



Laporan

Survei Kepuasan Pengunjung TN Gunung Gede Pangrango

Periode April-Juni 2021

Section 1 of 7

Survei Kepuasan Pengunjung di TNGGP

Survei ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata yang pernah dikunjungi di Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

Survei ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu:

1. Profil Pengunjung
2. Survei Kepuasan Pengunjung (Rekreasi, Pendakian, Berkemah)

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 7

Profil Pengunjung

Data profil pengunjung ini kami perlukan untuk melihat tren minat berdasarkan kelompok masyarakat. Nomor HP dan akun IG untuk menghubungi jika SARAN anda terpilih menjadi salah satu SARAN TERBAIK sesuai kondisi dan kebutuhan yang akan mendapatkan souvenir TNGGP.

Nama responden

Short answer text

Nomor HP/WA

Short answer text

SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG

Taman Nasional Gunung Gede Pangrango

KUY... BANTU KAMI
MENJADI LEBIH BAIK!

UNTUK SARAN TERBAIK AKAH MENDAPATKAN DODPRIZE MENARIK!

www.gedepangrango.org m.gedepangrango.org
info@gedepangrango.org [BSTN Gede Pangrango](https://www.facebook.com/BSTN.GedePangrango)
[Twitter: @TamanNasional_GedePangrango](https://twitter.com/TamanNasional_GedePangrango) [Instagram: @taman_nasional_gede_pangrango](https://www.instagram.com/taman_nasional_gede_pangrango/)

Cibodas
2021

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN

Yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama Kegiatan : Survei Kepuasan Pengunjung Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Periode April-Juni 2021

Sumber Dana : -

Cibodas, Juli 2021

Disusun oleh:

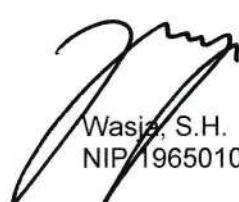
Plh. Kepala Sub Bagian
Data, Evlap, dan Kehumasan,


Aganto Seno, S.Si, M.Sc.
NIP. 19760427 200112 1 002

Mengetahui:
Kepala Balai Besar,


Wahju Rudianto, S.Pi., M.Si.
NIP. 19691016 199403 1 001

Disahkan oleh:
Kepala Bagian Tata Usaha,


Wasia, S.H.
NIP. 19650106 199803 1 004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan-Nya-lah Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Pengunjung Taman Nasional Gunung Gede Pangrango pada periode April-Juni 2021 dapat disusun dengan lancar.

Laporan ini berisi hasil olahan dan analisis data yang diperoleh dari isian Survei Kepuasan Pengunjung di Taman Nasional Gunung Gede Pangrango, sejak tanggal 1 April 2021. Laporan ini merupakan laporan tiga bulanan pertama, pada periode April-Juni 2021. Pengumpulan data ini akan terus dilakukan seiring berjalannya waktu untuk mendapatkan pengalaman dan saran dari responden demi perbaikan pengelolaan kegiatan wisata alam, berkemah, maupun pendakian.

Pada kesempatan ini tidak lupa kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengunjung Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Periode April-Juni 2021 ini. Kami juga menerima saran, kritik dan masukan untuk perbaikan laporan maupun form Survei Kepuasan Pengunjung. Akhir kata, semoga laporan dan data hasil Survei Kepuasan Pengunjung ini dapat menjadi salah satu masukan dalam upaya peningkatan pelayanan dan pengelolaan pariwisata TNGGP serta meningkatkan keterbukaan informasi publik.

Cibodas, Juli 2021
Penyusun,

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
BAB II. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN	2
A. Dasar Pelaksanaan	2
B. Pelaksanaan Kegiatan	2
1. Alat dan Bahan	2
2. Waktu	2
3. Lokasi	2
4. Pelaksana	3
5. Metode	3
C. Indikator Kegiatan	3
BAB III. HASIL KEGIATAN	4
A. Profil Responden Survei Kepuasan Pengunjung	4
B. Karakteristik Kunjungan Responden	7
C. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung	9
D. Saran dari Responden	10
E. Evaluasi, Pelaporan, dan <i>Doorprize</i>	12
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	13
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada periode April-Juni 2021	4
Gambar 2.	Jumlah responden berdasarkan usia pada periode April-Juni 2021 ..	5
Gambar 3.	Jumlah responden berdasarkan asal atau domisili pada periode April-Juni 2021	5
Gambar 4.	Jumlah responden berdasarkan pekerjaan pada periode April-Juni 2021	6
Gambar 5.	Jumlah responden berdasarkan kunjungan pada periode April-Juni 2021	7
Gambar 6.	Jumlah responden berdasarkan lama kunjungan kegiatan wisata alam pada periode April-Juni 2021	8
Gambar 7.	Jumlah responden berdasarkan lama kunjungan kegiatan pendakian dan berkemah pada periode April-Juni 2021	8
Gambar 8.	Rerata nilai kepuasan pengunjung pada masing-masing kegiatan wisata pada periode April-Juni 2021	9
Gambar 9.	Rerata nilai kepuasan pengunjung untuk semua kegiatan wisata pada periode April-Juni 2021	10
Gambar 10.	Jumlah saran responden untuk peningkatan pelayanan wisata periode April-Juni 2021	11

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data responden Survei Kepuasan Pengunjung kegiatan rekreasi / wisata alam di TNGGP periode April-Juni 2021.
- Lampiran 2. Data responden Survei Kepuasan Pengunjung kegiatan pendakian di TNGGP periode April-Juni 2021.
- Lampiran 3. Data responden Survei Kepuasan Pengunjung kegiatan berkemah di TNGGP periode April-Juni 2021.
- Lampiran 4. *Screenshot* publikasi terkait Survei Kepuasan Pengunjung TNGGP periode April-Juni 2021

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP), salah satu dari lima taman nasional pertama di Indonesia pada tahun 1980, yang telah ditetapkan sebagai Cagar Biosfer oleh UNESCO pada tahun 1977. Kawasan ini dapat digunakan sebagai laboratorium alam, menjadi lokasi praktik lapang, magang, dan penelitian yang banyak diminati pelajar, mahasiswa, sampai peneliti dari dalam dan luar negeri. Selain itu, kawasan ini juga menjadi salah satu lokasi wisata favorit di Jawa Barat. Mulai dari wisata alam atau rekreasi, berkemah, sampai pendakian gunung. Sebagai lokasi wisata, tentunya perlu didukung dengan pengelolaan yang lebih pada lokasi-lokasi tertentu. Fasilitas dan kebersihan obyek wisata menjadi salah satu kebutuhan wajib, yang masih banyak dikeluhkan masyarakat karena keterbatasannya. Banyak kita lihat *postingan* masyarakat yang mengeluhkan hal tersebut ketika mengunjungi suatu destinasi wisata. Beragamnya harapan dan keinginan masyarakat ketika mengunjungi obyek wisata, tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka paska kunjungan tersebut. Banyak cara telah dikembangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung tersebut.

Taman Nasional Gunung Gede Pangrango sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Jawa Barat, juga perlu mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang pernah berkunjung ke kawasan ini. Selain mengetahui tingkat kepuasan wisatawan tersebut, perlu juga mendapatkan saran ataupun masukan dari wisatawan tersebut untuk perbaikan dan pengembangan obyek wisata. Saran dan masukan tersebut dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan kepuasan pengunjung atau membuat wisatawan tersebut ingin kembali ke TNGGP.

B. Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Pengunjung Taman Nasional Gunung Gede Pangrango yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pada beberapa kategori.
2. Mendapatkan saran dan masukan dari pengunjung untuk perbaikan dan pengembangan pengelolaan wisata.

BAB II. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Dasar Pelaksanaan

1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya;
2. Undang-undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan sebagaimana telah diperbarui menjadi Undang-undang Nomor 19 Tahun 2004 tentang Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor I Tahun 2004 tentang Kehutanan menjadi Undang-undang;
3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: P.7/Menlhk/Setjen/OTL.0/1/2016 tanggal 29 Januari 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Taman Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Memorandum Kepala Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Nomor: M.427/BBTNGGP/TU.3/3/2021 tanggal 22 Maret 2021 perihal Survei Kepuasan Pengunjung.

B. Pelaksanaan Kegiatan

1. Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan pada kegiatan Survei Kepuasan Pengunjung, yaitu:

- a. Formulir Survei Kepuasan Pengunjung, baik secara daring (*online*) ataupun luring (*offline, print out*).
- b. Alat Tulis Kantor (ATK).

2. Waktu

Waktu pelaksanaan sejak Bulan April 2021 sampai batas waktu yang belum ditentukan, karena hendaknya survei ini terus dilakukan selama Taman Nasional Gunung Gede Pangrango masih menjadi destinasi wisata.

3. Lokasi

Pelaksanaan kegiatan pada pintu-pintu masuk wisata Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dan secara daring menggunakan *Google Form*.

4. Pelaksana

Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Pengunjung yaitu petugas Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango yang ditempatkan pada pintu-pintu masuk wisata, meliputi wisata alam, berkemah, dan pendakian untuk survei yang dilakukan secara *offline*. Sedangkan survei yang dilakukan secara daring (*online*) dikelola oleh personil Sub Bagian Data, Evlap, dan Pelaporan.

5. Metode

1. Persiapan

- a) Persiapan alat dan bahan
- b) Penyusunan formulir Survei Kepuasan Pengunjung melalui Google Form untuk survei secara *online* dan menggunakan Word untuk survei secara *offline*. Form terdiri dari dua bagian utama, yaitu profil responden dan penilaian kepuasan. Nilai kepuasan diberikan untuk delapan kategori nilai, yaitu nilai aksesibilitas ke pintu masuk; keindahan alam, panorama, dll; kebersihan; keamanan; kenyamanan; pelayanan petugas; fasilitas/sarpras yang ada; dan nilai jaringan telekomunikasi.

2. Pelaksanaan

- a) Melakukan rekapitulasi data yang sudah masuk, baik secara *online* maupun *offline*.
- b) Mengolah dan menganalisis data yang sudah masuk menjadi grafik yang lebih mudah dipahami, termasuk saran dan masukan yang disampaikan.

3. Evaluasi dan Pelaporan

- a) Melakukan evaluasi awal bulan untuk data bulan sebelumnya, serta menyampaikan hasil evaluasi tersebut melalui *website* atau media sosial.
- b) Melaporkan hasil evaluasi setiap tiga bulan secara tertulis kepada Kepala Balai Besar TNGGP.

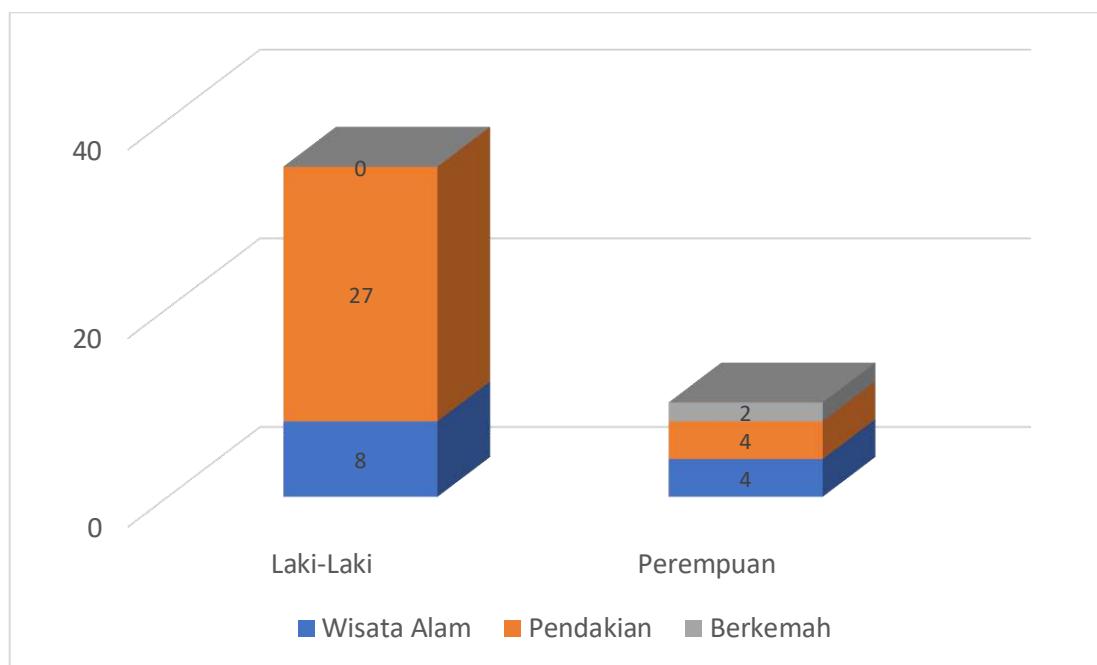
C. Indikator Kegiatan

Telah terbangun 1 (satu) aplikasi Survei Kepuasan Pengunjung lingkup Balai Besar TNGGP, yang dapat diisi diakses dan diisi oleh masyarakat setiap saat pada alamat <https://bit.ly/SurveiKepuasanTNGGP> yang akan dialihkan ke <https://docs.google.com/forms/d/1V03IFPgAAhGVOZJgVQo4i2RWXQi0bzywTq5POnb42jM/edit>

