sebesar 92,20 dengan NKM sebesar 3,69. Berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, mutu dan kinerja program PPM Wisata Konservasi Penyu pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dikategorikan pada kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan dampak positif dari adanya program Wisata Konservasi Penyu.

Tabel 5 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Kompetensi Pengelola Wisata

Indikator Unsur Kompetensi Pengelola Wisata	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Pengelola wisata konservasi penyu kelompok Menyenfen memiliki kemampuan menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.	106	3,41
Pengelola wisata konservasi penyu kelompok Menyenfen melakukan berbagai inovasi/kebaruan selama memandu kegiatan wisata.	101	3,25
Saya mengetahui identitas pengelola wisata konservasi penyu kelompok Menyenfen.	113	3,64
Saya mengetahui dan memahami fungsi dari pengelola wisata konservasi penyu Kelompok Menyenfen.	110	3,54
Bobot Nilai Unsur Kompetensi Pengelola Wisata	86,69	

NKM terhadap unsur kompetensi pengelola wisata	3,47
--	------

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

5. Indeks Kepuasan Pada Unsur Kompetensi Pengelola

Selanjutnya adalah unsur kompetensi pengelola. Unsur ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pengelola wisata selama mendampingi pengunjung. Pada unsur kompetensi pengelola diukur melalui empat indikator yang meliputi kemampuan menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, inovasi atau kebaruan yang dilakukan selama memandu kegiatan wisata, kejelasan identitas, dan fungsi pengelola wisata. Berikut adalah penjelasan masing-masing indikator berdasarkan kondisi faktual program;

1) Pengelola wisata dapat menyampaikan informasi mengenai konservasi penyu dengan jelas dan mudah dipahami, pada indikator ini, nilai rata-rata yang didapatkan sebesar 3,41, artinya mayoritas responden setuju dengan pernyataan pengelola wisata dapat menyampaikan informasi mengenai konservasi penyu dengan jelas dan mudah dipahami.

Informasi mengenai konservasi penyu sendiri meliputi proses konservasi dari pengambilan telur penyu di pantai sampai pelepasan kembali ke alam liar, selain itu ada juga penyampaian informasi berupa larangan untuk mengonsumsi dan memburu penyu.

2) Pengelola wisata melakukan berbagai inovasi atau kebaruan selama memandu kegiatan wisata, pada pernyataan ini responden diminta untuk membandingkan perubahan apa saja yang terjadi di tempat wisata konservasi penyu ketika mereka pertama kali berkunjung dengan keadaan ketika terakhir kali berkunjung. Hasilnya, nilai rata-rata pada indikator ini sebesar 3,25, artinya mayoritas responden setuju bahwa ada

perubahan ke arah lebih baik jika dibandingkan saat mereka pertama kali berkunjung dengan terakhir kali. Beberapa responden mengungkapkan perubahan yang ada diantaranya adalah penambahan beberapa fasilitas pendukung seperti gazebo, pendopo, kursi, meja, dan juga hiasan pemanis lokasi wisata. Namun, ada juga beberapa responden yang memberikan tanggapan tidak setuju pada indikator kedua, hal ini dikarenakan beberapa responden memiliki harapan atau preferensi yang berbeda terkait inovasi yang dilakukan di tempat wisata dan juga merasa perubahan yang terjadi belum terlalu signifikan. Akan tetapi, tanggapan positif dari mayoritas responden menunjukkan bahwa upaya inovatif dari pengelola wisata memberikan dampak yang baik bagi pengunjung.

3) Kejelasan identitas pengelola wisata. Kejelasan identitas merupakan salah satu tolak ukur kompetensi program, karena kejelasan identitas dapat menunjukkan transparansi pada struktur pengelolaan suatu program. Kejelasan identitas juga dapat meningkatkan akuntabilitas sebuah program karena akan lebih mudah untuk dievaluasi atau ditinjau oleh pihak luar, salah satunya adalah pengunjung. Kejelasan identitas juga dapat meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan dari pengunjung terhadap tempat wisata. Nilai rata-rata yang didapat pada indikator ini sebesar 3,64 hal ini menunjukkan mayoritas responden mengetahui identitas pengelola wisata.