BAB III. HASIL KEGIATAN

A. Profil Responden Survei Kepuasan Pengunjung

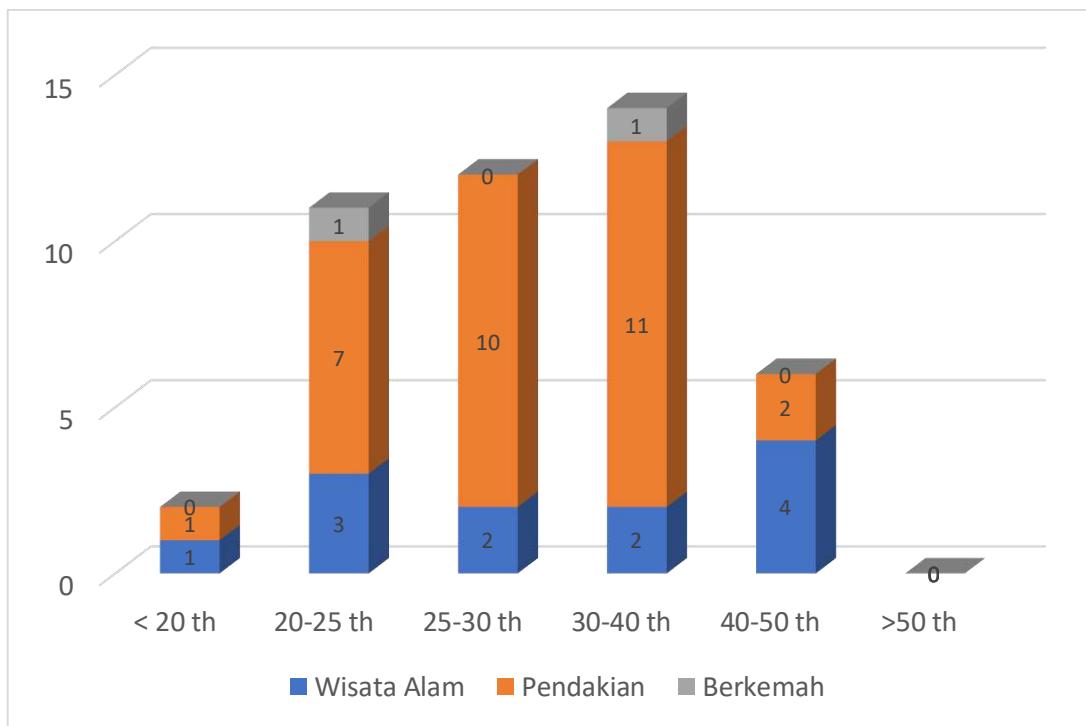
Kegiatan Survei Kepuasan Pengunjung lingkup Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango ini dilaksanakan sejak Bulan April 2021, yang akan terus dilakukan. Laporan ini merupakan laporan tiga bulanan pertama, pada periode Bulan April sampai Juni 2021. Selama tiga bulan tersebut, telah diterima sebanyak 45 isian survei secara daring, namun belum ada data hasil survei yang masuk secara *offline* pada pintu-pintu masuk wisata, berkemah dan pendakian. Berikut disampaikan beberapa hasil olahan Survei Kepuasan Pengunjung.



Gambar 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada periode April-Juni 2021

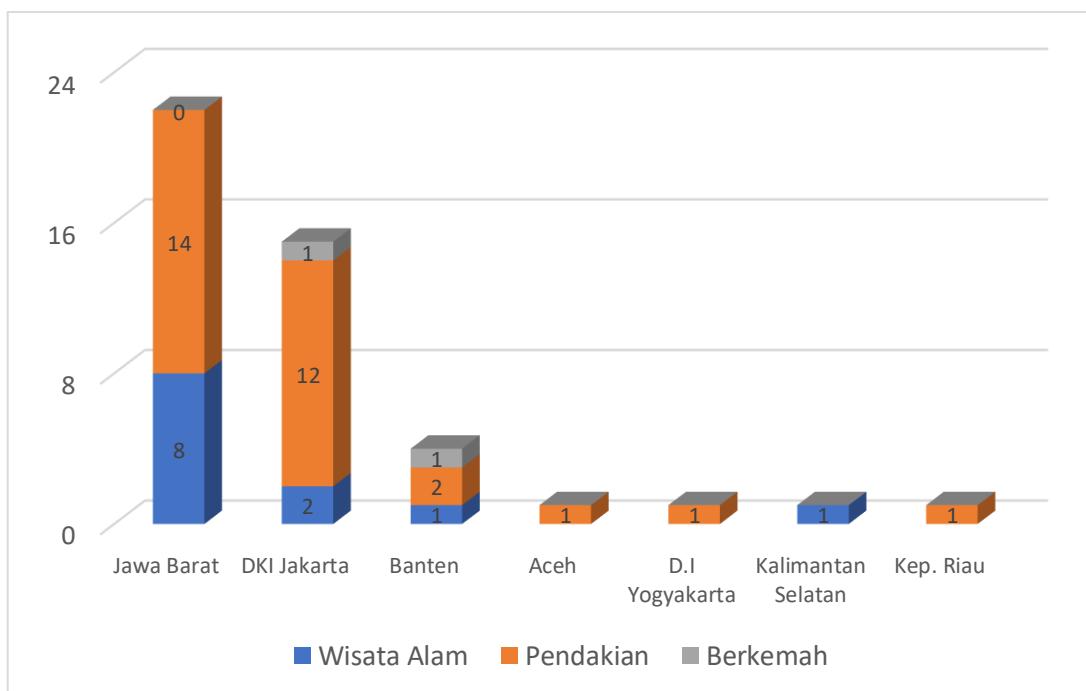
Gambar 1. di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden (77,78%) berjenis kelamin laki-laki dan responden lain (22,22%) berjenis kelamin perempuan. Dominasi laki-laki ini juga dipengaruhi oleh sebagian besar responden (68,89%) melakukan kegiatan wisata pendakian. Wisata pendakian ini lebih dimintati oleh kaum laki-laki sebanyak 87,10% dari seluruh responden pendakian.

Terdapat banyak wisatawan yang melakukan kegiatan berkemah, misalnya di Bumi Perkemahan Mandalawangi, Cibodas, Cianjur. Namun selama periode April-Juni 2021 ini hanya terdapat dua orang yang menjadi responden pengisian Survei Kepuasan Pengunjung, yang telah berkemah di Buper Harendong (Sukabumi) dan Barubolang (Bogor).



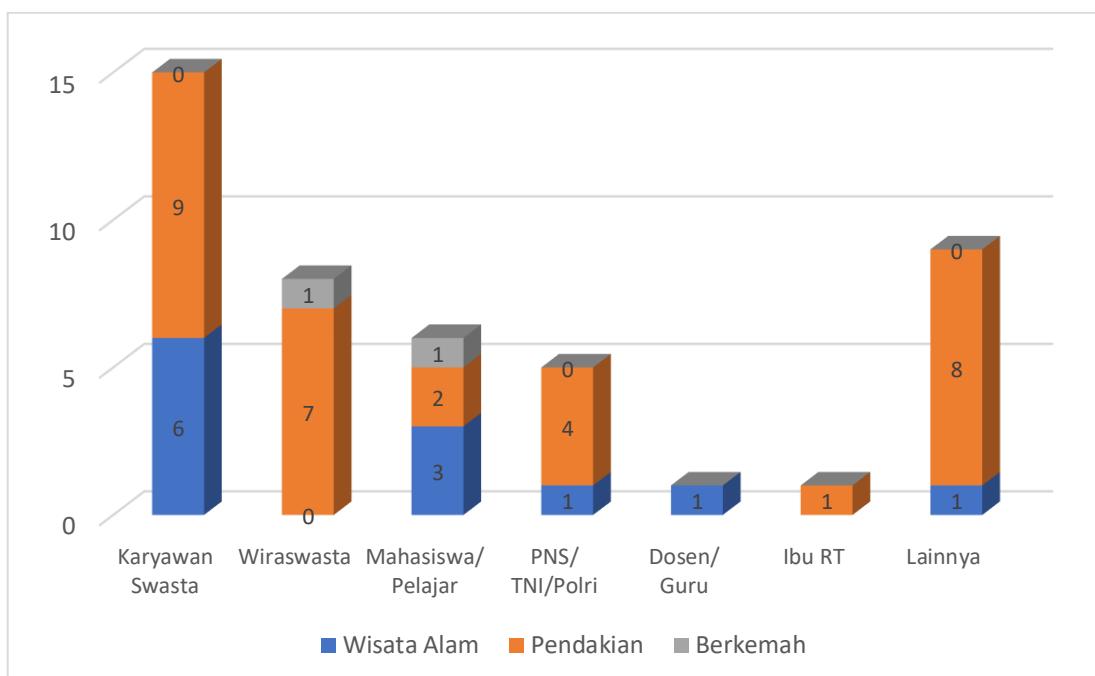
Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan usia pada periode April-Juni 2021

Gambar 2. di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden (82,22%) berusia antara 20 sampai 40 tahun, untuk semua kegiatan wisata. Khusus untuk wisata alam, sepertiga responden berusia antara 40 sampai 50 tahun. Data juga menunjukkan bahwa tidak ada responden yang berusia lebih dari 50 tahun.



Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan asal atau domisili pada periode April-Juni 2021

Gambar 3. di atas memperlihatkan bahwa responden berasal dari tujuh provinsi di Indonesia. Sebagian besar responden berasal dari Jawa Barat sebanyak 22 orang (48,89%), yang disusul DKI Jakarta sebanyak 15 orang (33,33%), dan Banten sebanyak empat orang (8,89%), serta empat provinsi lain masing-masing sebanyak satu orang responden. Data ini juga memperlihatkan bahwa Taman Nasional Gunung Gede Pangrango menjadi tujuan wisata bagi masyarakat di Jawa Barat dan sekitarnya, namun belum menjadi destinasi unggulan bagi wisatawan di luar Pulau Jawa bagian barat.

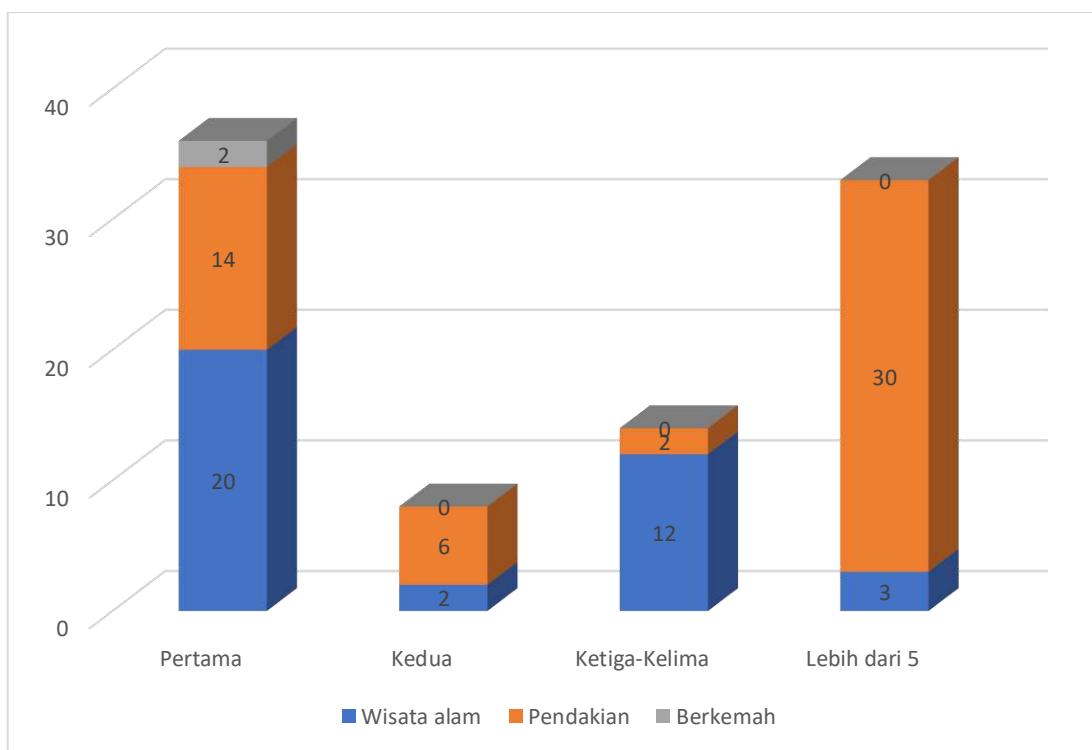


Gambar 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan pada periode April-Juni 2021

Gambar 4. di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 15 orang (33,33%), yang disusul sebagai wiraswasta sebanyak delapan orang (17,78%), mahasiswa atau pelajar sebanyak enam orang (13,33%), PNS/TNI/Polri sebanyak lima orang (11,11%), serta masing-masing satu orang dosen/guru dan ibu rumah tangga. Masih terdapat sembilan orang (20,00%) yang mengisi pekerjaan lainnya, yang tidak termasuk jenis pekerjaan yang disediakan sebagai pilihan.

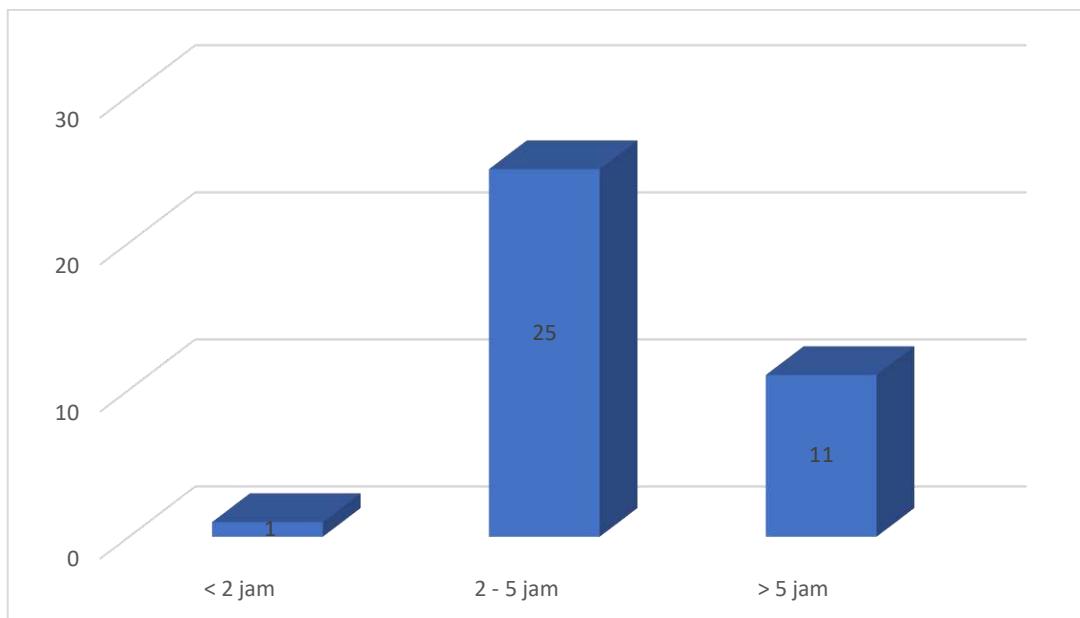
B. Karakteristik Kunjungan Responden

Data lain yang juga diperoleh melalui Survei Kepuasan Pengunjung lingkup Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango ini adalah kunjungan yang dilakukan merupakan kunjungan yang ke berapa dan berapa lama kunjungan tersebut. Berdasarkan isian *form* Survei Kepuasan Pengunjung pada Bulan April-Juni 2021, diketahui bahwa sebagian besar responden wisata alam melakukan kunjungan yang pertama di TNGGP, namun sebagian besar responden pendakian telah melakukan lebih dari lima kali pendakian. Data ini mengindikasikan bahwa pesona Gunung Gede dan Gunung Pangrango yang menjadi “menu utama” kegiatan pendakian, lebih membuat ketagihan bagi wisatawan dibandingkan dengan potensi wisata alam yang ada. Dua orang responden kegiatan berkemah merupakan kunjungan yang pertama. Berikut grafik selengkapnya.



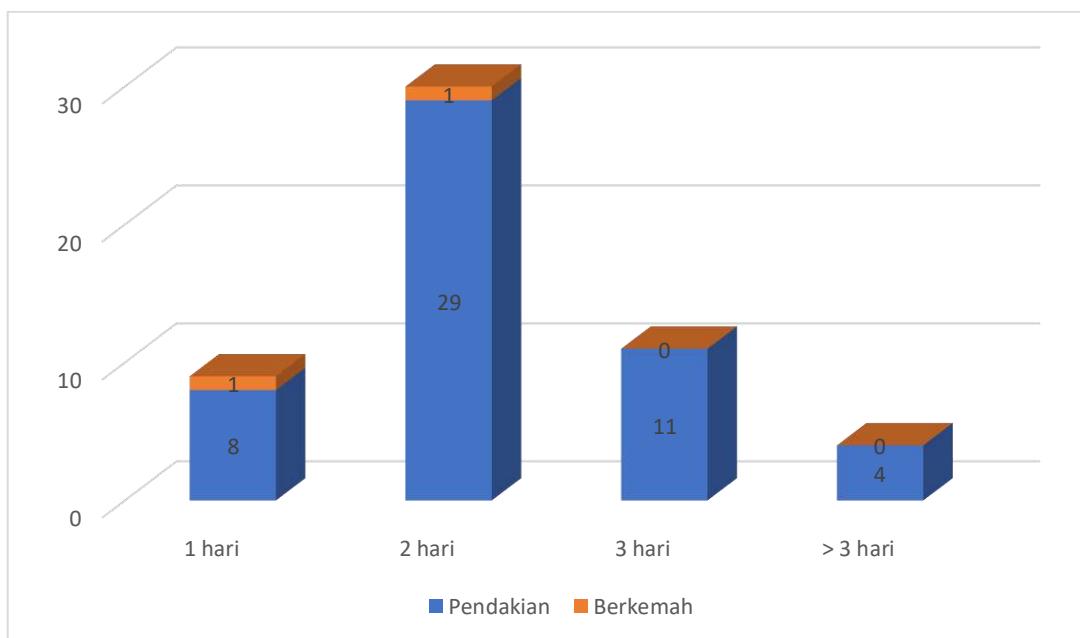
Gambar 5. Jumlah responden berdasarkan kunjungan pada periode April-Juni 2021

Data lama kunjungan juga diperoleh dari isian *form* Survei Kepuasan Pengunjung ini. Lama kunjungan dibedakan antara kegiatan wisata alam dengan kegiatan pendakian dan berkemah. Lama kunjungan kegiatan wisata alam dibedakan menjadi kurang dari 2 jam, 2 sampai 5 jam, dan lebih dari 5 jam. Sedangkan lama kunjungan untuk kegiatan pendakian dan berkemah dibedakan menjadi 1 hari, 2 hari, 3 hari, dan lebih dari 3 hari. Berikut disampaikan grafik terkait lama kunjungan responden selama kunjungan di TNGGP.



Gambar 6. Jumlah responden berdasarkan lama kunjungan kegiatan wisata alam pada periode April-Juni 2021

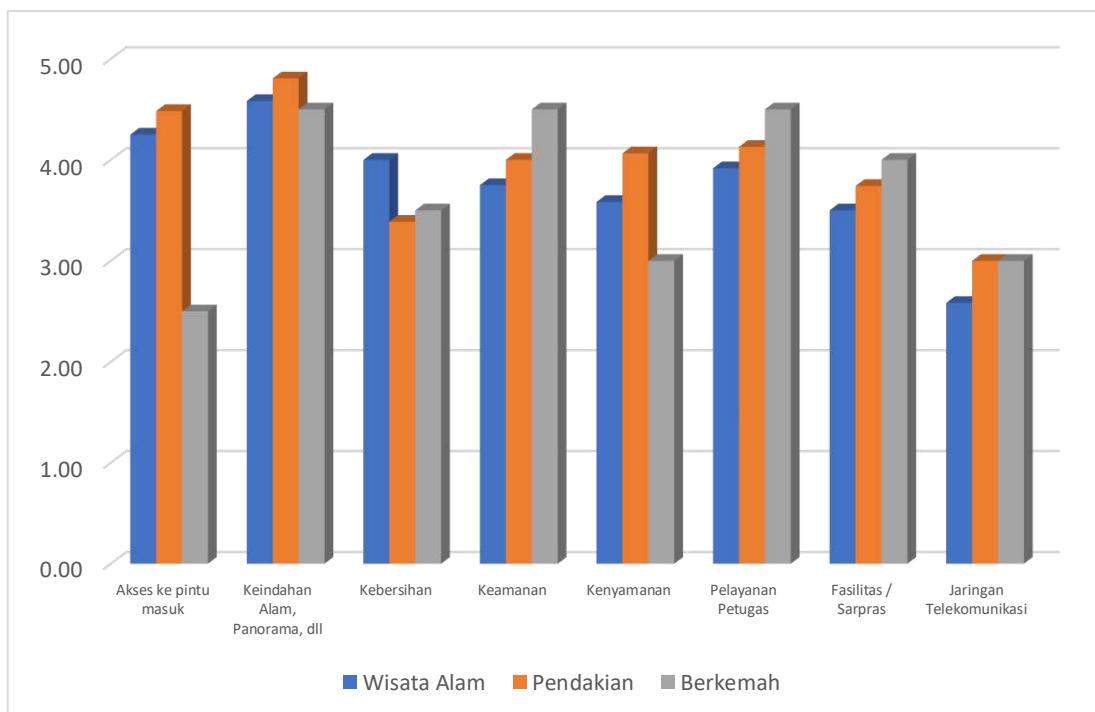
Gambar 6. di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden/wisatawan menghabiskan waktu selama 2 sampai 5 jam saat mengunjungi obyek-obyek wisata alam di TN Gunung Gede Pangrango. Sangat jarang yang menghabiskan waktu kurang dari 2 jam. Sedangkan untuk kegiatan pendakian dan berkemah, sebagian besar responden/wisatawan menghabiskan waktu selama 2 hari, seperti terlihat pada Gambar 7. berikut.



Gambar 7. Jumlah responden berdasarkan lama kunjungan kegiatan pendakian dan berkemah pada periode April-Juni 2021

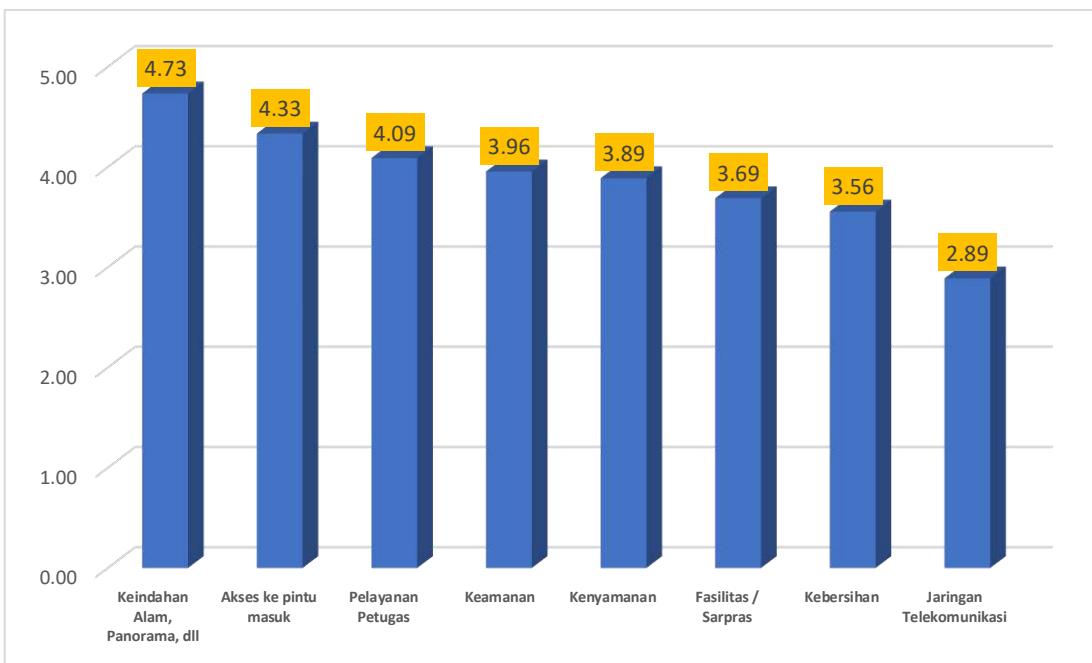
C. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung

Survei Kepuasan Pengunjung lingkup Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango ini dilaksanakan untuk menilai tingkat kepuasan wisatawan yang telah melakukan kegiatan rekreasi/wisata alam, berkemah, atau pendakian di Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. Berikut disampaikan rerata nilai kepuasan pengunjung pada masing-masing kegiatan wisata yang mengisi *form* pada periode April hingga Juni 2021.