4) Pemahaman fungsi pengelola wisata. Sama seperti kejelasan identitas, pemahaman mengenai fungsi pengelola wisata bertujuan agar pengunjung mengetahui peran masing-masing pengelola wisata. Dari data yang didapat

di lapangan, nilai rata-rata pada indikator ini sebesar 3,54, artinya mayoritas responden memahami fungsi pengelola wisata. Sejumlah responden mengungkapkan bahwa mereka mengetahui Bapak Hasan Sangaji sebagai pengelola wisata sekaligus pegiat konservasi penyu yang bertujuan untuk mengubah paradigma masyarakat dengan menanamkan nilai pentingnya melestarikan penyu dan hewan dilindungi di Pulau Gag.

Secara keseluruhan, unsur kompetensi pengelola wisata mendapatkan nilai bobot

sebesar 86,69 dan nilai kepuasan masyarakat sebesar 3,47. Berdasarkan tabel interval penilaian indeks kepuasan masyarakat, mutu dan kinerja program PPM Wisata Konservasi Penyu pada unsur kompetensi pengelola wisata dapat dikategorikan pada kepuasan yang sangat baik. Artinya pengelola wisata sudah cukup kompeten dalam memandu kegiatan wisata, sehingga responden merasa dengan adanya pengelola wisata dapat memberikan banyak kebermanfaatan bagi pengunjung.

Tabel 6 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Perilaku Pengelola Wisata

Indikator Unsur Perilaku Pengelola Wisata	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Pengelola wisata konservasi penyu kelompok Menyenfen mampu berbaur dengan baik dengan wisatawan.	114	3,68
Pengelola wisata bersikap sopan selama kegiatan program.	117	3,77
Pengelola wisata bersikap ramah selama kegiatan program.	116	3,74
Pengelola wisata memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh wisatawan.	117	3,77
Pengelola wisata memberikan informasi secara terbuka mengenai kegiatan wisata.	113	3,64
Bobot Nilai Unsur Perilaku Pengelola	93,06	
NKM terhadap unsur perilaku pelaksana program	3,72	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

6. Indeks Kepuasan Pada Unsur Perilaku Pengelola

Sikap dan perilaku pengelola saat mendampingi program merupakan hal penting yang mempengaruhi kualitas program dan kepuasan penerima manfaat, dalam konteks penelitian ini pengunjung. Sikap dan perilaku pelaksana menjadi salah satu aspek krusial untuk dievaluasi, karena merepresentasikan bagaimana pengelola program menjalankan tugas. Ada lima indikator dalam unsur perilaku pengelola, diantaranya adalah;

1) Pengelola wisata mampu berbaur dengan baik dengan pengunjung, pada indikator ini nilai rata-rata yang didapat adalah 3,68 artinya, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju pada pernyataan nomor satu. Pada kondisi faktual program, seluruh pengelola wisata berasal dari Pulau Gag, sehingga pengunjung dan pengelola mudah untuk saling mengenal dan akrab dengan pengelola. Sejumlah responden juga mengungkapkan bahwa pengelola tempat wisata konservasi penyu selalu menyambut mereka ketika tiba di lokasi wisata dan juga mengantarkan mereka pulang sampai ke tempat parkir lokasi wisata. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pengelola yang mudah berbaur dengan pengunjung dinilai positif oleh sebagian besar responden.

2) Pengelola bersikap sopan selama kegiatan program. Pada indikator ini, nilai rata-rata yang didapat sebesar 3,77, artinya mayoritas responden memberikan respon sangat setuju terhadap pernyataan ini, dan sebagian lainnya memberikan respon setuju. Hal ini mencerminkan pentingnya sikap sopan kepada pengunjung untuk memberikan pengalaman positif selama kegiatan wisata berlangsung.

3) Pengelola bersikap ramah selama kegiatan berlangsung, data yang didapat

pada indikator ini sebesar 3,74 artinya, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju pada pernyataan ini, sementara sebagian lainnya memberikan tanggapan setuju. Hal ini menunjukkan pentingnya ramah tamah pengelola wisata untuk memberikan kesan yang baik terhadap pengunjung dan juga meningkatkan citra tempat wisata di khalayak umum.

4) Pengelola wisata memberi perlakuan yang sama kepada seluruh wisatawan. Data yang didapat pada indikator ini menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,77, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan ini. Sikap adil dan inklusif dari pengelola wisata terhadap pengunjung penting untuk memberikan kesan yang baik sekaligus menjaga reputasi program dan tempat wisata.

5) Pengelola dapat memberikan informasi secara terbuka. Nilai rata-rata pada indikator ini menunjukkan hasil sebesar 3,64, sebagian besar pengunjung memberikan tanggapan sangat setuju terhadap indikator ini. Pada kondisi faktual program, pengelola wisata bersikap terbuka kepada seluruh pengunjung. Sejumlah responden mengungkapkan bahwa pengelola wisata dengan senang hati bercerita mengenai asal usul konservasi penyu dan juga tujuan mereka menjadi pegiat konservasi. Secara keseluruhan, unsur perilaku pengelola wisata mendapatkan bobot nilai sebesar 93,06 dan nilai kepuasan masyarakat sebesar 3,72, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, unsur perilaku pengelola wisata dikategorikan ke dalam nilai kepuasan sangat baik. Hal ini menunjukkan pentingnya sikap pengelola wisata dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, agar pengunjung mendapatkan kesan yang baik selama mendatangi tempat wisata.

Tabel 7 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Dalam program wisata konservasi penyu terdapat layanan pengaduan bagi wisatawan yang berkunjung.	123	3,97
Dalam program wisata konservasi penyu terdapat layanan untuk menampung saran dan masukan dari wisatawan yang berkunjung.	123	3,97
Bobot Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,19	
NKM terhadap unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,97	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

7. Indeks Kepuasan Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah salah satu upaya untuk mengatur hambatan dan kendala yang dialami selama berjalannya aktivitas program. Pada kondisi lapangan program PPM Wisata Konservasi Penyu, tidak ada media untuk menyampaikan pengaduan kepada pengelola seperti *whatsapp* atau telepon. Tidak adanya media pengaduan disebabkan karena belum meratanya keberadaan sinyal telepon seluler di Pulau Gag, sehingga di beberapa area termasuk tempat wisata konservasi penyu belum mendapat sambungan sinyal telepon. Jika masyarakat atau pengunjung ingin melakukan pengaduan atau menyampaikan, mereka langsung

mendatangi rumah Pak Hasan Sangaji sebagai ketua Kelompok Menyengen. Beberapa pengaduan yang pernah dibuat oleh responden adalah penemuan telur penyu dan penyu yang terdampar. Pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, bobot nilai yang didapat sebesar 99,19 dan NKM yang didapat sebesar 3,97. Berdasarkan tabel interval IKM, mutu dan kinerja program Wisata Konservasi Penyu pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan sebagai sangat baik.

Hal ini menunjukkan pentingnya keberadaan penampungan saran dan aduan sebagai bentuk kepedulian terhadap kenyamanan pengunjung dan juga upaya untuk meningkatkan kualitas program.

Tabel 8 Perhitungan Bobot Nilai dan IKM Pada Unsur Sarana dan Prasarana yang Diberikan oleh PT Gag Nikel

Indikator Unsur Sarana dan Prasarana yang Diberikan oleh PT Gag Nikel.	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata per-Indikator
Akses ke tempat wisata konservasi penyu mudah untuk ditempuh.	116	3,74
Seluruh fasilitas yang Saya dapatkan dalam program wisata konservasi penyu dalam keadaan baik dan memuaskan.	99	3,19
Bobot Nilai Unsur Sarana dan Prasarana	86,69	
NKM terhadap unsur sarana dan prasarana yang diberikan oleh PT Gag Nikel.	3,47	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V. 26, 2023