Gambar 8. Rerata nilai kepuasan pengunjung pada masing-masing kegiatan wisata pada periode April-Juni 2021

Gambar 8. di atas memperlihatkan rerata tingkat kepuasan wisatawan untuk kegiatan rekreasi/wisata alam, berkemah, atau pendakian cukup bervariasi pada masing-masing kategori yang dinilai. Namun memperlihatkan kecenderungan yang hampir sama untuk masing-masing nilai tersebut. Pada nilai akses masuk menuju lokasi wisata untuk kegiatan berkemah memperoleh nilai cukup rendah, dengan rerata 2,5. Hal ini karena responden yang memberikan penilaian hanya dua orang, salah satunya melakukan kegiatan berkemah di Barubolang yang memang memiliki akses menuju pintu masuk yang cukup sulit. Kendaraan roda 4 yang disarankan memiliki *double gardan*, meskipun banyak kendaraan roda 4 lain juga dapat melaluinya. Berikut disampaikan rerata nilai kepuasan pengunjung untuk semua kegiatan wisata di Taman Nasional Gunung Gede Pangrango, tanpa memisahkan masing-masing jenis kegiatan.

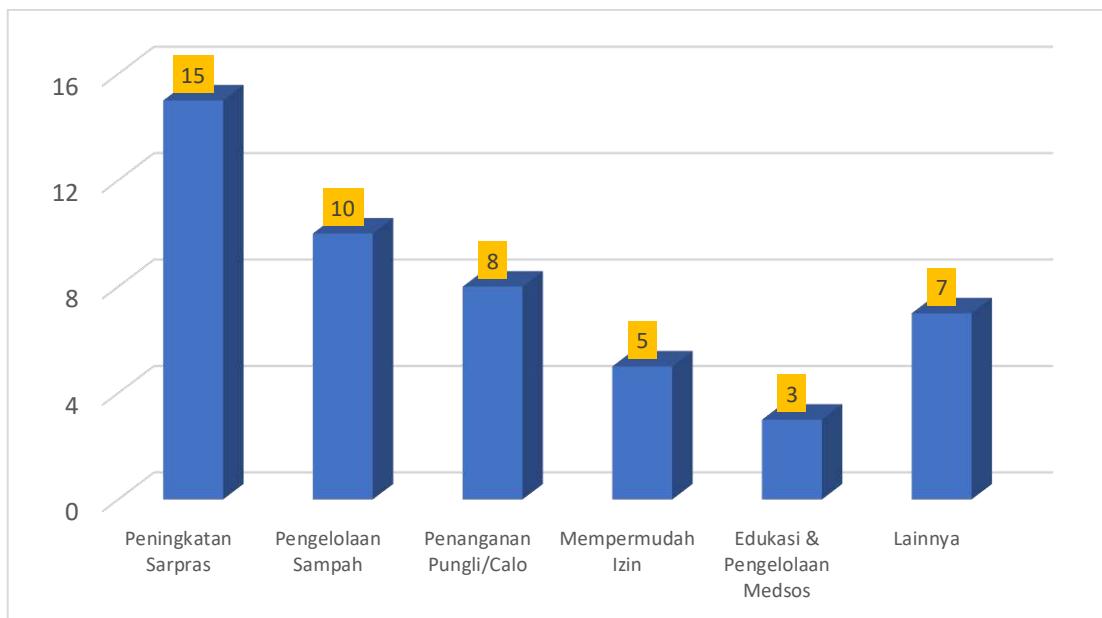


Gambar 9. Rerata nilai kepuasan pengunjung untuk semua kegiatan wisata pada periode April-Juni 2021

Gambar 9. di atas memperlihatkan tingkat kepuasan wisatawan paling tinggi pada nilai keindahan alam, panorama, dll dengan rerata nilai 4,73 (nilai maksimal: 5,00). Selain nilai tersebut, nilai aksesibilitas ke pintu masuk dan nilai pelayanan petugas juga memiliki nilai antara 4,00 hingga 5,00. Hal ini berarti ketiga nilai ini pantas untuk dipertahankan. Terdapat empat kategori yang memperoleh rerata nilai antara 3,00 hingga 4,00 yaitu nilai keamanan, nilai kenyamanan, nilai fasilitas atau sarpras yang ada, dan nilai kebersihan. Keempat nilai tersebut harus mendapatkan perhatian lebih untuk ditingkatkan. Sedangkan kategori yang mendapatkan nilai terendah adalah nilai jaringan telekomunikasi, dengan rerata nilai sebesar 2,89. Namun jaringan telekomunikasi ini di luar kewenangan Balai Besar TN Gunung Gede Pangrango.

D. Saran dari Responden

Saran yang disampaikan responden melalui *form* Survei Kepuasan Pengunjung lingkup Balai Besar TN Gunung Gede Pangrango ini juga merupakan data yang penting bagi pengelolaan pariwisata, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Responden dapat menyampaikan saran tersebut dalam kalimat yang panjang, yang diharapkan dapat menghimpun sebanyak-banyaknya saran. Berikut disampaikan kompilasi saran yang dapat diimplementasikan oleh Balai Besar TNGGP.



Gambar 10. Jumlah saran responden untuk peningkatan pelayanan wisata periode April-Juni 2021

Gambar 10 di atas memperlihatkan jumlah responden yang memberikan saran untuk peningkatan pelayanan wisata, baik untuk kegiatan wisata alam, pendakian, maupun berkemah. Terdapat 15 responden dari 45 responden (33,33%) yang berharap adanya peningkatan sarana prasarana, diantaranya toilet dan tempat sampah yang disediakan pada spot-spot wisata termasuk di jalur pendakian. Pengelolaan sampah yang terkait erat dengan tingkat kebersihan obyek wisata, juga diharapkan untuk ditingkatkan. Saran ini disampaikan oleh sepuluh responden atau 22,22% dari total responden pada Bulan April-Juni 2021. Penanganan pungutan liar dan calo masih dikeluhkan oleh delapan responden (17,78%), terutama pada kegiatan pendakian. Proses untuk mendapatkan izin (terutama Simaksi, Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi) yang masih dinilai terlalu panjang dan tidak mudah, disampaikan oleh lima orang responden (11,11%). Hal ini terkait dengan prosedur *booking online* pendakian, yang sebagian besar calon pendaki tidak membaca secara teliti uraian dan aturan yang disampaikan, dan cenderung langsung memberikan tanda centang untuk melanjutkan proses *booking* tersebut. Edukasi dan pengelolaan media sosial juga masih perlu ditingkatkan, untuk mendukung pengelolaan pariwisata dan kepuasan wisatawan. Selain itu terdapat tujuh saran lainnya, yang masing-masing disampaikan oleh satu responden. Data selengkapnya berupa saran beserta data profil responden dan penilaian kepuasan pengunjung disampaikan pada Lampiran 1 sampai Lampiran 3.

E. Evaluasi, Pelaporan, dan *Doorprize*

Survei Kepuasan Pengunjung lingkup Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango ini pertama kali dipublikasikan pada tanggal 1 April 2021 melalui website dan Instagram Balai Besar TNGGP. Data yang masuk setiap bulan akan diolah dan dianalisis pada awal bulan berikutnya dan dibagikan melalui akun Instagram (*screenshot* pada Lampiran). Setiap tiga bulan dilaporkan secara resmi kepada Kepala Balai Besar TNGGP. Laporan ini merupakan laporan tiga bulanan yang pertama.

Sebagai bentuk apresiasi terhadap pengunjung atau wisatawan yang telah bersedia menjadi responden Survei Kepuasan Pengunjung ini, Balai Besar TN Gunung Gede Pangrango menyediakan *doorprize* bagi tiga orang yang memberikan saran terbaik yang sesuai dengan kondisi lapangan. Pemenang *doorprize* yang diberikan setiap periode tiga bulan tersebut, dipilih berdasarkan *polling* staf pada Sub Bagian Data, Evlap dan Pelaporan bersama dengan Tim Pengelola Website yang berjumlah delapan orang. Pada periode April-Juni 2021 ini, pemenang *doorprize* tersebut adalah:

Pemenang 1: responden nomor 14 (Agnes Setiawan) yang dipilih oleh empat orang, mendapatkan satu buah tumbler dan satu buah flashdisk BBTNGGP.

Pemenang 2: responden nomor 4 (Roby Handoko) yang dipilih oleh tiga orang, mendapatkan satu buah tumbler BBTNGGP.

Pemenang 3: responden nomor 8 (Moh. Ma'ruf) yang dipilih oleh tiga orang, mendapatkan satu buah flashdisk BBTNGGP.

Doorprize tersebut telah dikirim ke alamat pemenang pada tanggal 14 Juli 2021 dan telah dibagikan pada *Instagram Story* BBTNGGP pada tanggal 15 Juli 2021 (*screenshot Instagram Story* ini disampaikan pada Gambar 14 pada Lampiran 4. Laporan ini).

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Terdapat 45 responden yang telah mengisi Survei Kepuasan Pengunjung TNGGP secara daring pada periode April-Juni 2021, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (77,78%) dan berusia antara 20 sampai 40 tahun (82,22%).
2. Sebagian besar responden wisata alam (54,05%) mengaku baru pertama kali mengunjungi TNGGP dan menghabiskan waktu kunjungan selama 2-5 jam (67,57% responden). Sedangkan kegiatan pendakian, sebagian besar responden (57,69%) telah lebih dari lima kali melakukan pendakian dan menghabiskan waktu selama dua hari (55,77% responden).
3. Responden berasal dari tujuh provinsi di Indonesia, sebagian besar berasal dari Jawa Barat sebanyak 22 orang (48,89%), yang disusul DKI Jakarta sebanyak 15 orang (33,33%), dan Banten sebanyak empat orang (8,89%), yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 15 orang (33,33%), disusul sebagai wiraswasta sebanyak delapan orang (17,78%), mahasiswa atau pelajar sebanyak enam orang (13,33%), dan PNS/TNI/Polri sebanyak lima orang (11,11%).
4. Tingkat kepuasan wisatawan paling tinggi pada nilai keindahan alam, panorama, dll dengan rerata nilai 4,73 (nilai maksimal: 5,00). Nilai aksesibilitas ke pintu masuk dan nilai pelayanan petugas juga memiliki nilai antara 4,00 hingga 5,00 yang layak untuk dipertahankan.
5. Terdapat empat kategori yang memperoleh rerata nilai antara 3,00 hingga 4,00 yaitu nilai keamanan, nilai kenyamanan, nilai fasilitas atau sarpras yang ada, dan nilai kebersihan. Keempat nilai tersebut harus mendapatkan perhatian lebih untuk ditingkatkan. Sedangkan kategori yang mendapatkan nilai terendah adalah nilai jaringan telekomunikasi, dengan rerata nilai sebesar 2,89. Namun jaringan telekomunikasi ini di luar kewenangan Balai Besar TN Gunung Gede Pangrango.
6. Terdapat empat saran yang disampaikan oleh lebih dari 10% responden (5 orang atau lebih), yaitu peningkatan sarana prasarana, pengelolaan sampah, penanganan pungli atau calo, dan mempermudah izin.

B. Saran

1. Kegiatan Survei Kepuasan Pengunjung ini perlu terus dilanjutkan dan diperluas terutama secara luring (*offline*) pada pintu-pintu masuk wisata alam, berkemah, maupun pendakian.

2. Penyebaran informasi terkait hasil Survei Kepuasan Pengunjung ini serta *link* atau *QR code* akses pengisian survei agar juga disampaikan melalui media sosial yang lain, misalnya Facebook dan Tweeter.
3. Pelayanan petugas yang mendapatkan nilai lebih dari 4,00 agar dipertahankan bahkan ditingkatkan.
4. Keamanan, kenyamanan, fasilitas maupun sarana prasarana serta kebersihan merupakan bentuk pelayanan kepada pengunjung yang perlu ditingkatkan, karena mendapatkan nilai antara 3,00 hingga 4,00.
5. Empat saran yang disampaikan oleh lebih dari 10% responden (5 orang atau lebih), yaitu peningkatan sarana prasarana, pengelolaan sampah, penanganan pungli atau calo, dan mempermudah izin, diharapkan dapat segera ditindaklanjuti.

Lampiran

Lampiran 1. Data responen Survei Kepuasan Pengunjung kegiatan rekreasi / wisata alam di TNGGP periode April-Juni 2021

No.	No. respon den	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Provinsi Asal / Domisili	Pekerjaan	Kegiatan wisata yang dilakukan	Lokasi Rekreasi / Wisata Alam yang dikunjungi	Kunjungan anda merupakan kunjungan ke berapa?	Berapa lama kunjungan anda?	Nilai Aksesibilitas pintu masuk	Nilai Keindahan Alam, Panorama, dll	Nilai Kebersihan	Nilai Keamanan	Nilai Kenyamanan	Nilai Pelayanan Petugas	Nilai Fasilitas / Sarpras yang Ada	Nilai Jaringan Tele komunikasi	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Hotel/ penginapan]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Makanan/ Kuliner]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Souvenir/ Oleh-oleh]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Jasa Wisata]	Mohon sampaikan masukan dan Saran untuk peningkatan kepuasan pengunjung. Terima kasih atas partisipasi anda.	
1	1	2021/03/30 11:29:37 AM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	DKI Jakarta	Mahasiswa	Rekreasi / Wisata Alam	Curug Cibeureum Cibodas	Lebih dari lima	1 sampai 2 jam	5	5	5	5	5	5	1	< 100rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	di tata kembali sarana di curug cibeureum		
2	5	2021/04/01 7:31:45 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	Jawa Barat	Karyawan	Rekreasi / Swasta	Curug Beret	Ketiga sampai Kelima	2 sampai 5 jam	3	4	4	4	5	3	2	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	Tetap jaga kelestarian alamnya, mdhn2an bs jadi tempat wisata yg zero waste khususnya sampah anorganik	
3	6	2021/04/01 7:41:29 PM GMT+7	Perempuan	40 s/d 50 tahun	Jawa Barat	Karyawan	Rekreasi / Swasta	Curug Sawer;Danau Situgunung; Situgunung Suspension Bridge; Curug Luhur, Pasir Hantap;Pusat Pendidikan Konservasi Alam Bodogol (PPKAB); Canopy Trail Bodogol;Curug Ciawitali;Curug Cisadane;Curug Cikaracak;Curug Beret	Pertama	2 sampai 5 jam	5	5	4	4	3	4	3	3	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	Disediakan MCK dan tempat sampah yg memadai di curug2x yg agak jarang dikunjungi wisatawan	
4	7	2021/04/01 7:42:24 PM GMT+7	Perempuan	Kurang dari 20 tahun	Jawa Barat	Pelajar	Rekreasi / Wisata Alam	Curug Beret	Pertama	2 sampai 5 jam	3	4	4	4	3	3	3	1	< 100rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb		
5	13	2021/04/02 11:46:56 AM GMT+7	Laki-Laki	40 s/d 50 tahun	DKI Jakarta	Karyawan	Rekreasi / Swasta	Curug Cibeureum Cibodas; Mandalawangi	Lebih dari lima	Lebih dari 5 jam	5	5	3	5	5	5	4	2	101rb - Rp.300rb	301rb - Rp.500rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	Agar tempat wisata semakin bersih & terpelihara dengan baik, bolehlah ditambahkan spot2 tpt penampungan sampah yang disertai pula dengan rambu2 lokasi tpt penampungannya. Dan yang paling penting dipasang pula rambu2 peringatan yang banyak di setiap lokasi "Dilarang buang sampah" dan rambu "Bawalah Sampahmu Turun" Dengan demikian diharapkan dapat tercipta lingkungan yang bersih dan semakin nyaman. "Mandalawangi yang Indah & Suryakencana yang Menakjubkan" Mantaps!!!
6	20	2021/04/13 5:39:17 PM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	Kalimantan Selatan	Mahasiswa	Rekreasi / Wisata Alam	Canopy Trail dan Curug Ciwalen;Curug Cibeureum Cibodas; Mandalawangi	Pertama	Lebih dari 5 jam	5	5	5	5	5	5	4	4	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Sarananya untuk fasilitas bisa lebih dirawat dan dijaga	
7	23	2021/05/03 12:11:11 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Banten	Lainnya	Rekreasi / Wisata Alam	Curug Cibeureum Cibodas; Mandalawangi; Curug Cibeureum Selabintana;Danau Situgunung; Situgunung Suspension Bridge	Ketiga sampai Kelima	2 sampai 5 jam	5	5	4	5	5	5	4	5	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Untuk menjaga keindahan serta kelestarian sebaiknya untuk pedagang tidak ada yg berjualan sampai d spot wisata karena akan mengurangi keindahan serta menyebabkan bnyak sampah serta untuk membuat fasilitas menggunakan bahan dasar dari alam seperti contoh membuat wc menggunakan bahan bambu agar metrial tsb tidak merusak lingkungan kedepannya
8	27	2021/05/05 1:26:49 PM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	Jawa Barat	Dosen/ Guru	Rekreasi / Wisata Alam	Pusat Pendidikan Konservasi Alam Bodogol (PPKAB);Canopy Trail Bodogol;Curug Cisadane;Curug Cikahuripan;Curug Cikaracak;Lebak Gherang	Ketiga sampai Kelima	2 sampai 5 jam	3	5	4	2	1	3	3	2	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Mohon di tingkatkan lagi untuk keamanan tempat wisata yang berada di kawasan TNGGP sering terjadinya pemakaian terhadap pengunjung dan banyak nya pungli

No	No respon den	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Provinsi Asal / Domisili	Pekerjaan	Kegiatan wisata yang dilakukan	Lokasi Rekreasi / Wisata Alam yang dikunjungi	Kunjungan anda merupakan kunjungan ke berapa?	Berapa lama kunjungan anda?	Nilai Aksesibilitas ke pintu masuk	Nilai Keindahan Alam, Panorama, dll	Nilai Kebersihan	Nilai Keamanan	Nilai Kenyamanan	Nilai Pelayanan Petugas	Nilai Fasilitas / Sarpras yang Ada	Nilai Jaringan Tele komunikasi	Biaya yang dikeluar kan selama kunjungan [Transportasi]	Biaya yang dikeluar kan selama kunjungan [Hotel/ penginapan]	Biaya yang dikeluar kan selama kunjungan [Makanan/ Kuliner]	Biaya yang dikeluar kan selama kunjungan [Souvenir/ Oleh-oleh]	Biaya yang dikeluar kan selama kunjungan [Jasa Wisata]	Mohon sampaikan masukan dan Saran untuk peningkatan kepuasan pengunjung. Terima kasih atas partisipasi anda.
9	39	2021/06/08 9:47:20 AM GMT+7	Laki-Laki	40 s/d 50 tahun	Jawa Barat	Karyawan Swasta	Rekreasi / Wisata Alam	Pusat Pendidikan Konservasi Alam Bodogol (PPKAB)	Kedua	Lebih dari 5 jam	3	4	3	1	1	1	2	1	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	Rute Long Track yang dicantumkan dalam peta wisata PPKA perlu diperbaiki karena menimbulkan disinformasi. Dari pengalaman kami rute tsb masuk kategori ekstrem dan jalurnya cenderung seperti baru dibuka, sangat lebat, becek dan curam. Durasi waktu yang disampaikan petugas seolah hanya membutuhkan waktu 4 jam, pada kenyataannya dalam 4 jam hanya bisa menempuh separuh perjalanan karena proses perjalanan sangat lambat akibat pembersihan/pembukaan jalur. Selama perjalanan kami dikawal oleh 4 pemandu, namun hanya 1 pemandu yang benar-banar paham rute yg dilalui. Hal lain yang perlu menjadi perhatian adalah ketidakaan perangkat penunjang berupa tali, padahal rute yang dilalui sangat curam. Kami sarankan agar diberi tanda peringatan pada peta wisata bahwa rute long track Bodogol, yaitu rute tsb membutuhkan kemampuan jelajah alam yang tinggi dan pihak pengunjung dan durasi waktu yang lama (minimal 6 jam). Demikian saran saya
10	40	2021/06/08 10:09:27 AM GMT+7	Perempuan	40 s/d 50 tahun	Jawa Barat	Karyawan Swasta	Rekreasi / Wisata Alam	Pusat Pendidikan Konservasi Alam Bodogol (PPKAB)	Kedua	Lebih dari 5 jam	4	3	3	1	1	1	1	1	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	SOP ketika melakukan wisata sangat perlu diperbaiki, jalur perlintasan harus dibersihkan beberapa hari sebelum peserta berwisata alam, pemandu harus orang yang berpengalaman dan benar-benar menguasai alam yang dikunjungi, staf resort harus mendampingi pemandu, peralatan perlu dipersiapkan (tali, head lamp, dll), alat bukti pembayaran / pertanggungjawaban keuangan harus proper dan profesional, istilah yang digunakan di dalam papan harus benar (Long track harus diubah menjadi extreme track), kejelasan waktu dalam melakukan tracking, informasi detail mengenai kondisi alam yang akan dikunjungi (jalur, waktu, dll) harus diinfokan beberapa hari sebelum hari H agar mempunyai gambaran yang jelas
11	42	2021/06/15 8:20:01 AM GMT+7	Perempuan	25 s/d 30 tahun	Jawa Barat	Karyawan Swasta	Rekreasi / Wisata Alam	Curug Cibeureum Cibodas;Bobojong, Gunung Putri;Curug Cibeureum Selabintana;Danau Situnguning;Situnguning Suspension Bridge	Pertama	Lebih dari 5 jam	5	5	5	5	5	5	5	4	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	
12	44	2021/06/26 3:16:41 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	Jawa Barat	PNS	Rekreasi / Wisata Alam	Mandalawangi	Pertama	Lebih dari 5 jam	5	5	4	4	5	5	5	5	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	-
Rerata											4.25	4.58	4.00	3.75	3.58	3.92	3.50	2.58						

Catatan : Data nama responden, nomor HP/WA, dan akun Instagram tidak ditampilkan pada Tabel ini.

Lampiran 2. Data responden Survei Kepuasan Pengunjung kegiatan pendakian di TNGGP periode April-Juni 2021

No.	No respon den	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Provinsi Asal / Domicili	Pekerjaan	Kegiatan wisata yang dilakukan	Jalur Pendakian yang dilakukan	Kunjungan anda merupakan kunjungan ke berapa?	Berapa lama kunjungan anda?	Nilai Aksesibilitas ke pintu masuk	Nilai Keindahan Alam, Panorama, dll	Nilai Kebersihan	Nilai Kenyamanan	Nilai Pelayanan Petugas	Nilai Fasilitas / Sarpras yang Ada	Nilai Jaringan Telekomun ikasi	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Transportasi]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Hotel/penginapan]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Makanan/Kuliner]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Souvenir/Ol eh-oleh]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Jasa Wisata]	Mohon sampaikan masukan dan Saran untuk peningkatan kepuasan pengunjung. Terima kasih atas partisipasi anda.	
1	2	2021/04/01 6:42:32 PM GMT+7	Laki-Laki	Kurang dari 20 tahun	Jawa Barat	Pelajar	Pendakian	Cibodas - Gunung Pangrango;Gunung Putri - Gunung Gede	Kedua	2 hari	5	5	4	5	5	5	5	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	Untuk pendakian mohon untuk pengelola memberi edukasi dan menyimpan tempat sampah disetiap pos - puncak, karena ada nya ini bisa sedikit berpengaruh, karena masih banyak pendaki yang tidak disiplin terhadap sampah	
2	3	2021/04/01 6:45:35 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	Banten	Lainnya	Pendakian	Cibodas - Gunung Pangrango;Gunung Putri - Gunung Gede;Selabintana - Gunung Gede	Lebih dari lima	3 hari	3	5	4	3	3	3	4	1	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	saran promosin juga jalur selabintana biar ramai.. dan pendaftara jalur lebih diperjelas. soalnya ad bbrpa titik longsor dan phon tumbang jdi samar jalurnya, khusus utk jalur selabintana klo ad yg naik, klo bisa sh kantor buka pagi stelah subuh sktr jam 5 biar mmpercepat jalan yg ngedaki.. nnti bisa selesa siang jam kantornya.. krna jalur jauh. rekomendasi beda jam kantor.. hehehee dan klo memungkinkan, jalur situngungan buka resmi iki ya kak.. bisa cek lagi klo memungkinkan aman dan cari jalur termudah .. ðŸ™“ðŸ™“ðŸ™“ðŸ™“
3	4	2021/04/01 6:49:38 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Jawa Barat	Wiraswasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede dan Gunung Pangrango;Gunung Putri - Gunung Gede;Sebintana - Gunung Gede dan Gunung Pangrango	Lebih dari lima	3 hari	4	5	5	5	4	5	4	4	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Responsibilitasnya lebih di tingkatkan lagi. Area yg ditawarkan lebih terjamin keamanannya. Pungli di luar harap agar di kondisikan. Terimakasih.
4	8	2021/04/01 7:44:46 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	DKI Jakarta	Lainnya	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede;Cibodas - Gunung Pangrango;Cibodas - Gunung Gede dan Gunung Pangrango;Gunung Putri - Gunung Gede;Gunung Putri - Gunung Gede dan Gunung Pangrango;Selabintana - Gunung Gede;Sebintana - Gunung Gede dan Gunung Pangrango	Lebih dari lima	2 hari	5	5	3	4	4	3	3	3	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Tolong berantas percaloan simaksi
5	9	2021/04/01 8:26:32 PM GMT+7	Laki-Laki	40 s/d 50 tahun	Jawa Barat	PNS	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Pertama	2 hari	4	5	4	4	4	4	3	2	301rb - Rp.500rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	Tingkatkan sarpras pendukung di jalur pendakian tanpa mengorbankan keasiran alam sekitar
6	10	2021/04/01 9:52:00 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Aceh	Wiraswasta	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Ketiga sampai Kelima	2 hari	5	5	3	5	5	5	4	3	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Lebih diperbanyak akses informasi / Edukasi via sosial media terkait pendakian dan perkemahan gunung gede pangrango agar masyarakat yang berkunjung lebih awareness terhadap diri sendiri, orang lain dan lingkungan. Terima kasih dan Sukses selalu untuk TNGGP, semoga selalu menjadi TN yang terbaik untuk pelayanan, informasi, dan fasilitasnya. TNGGP adalah tempat pendakian favorit saya.
7	11	2021/04/01 10:54:27 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	DKI Jakarta	Karyawan Swasta	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Lebih dari lima	2 hari	4	5	2	4	4	2	2	3	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	Kepada Yth seluruh staff dan crew gede pangrango, cibodas-gn putri. Semakin kesini banyak sekali pendaki baru yang ingin mencoba mendaki. Saran saya yg paling penting, bagaimana cara pendaki baru memahami artinya kebersihan, keindahan, keasiran, kedamaian, ketenangan di alam terbuka. Hal ini sangat harus dijaga! Perketahtian sedikit untuk pendaki pemula, agar mereka jd belajar bagaimana memahami masukan ke alam terbuka. Atau dari rekan tersebut atau team mereka yg bertanggung jawab penuh dengan hal itu. Dan menurut saya izin mendaki tngg sangat sulit sekarang, tidak praktis. Saya dukung oenuh perubahan untuk menjadi lebih baik. Salam lestari!
8	12	2021/04/02 7:29:31 AM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	DKI Jakarta	Karyawan Swasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede	Lebih dari lima	1 hari	5	5	5	5	5	5	4	2	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Akses jalan raya ke Cibodas maupun saat pulang sering macet, kalo bisa untuk jalan turun gunung diberi prosolan atau flying fox biar tidak capek