8. Indeks Kepuasan Pada Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat bantu yang dipakai untuk mencapai tujuan program. Dalam program wisata konservasi penyu sarana dan prasarana yang tersedia bertujuan untuk memfasilitasi pengunjung agar merasa nyaman. Pada unsur ini ada dua indikator penilaian, pertama adalah akses ke tempat wisata konservasi penyu mudah untuk ditempuh, pada indikator ini, nilai rata-rata yang didapat sebesar 3,74 sebagian besar responden memberikan respon sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan ini. Beberapa responden mengungkapkan bahwa waktu tempuh dari rumah menuju tempat wisata sekitar 10 sampai 15 menit menggunakan kendaraan roda dua. Kedua, pernyataan seluruh fasilitas yang didapatkan di dalam program wisata konservasi penyu dalam keadaan baik dan memuaskan, nilai rata-rata yang didapat pada indikator ini sebesar 3,19 sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan ini. Sejumlah responden

mengungkapkan bahwa fasilitas yang ada di lokasi wisata sudah dapat menunjang kenyamanan pengunjung, diantaranya adalah tempat duduk, meja, gazebo, dan juga pendopo. Secara keseluruhan, unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai bobot sebesar 86,69 dan NKM sebesar 3,47. Menurut tabel interval nilai IKM, mutu dan kinerja program Wisata Konservasi Penyu pada unsur sarana dan prasarana dikategorikan sebagai sangat baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Program PPM Wisata Konservasi Penyu merupakan salah satu program pemberdayaan masyarakat yang berfokus pada masyarakat lokal Pulau Gag. Program ini berdampak positif terhadap masyarakat Pulau Gag dengan besaran nilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program ini. Hasil nilai interval keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada program PPM Wisata Konservasi Penyu sebesar 3,71 dengan nilai konversi sebesar 92,87. Berdasarkan tabel interval nilai IKM, nilai

mutu dan kinerja program PPM Wisata Konservasi Penyu secara keseluruhan berada dalam kategori "A" dengan nilai konversi 92,87 pada kategori "sangat baik". Kesimpulan yang didapatkan adalah program PPM Wisata Konservasi Penyu yang dijalankan oleh tim *community development* PT Gag Nickel bersama dengan masyarakat berdampak positif bagi penerima manfaat program, yaitu pengunjung tempat wisata. Selain penilaian IKM, responden juga memberikan saran terkait program Wisata Konservasi Penyu yang disampaikan secara individual, diantaranya sebagai berikut:

Saran pada unsur sarana dan prasarana yaitu dengan menambahkan toilet umum bagi pengunjung dan juga papan informasi.

Saran pada unsur biaya atau tarif, sebaiknya menerapkan sistem karcis dan tarif yang tetap bagi pengunjung.

Saran pada unsur kompetensi pengelola, yaitu penambahan pengelola wisata.

Saran pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur program, yaitu memperbanyak publikasi tempat wisata konservasi penyu agar lebih dikenal khalayak umum.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang terlibat dan mendukung kelancaran penelitian dan penyusunan tulisan ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Tim *Community Development* PT Gag Nickel, serta seluruh pemangku kepentingan dari Program Wisata Konservasi Penyu yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk kelancaran penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bennis, W. (1960). *Organizational Development*, Addison-Wesley, Reading, MA

Bodja, S. (2006). *A Critical Perspective On Community Empowerment: The Cases Of Selected NGOs In Ethiopia* [University of Western Cape]. <https://etd.uwc.ac.za/>

Chambers, R. (1984). *Rural Development: Putting the Last First*. Longman.

Corbett, J. M., & Peter Keller, C. (2004). EMPOWERMENT AND PGIMSS Empowerment and Participatory Geographic Information and Multimedia Systems: Observations from Two Communities in Indonesia. In *Brodnig & Mayer-Schönberger* (Vol. 2, Issue 2). Weiner.

<http://www.ncgia.ucsb.edu/varenius/ppgis/papers>.