No.	No respon den	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Provinsi Asal / Domicili	Pekerjaan	Kegiatan wisata yang dilakukan	Jalur Pendakian yang dilakukan	Kunjungan anda merupakan kunjungan ke berapa?	Berapa lama kunjungan anda?	Nilai Aksesibilitas ke pintu masuk	Nilai Keindahan Alam, Panorama, dll	Nilai Kebersihan	Nilai Keamanan	Nilai Kenyamanan	Nilai Pelayanan Petugas	Nilai Fasilitas / Sarpras yang Ada	Nilai Jaringan Telekommunikasi	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Transportasi]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Hotel/penginapan]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Makanan/Kuliner]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Souvenir/Oleh-oleh]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Jasa Wisata]	Mohon sampaikan masukan dan Saran untuk peningkatan kepuasan pengunjung. Terima kasih atas partisipasi anda.
9	14	2021/04/02 12:23:53 PM GMT+7	Perempuan	20 s/d 25 tahun	Jawa Barat	Wiraswasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede;Gunung Putri - Gunung Gede;Selabintana - Gunung Gede	Lebih dari lima	Lebih dari 3 hari	4	5	2	4	4	2	3	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	A. Kebersihan : karena TNNGGP termasuk kawasan taman nasional yang sangat ramai dikunjungi oleh wisatawan menimbulkan dampak negatif berupa banyaknya sampah yang terdapat di kawasan TNNGGP seperti di jalur pendakian, titik peristirahatan, shelter, maupun campsite. Untuk saran dan masukannya: - lebih baik petugas dibantu oleh masyarakat mitra polhut atau segala stakeholder yang bertanggung jawab dalam bagian tersebut lebih giat dalam melakukan pengecekan dan pendataan barang bawaan yang dapat menjadi sampah (mie, botol plastik dll) setiap tim pendakian yang akan memasuki kawasan dan setiap tim tersebut harus membawa kembali barang sesuai data yang telah dicatat. - Pengadaan penyewaan/ peminjaman jerigen/ tupperware/ wadah makanan ramah lingkungan, setiap pos pengecekan lebih baik terdapat penyewaan atau peminjaman jerigen/ wadah makanan yang ramah lingkungan, sehingga pendaki dapat menyewa peralatan tersebut dan tidak membawa botol plastik/ mie instan plastik dll kedalam kawasan TNNGGP dan mengantisipasi membuat sampah didalam kawasan. - Membuat jadwal rutin operasi bersih kawasan TNNGGP, kegiatan operasi bersih kawasan lebih baik dilakukan secara rutin apalagi pada bulan bulan kegiatan pendakian di TNNGGP di buka. B. Sarana Prasarana dan Fasilitas Sarana prasarana dan fasilitas yang terdapat di kawasan TNNGGP banyak yang sudah mulai usang sehingga perlu melakukan pemulihannya terhadap sarpras dan fasilitas yang ada, seperti pemulihian shelter shelter disetiap pos pendakian agar wisatawan yang berkunjung dapat lebih nyaman untuk beristirahat maupun berlindung, kemudian pemulihian pada toilet toilet yang terdapat di beberapa titik lokasi agar toilet lebih bersih, nyaman, terdapat air yang mengalir, dan tidak bau. Pada jembatan Rawa Gayonggong banyak bagian jembatan yang sudah rusak ataupun bolong, sehingga dapat membahayakan keselamatan pengunjung yang melewati jalur tersebut, apalagi jalur tersebut rawai dilewati oleh pengunjung maupun wisatawan sehingga lebih baik jika memperbaiki jembatan tersebut menjadi lebih baik dan lebih aman. - Papan informasi diperbaharui Banyak papan informasi dan interpretasi yang terdapat di kawasan TNNGGP rusak ataupun sudah usang, sehingga pengunjung tidak dapat menangkap dengan baik informasi yang disampaikan, dengan memperbaiki papan papan informasi dan interpretasi pengunjung dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kawasan TNNGGP dengan lebih baik.	
10	15	2021/04/02 9:01:28 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Jawa Barat	Wiraswasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede dan Gunung Pangrango	Pertama	1 hari	5	5	3	3	4	3	4	1	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Saat bayar tiket masuk di Ciomas 34rb, kami 3 orang tidak dikasih tiket. Hal ini harus di antisipasi dengan cara tiket digital
11	16	2021/04/04 6:49:19 AM GMT+7	Perempuan	40 s/d 50 tahun	DKI Jakarta	Ibu Rumah Tangga	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede dan Gunung Pangrango	Lebih dari lima	3 hari	5	5	3	5	4	5	5	5	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Lebih tegar lg terhadap pendaki menyngut sampah klo perlu keluaran sangsi tegas sbgai shock therapy bagi pendaki yg membuat sampah sembarangan
12	17	2021/04/04 4:10:37 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	DKI Jakarta	Karyawan Swasta	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Pertama	2 hari	5	5	3	2	4	4	4	1	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	Masukannya agar diperhatikan Untuk pemberitahuan kepada pendaki tentang sampah ygmereka ciptakan atau yang mereka bawa. Sarananya agar di setiap pos atau pos bayangan disediakan penunjuk arah kiblat.

No.	No respon den	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Provinsi Asal / Domicili	Pekerjaan	Kegiatan wisata yang dilakukan	Jalur Pendakian yang dilakukan	Kunjungan anda merupakan kunjungan ke berapa?	Berapa lama kunjungan anda?	Nilai Aksesibilitas ke pintu masuk	Nilai Keindahan Alam, Panorama, dll	Nilai Kebersihan	Nilai Keamanan	Nilai Kenyamanan	Nilai Pelayanan Petugas	Nilai Fasilitas / Sarpras yang Ada	Nilai Jaringan Telekomunikasi	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Hotel/penginapan]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Makanan/Kuliner]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Souvenir/Oleh-oleh]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Jasa Wisata]	Mohon sampaikan masukan dan Saran untuk peningkatan kepuasan pengunjung. Terima kasih atas partisipasi anda.	
13	19	2021/04/09 4:59:40 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Jawa Barat	Wiraswasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede;Gunung Putri - Gunung Gede	Pertama	3 hari	4	5	3	4	4	4	1	101rb - Rp.300rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	Penambahan cakupan jaringan telekomunikasi di tiap pos, kalo lagi keadaan darurat dan gak ada sinyal kan jadi nyusah. Seenggaknya ada sinyal di tiap pos jadi bisa melakukan panggilan darurat	
14	21	2021/04/14 11:39:01 PM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	DKI Jakarta	Mahasiswa	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Ketiga sampai Kelima	2 hari	4	4	3	4	4	5	4	5	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Mempermudah birokrasi dan persyaratan dalam pendakian dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.
15	22	2021/05/01 7:09:28 AM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	Kepulauan Riau	Wiraswasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede	Kedua	2 hari	5	5	5	5	1	4	5	< 100rb	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	pendaftaran online tetapi harus menunggu petugas cek kesehatannya dtg (sudah jam 07.00). sedangkan yang pendakian illegal (tidak daftar online) bisa langsung naik	
16	24	2021/05/04 7:56:29 AM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	Jawa Barat	Karyawan Swasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede;Cibodas - Gunung Pangrango	Pertama	1 hari	5	5	3	3	3	2	3	1	301rb - Rp.500rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	Tolong diberantas calo calonya
17	25	2021/05/05 9:33:50 AM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Jawa Barat	Lainnya	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Lebih dari lima	1 hari	5	4	2	5	5	5	5	5	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Tolong larang yang membawa jas hujan plastik. Terlalu banyak sampah jas hujan plastik di area Surya Kencana yang di tinggal oleh pemiliknya
18	26	2021/05/05 11:01:21 AM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	DKI Jakarta	Karyawan Swasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede dan Gunung Pangrango;Gunung Putri - Gunung Gede	Lebih dari lima	2 hari	5	5	4	4	4	4	3	1	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	Tingkatkan terus fasilitas umum terutama mushola dan toilet, agar pengunjung lebih nyaman, terimakasih
19	28	2021/05/05 6:43:23 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	Jawa Barat	Karyawan Swasta	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Kedua	2 hari	4	5	4	4	4	4	2	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	Suka ada calo,yang buat instant tanpa mengikuti prosedur pendakian...dan tolong jalur pendakian ya d perbaiki lagi.	
20	29	2021/05/27 10:31:55 AM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Jawa Barat	PNS	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Lebih dari lima	Lebih dari 3 hari	5	5	5	2	3	5	3	3	301rb - Rp.500rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	301rb - Rp.500rb	Jangan terlalu banyak berinovasi perihal peraturan kepada pendaki, karena kondisi pendaki jaman sekarang dengan jaman dulu sangat berbeda, apabila semakin susah dan ribet birokrasi yg ditempuh maka semakin banyak pula Calo yg berkeliruan.
21	30	2021/05/27 2:49:06 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	DKI Jakarta	Lainnya	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede dan Gunung Pangrango	Lebih dari lima	2 hari	5	5	5	5	5	5	5	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	Kalo bisa untuk pendakian lebih lama lagi	
22	31	2021/05/27 2:54:13 PM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	DKI Jakarta	Wiraswasta	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Lebih dari lima	2 hari	5	5	5	5	5	5	4	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	sangat puas sekali	
23	32	2021/05/27 2:57:38 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	DKI Jakarta	Lainnya	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Lebih dari lima	2 hari	5	5	4	5	5	5	3	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Ditambah personil volunteer untuk evakuasi darurat terlebih dimusim2 hujan	
24	33	2021/05/27 8:26:21 PM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	DKI Jakarta	Karyawan Swasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede;Cibodas - Gunung Pangrango;Cibodas - Gunung Gede dan Gunung Pangrango;Gunung Putri - Gunung Gede	Lebih dari lima	2 hari	4	4	4	4	4	5	4	3	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	
25	34	2021/05/28 12:26:39 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	Jawa Barat	TNI/Polri	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede;Gunung Putri - Gunung Gede	Pertama	1 hari	5	5	5	5	5	5	3	2	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Semoga jalurnya dirawat
26	35	2021/05/28 12:35:01 PM GMT+7	Laki-Laki	30 s/d 40 tahun	Jawa Barat	TNI/Polri	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Kedua	1 hari	3	5	1	3	4	5	1	1	301rb - Rp.500rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	101rb - Rp.300rb	
27	36	2021/06/03 3:14:40 PM GMT+7	Perempuan	20 s/d 25 tahun	Banten	Karyawan Swasta	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede;Gunung Putri - Gunung Gede	Pertama	2 hari	4	4	2	2	2	3	3	3	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Terlalu banyak calo dipendakian via putri suah booking online tetep aja kena calo. Sudah simaksi mahal dibandingan jawa tengah. Kena calo lagi. Kapok banget kesitu
28	37	2021/06/04 9:28:00 PM GMT+7	Perempuan	30 s/d 40 tahun	DKI Jakarta	Lainnya	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede	Pertama	2 hari	4	5	3	5	5	5	3	5	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Untuk kebersihan toilet di sekitar rute pendakian tolong lebih diperhatikan lagi, apabila sudah tidak bisa digunakan mohon fasilitas toiletnya di perbaiki
29	38	2021/06/07 8:53:48 PM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	D.I. Yogyakarta	Lainnya	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede	Pertama	2 hari	3	3	2	3	1	2	3	3	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	Sudah booking online tetapi diperumit dengan oknum2 di basecamp. Sehingga dari simaksi offline tetapi jadi offline sehingga biaya yg dikeluarakan 2x lipat. Apalagi dengan transparansi yg kurang jelas dari pihak2 terkait, ditakut-takuti biaya yg lebih banyak ketika simaksi online dengan biaya cel kesehatan, materai, dan tidak adanya birokrasi yg jelas karena banyak yg bermain disini. Cukup pertama dan terakhir. Terimakasih.

No.	No respon den	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Provinsi Asal / Domisili	Pekerjaan	Kegiatan wisata yang dilakukan	Jalur Pendakian yang dilakukan	Kunjungan anda merupakan kunjungan ke berapa?	Berapa lama kunjungan anda?	Nilai Aksesibilitas ke pintu masuk	Nilai Keindahan Alam, Panorama, dll	Nilai Kebersihan	Nilai Keamanan	Nilai Kenyamanan	Nilai Pelayanan Petugas	Nilai Fasilitas / Sarpras yang Ada	Nilai Jaringan Telekomunikasi	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Transportasi]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Hotel/penginapan]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Makanan/Kuliner]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Souvenir/Oleh-oleh]	Biaya yang dikeluarakan selama kunjungan [Jasa Wisata]	Mohon sampaikan masukan dan Saran untuk peningkatan kepuasan pengunjung. Terima kasih atas partisipasi anda.
30	41	2021/06/10 3:58:08 AM GMT+7	Laki-Laki	20 s/d 25 tahun	Jawa Barat	Lainnya	Pendakian	Cibodas - Gunung Gede	Kedua	3 hari	5	5	3	5	5	5	4	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Lebih di jaga kebersihannya	
31	43	2021/06/16 8:46:22 AM GMT+7	Laki-Laki	25 s/d 30 tahun	Jawa Barat	Karyawan Swasta	Pendakian	Gunung Putri - Gunung Gede dan Gunung Pangrango	Pertama	3 hari	5	5	1	2	3	5	5	4	101rb - Rp.300rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	Tolong dengan sangat kepada pihak yang berwenang di TNGGP, alam sangat terganggu dengan orang2 yang semena2.. sampah berserakan, suara bisng speaker bahkan pendaki klepto.. sangat disayangkan keindahan gunung gede-pangrango tercemari oleh manusia tidak beradab.. untuk kedepannya tolong diterapkan sistem in-out sampah untuk pendaki/pengunjung yg sekedar camping & bervisata ke curug, dimana saat sebelum masuk kawasan di ceklist barang2 bawaan yang dibawa dan dapat menimbulkan sampah dan sampah itu wajib dibawa turun dan di ceklist kembali saat sebelum meninggalkan kawasan melalui basecamp/pengelola setempat apabila ada yang kurang 1 sampah misal putung rokok maka dikenakan denda sebesar 2juta untuk 1item sampah (contoh denda) agar alam gunung gede pangrango terjaga dan manusia2 yg tidak bertata krama.. seperti yg sudah diterapkan di gunung2 di jawa tengah, untuk kebaikan kita semua.. saya miris melihat berita sweeping sampah dan hasilnya lebih dari 1ton sampah tersweeping di jalur pendakian gunung gede-pangrango.. terimakasih, semoga saran baik saya bisa diterima
Rerata											4.48	4.81	3.39	4.00	4.06	4.13	3.74	3.00						

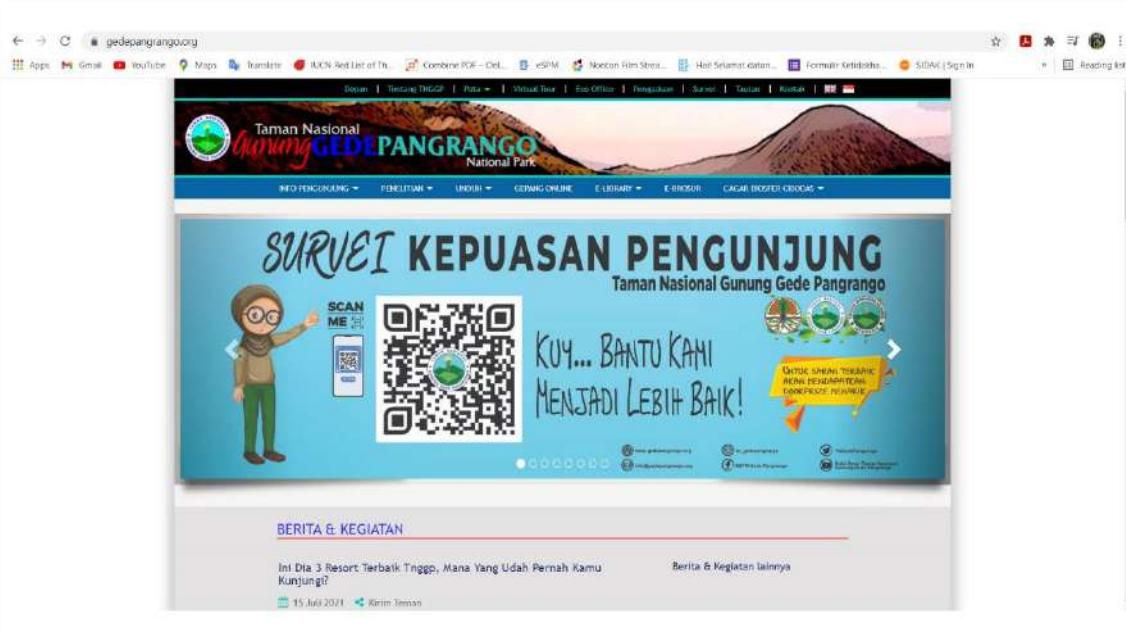
Catatan : Data nama responden, nomor HP/WA, dan akun Instagram tidak ditampilkan pada Tabel ini.

Lampiran 3. Data responden Survei Kepuasan Pengunjung kegiatan berkemah di TNGGP periode April-Juni 2021

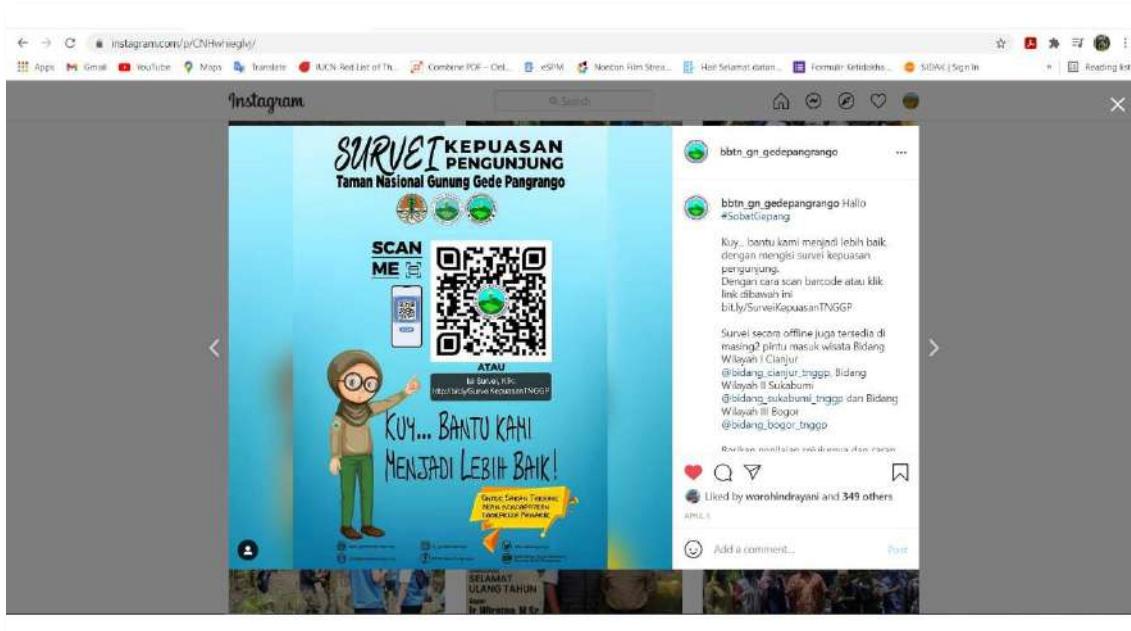
No.	No. respon den	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Provinsi Asal / Domisili	Pekerjaan	Kegiatan wisata yang dilakukan	Lokasi berkemah yang dilakukan	Kunjungan anda merupakan kunjungan ke berapa?	Berapa lama kunjungan anda?	Nilai Aksesibilitas ke pintu masuk	Nilai Keindahan Alam, Panorama, dll	Nilai Kebersihan	Nilai Keamanan	Nilai Kenyamanan	Nilai Pelayanan Petugas	Nilai Fasilitas / Sarpras yang Ada	Nilai Jaringan Tele komunikasi	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Hotel/ penginapan]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Makanan/ Kuliner]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Souvenir/ Oleh-oleh]	Biaya yang dikeluarkan selama kunjungan [Jasa Wisata]	Mohon sampaikan masukan dan Saran untuk peningkatan kepuasan pengunjung. Terima kasih atas partisipasi anda.	
1	18	2021/04/05 9:15:48 AM GMT+7	Perempuan	30 s/d 40 tahun	Banten	Wiraswasta	Berkemah	Buper Barubolang	Pertama	2 hari	3	5	3	5	4	5	4	2	101rb - Rp.300rb	< 100rb	101rb - Rp.300rb	< 100rb	301rb - Rp.500rb	Jangan diubah. Jangan dibangun apa2, karena sudah banyak bumi perkemahan / tempat wisata yang terlihat sangat manmade. Marketing Baru Bolang bisa untuk target market yang mengincar kemurnian alam tanpa harus naik gunung atau wildcamp. Susah mencari yang seperti Baru Bolang..dibiarakan kondisi alam apa adanya tapi pengunjung tetap merasa aman dan nyaman karena di kelola oleh daerah.
2	45	2021/06/28 7:59:11 AM GMT+7	Perempuan	20 s/d 25 tahun	DKI Jakarta	Pelajar	Berkemah	Harendong Camp	Pertama	1 hari	2	4	4	4	2	4	4	4	101rb - Rp.300rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	< 100rb	Semoga pengunjung di TNGGP sehat selalu
Rerata											2.50	4.50	3.50	4.50	3.00	4.50	4.00	3.00						

Catatan : Data nama responden, nomor HP/WA, dan akun Instagram tidak ditampilkan pada Tabel ini.

Lampiran 4. Screenshot publikasi terkait Survei Kepuasan Pengunjung TNGGP periode April-Juni 2021



Gambar 1. Ajakan untuk ikut mengisi Survei Kepuasan Pengunjung yang dibagikan pada website Balai Besar TNGGP pada alamat <https://www.gedepangrango.org/> tanggal 1 April 2021. Form survei tersebut dapat diklik pada menu “Survei” pada bagian atas halaman ini.