Eko Widodo, W., Noor Cholidah, S., Putri Isnaeni, A., Tri Wibowo, K., & Abriandi, E. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR di Desa Kertajaya: Sebuah Analisis Menggunakan Metode Sustainability Compass. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3(1), 29–52. <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.031-02>

Fadhilillah, A. N. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Pemberdayaan Masyarakat Circular Economy Pertanian Terpadu. Universitas Padjadjaran.

Global Environmental Conservation Organization - WWF Indonesia. (n.d.). WWF-Indonesia. Retrieved July 30, 2023. 19.07. from <https://www.wwf.id/spesies/penyu>

Gutberlet, J. (2009). Solidarity economy and recycling co-ops in São Paulo: Micro-credit to alleviate poverty. *Development in Practice*, 19(6), 737–751.

<https://doi.org/10.1080/09614520903026892>

- Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *Share : Social Work Journal*, 11(1), 62. <https://doi.org/10.24198/share.v11i1.34207>
- Ismail, M. (2009). Corporate Social Responsibility And Its Role In Community Development: An International Perspective. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi The Journal of International Social Research*, 2(9). <https://www.researchgate.net/publication/40426284>
- Kwak, S. G., & Kim, J. H. (2017). Central limit theorem: The cornerstone of modern statistics. *Korean Journal of Anesthesiology*, 70(2), 144-156. <https://doi.org/10.4097/kjae.2017.70.2.144>
- Lagares Barreiro, P., & Puerto Albandoz, J. (2011). Population and sample. Sampling techniques. <http://www.mathematik.uni-kl.de/~mamaeusch>
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). *The Marketing Aspects of Services Quality in Emerging Perspectives on Services Marketing*. Chicago: AMA
- Lord, John, and Peggy Hutchison. 1997. Empowerment, Disability and the Community Context. *Rehabilitation Digest* 27 (2): 13-15.
- Naufaldi, D., Raharjo, S. T., & Resnawaty, R. (2022). IMPLEMENTASI CSR DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN MASYARAKAT DENGAN BERWIRAUSAHA. *Jurnal Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, 3(1), 106. <https://doi.org/10.52423/jkps.v3i1.22653>
- Nuraini, S., & Mulawarman, A. (2022). Kritik Implementasi Corporate Social Responsibility Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Reviu Akuntansi, Keuangan, Dan Sistem Informasi*, 1(1).
- Oemar, U., & Zulpaidah. (2016). Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility (Csr) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pt. Kirana Musi Persada. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 6 (1).
- Rezaul Islam, M. (2016). *NGOs, Social Capital and Community Empowerment in Bangladesh*. Pallgrave Macmillan.
- Risono. (2019). Rencana Induk Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat di Wilayah Penambangan PT Gag Nikel Kabupaten Raja Ampat, Propinsi Papua Barat. PT. Gag Nikel Kabupaten Raja Ampat.
- Role of keystone species in an ecosystem. (2023). [education.nationalgeographic.org](https://education.nationalgeographic.org/education.nationalgeographic.org). Retrieved August 1, 2023, from <https://education.nationalgeographic.org/resource/role-keystone-species-ecosystem/>
- Schneider, Eugene. (1986). *Sosiologi Industri*, Jakarta: Aksara Persada.
- Sidorenko, A. (2006). Empowerment & participation in policy action on ageing. Rovaniemi: UN Program on Ageing, International Design for All Conference 2006.
- Speer, P. W., Jackson, C. B., Peterson, M. N. A., & Peterson, N. A. (2001). The Relationship Between Social Cohesion and Empowerment: Support and New Implications for Theory. In *Health Education & Behavior* (Vol. 28, Issue 6).
- Sutami, B., & Yazid, M. (2018). *Evaluasi Program Corporate Social Responsibility Pt Medco E&P Indonesia: Studi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Karet*

*Organik Di Kecamatan Bts-Ulu
Kabupaten Musi Rawas. Jurnal
Empirika (3) 2.*

Wallerstein, S. (2006). What is the evidence
on effectiveness of empowerment
to improve health?
[http://www.euro.who.int/Docu
ment/E88086.pdf](http://www.euro.who.int/Document/E88086.pdf)