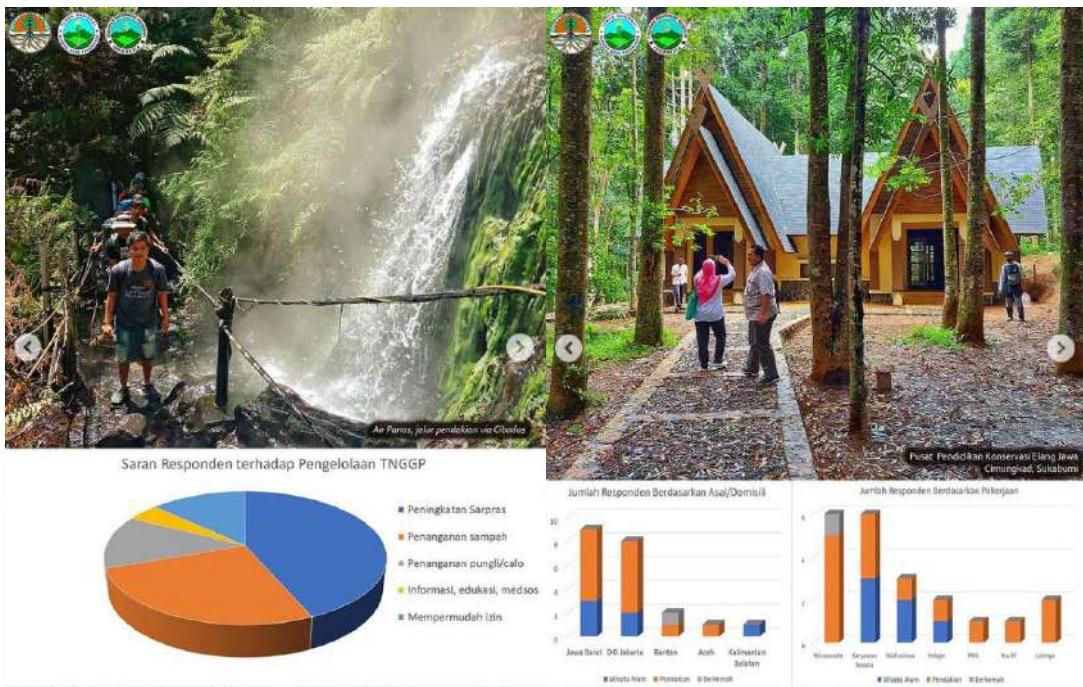
Gambar 2. Ajakan untuk ikut mengisi Survei Kepuasan Pengunjung juga dibagikan pada akun Instagram Balai Besar TNGGP @bbtn_gn_gedepangrango pada tanggal 1 April 2021 pada alamat <https://www.instagram.com/p/CNHwhiegly/>



Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April 2021 (*slide 1*) yang dibagikan pada akun Instagram Balai Besar TNGGP @bbtn_gn_gedepangrango pada tanggal 5 Mei 2021 dengan alamat <https://www.instagram.com/p/COeQxI4AsLC/>



Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April 2021 (*slide 2 dan 3*)



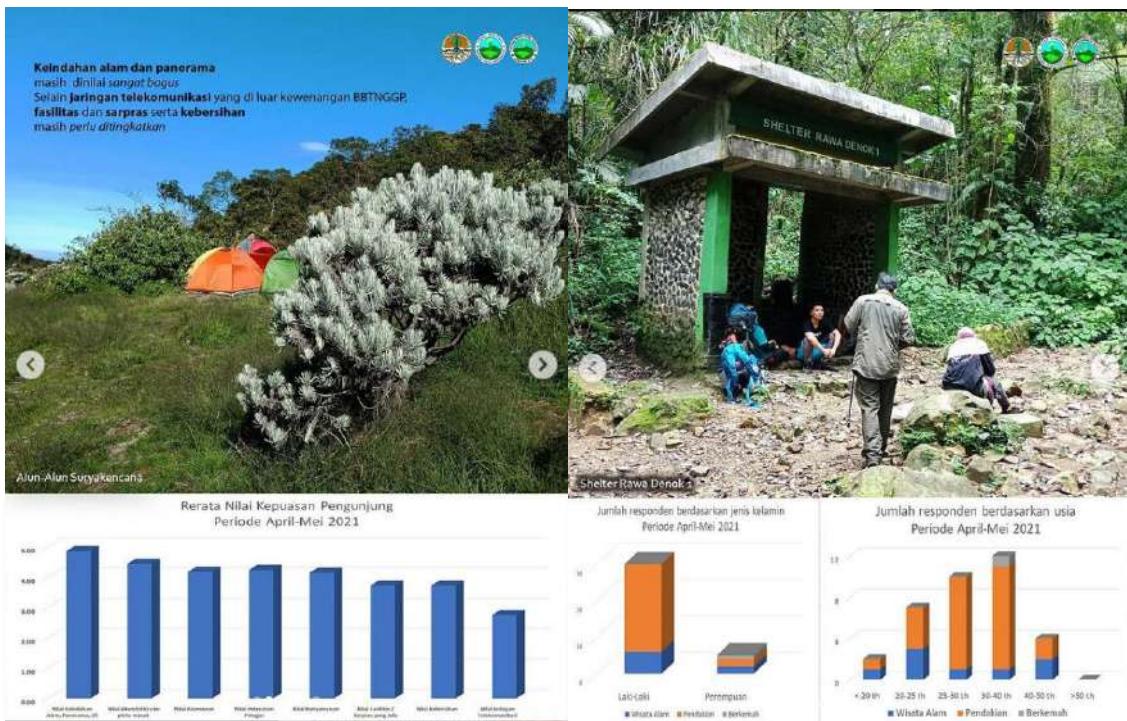
Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April 2021 (slide 4 dan 5)



Gambar 6. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April 2021 (slide 6) yang juga berisi ajakan untuk ikut mengisi survei dimaksud.



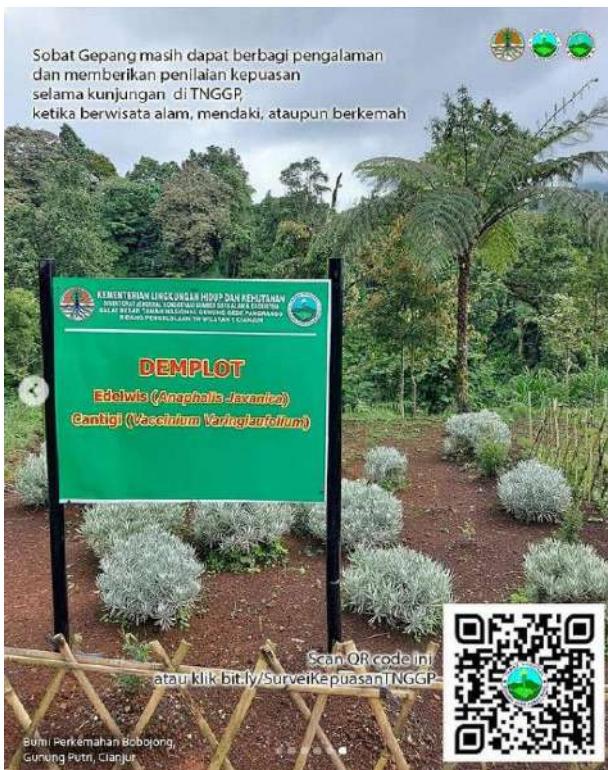
Gambar 7. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Mei 2021 (slide 1) yang dibagikan pada akun Instagram Balai Besar TNGGP @bbtn_gn_gedepangrango pada tanggal 3 Juni 2021 dengan alamat <https://www.instagram.com/p/CPpZPEIADr9/>



Gambar 8. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Mei 2021 (slide 2 dan 3)



Gambar 9. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Mei 2021 (*slide 4 dan 5*)



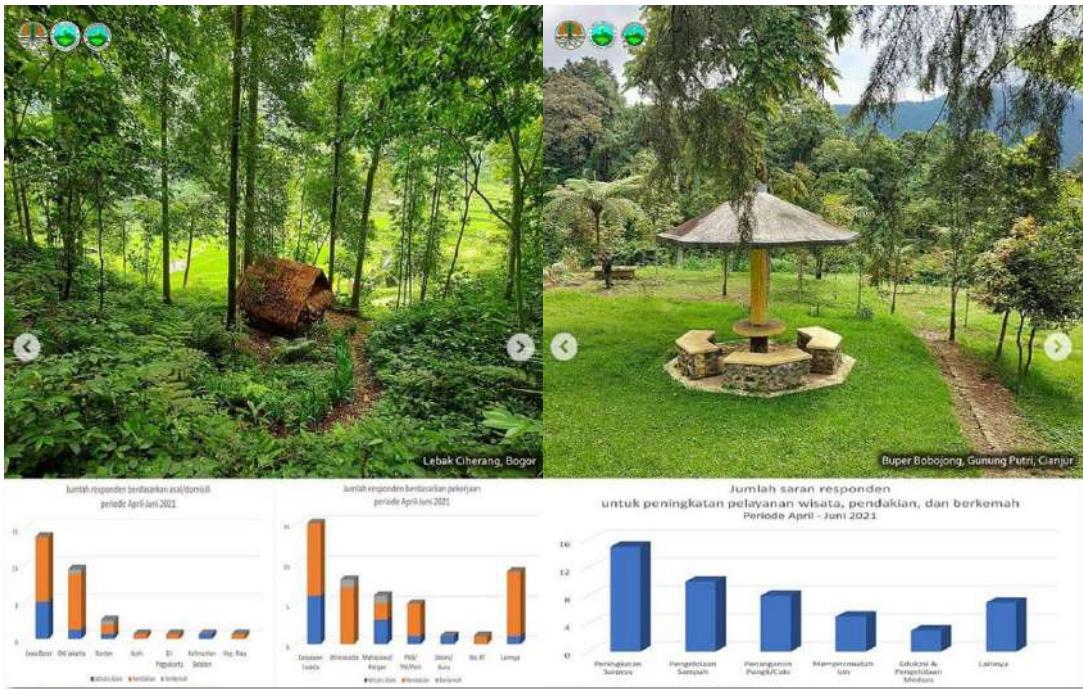
Gambar 10. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Mei 2021 (*slide* 6) yang juga berisi ajakan untuk ikut mengisi survei dimaksud.



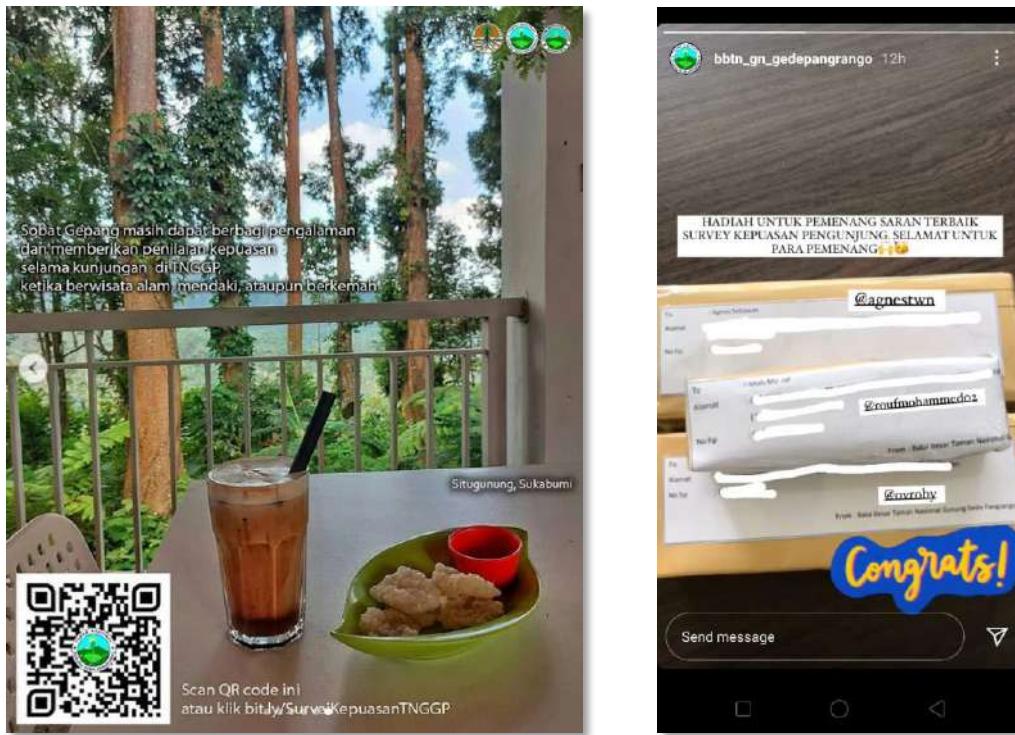
Gambar 11. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Juni 2021 (*slide 1*) yang dibagikan pada akun Instagram Balai Besar TNGGP @bbtn_gn_gedepangrango pada tanggal 6 Juli 2021 dengan alamat <https://www.instagram.com/p/CQ-R1gLgpE/>



Gambar 12. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Juni 2021 (*slide 2 dan 3*)



Gambar 13. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Juni 2021 (*slide 4 dan 5*)



Gambar 14. Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Bulan April-Juni 2021 (*slide 6*) yang juga berisi ajakan untuk ikut mengisi survei dimaksud (*kedua*) dan screenshot Story Instagram BBTNGGP setelah pengiriman *doorprize* untuk saran terbaik dari responden yang dibagikan pada tanggal 15 Juli 2021.