

STUDI EVALUASI KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM MENGELOLA OBYEK WISATA TAMAN MARGASATWA MANGKANG KOTA SEMARANG

Oleh:

Dra.Christine Diah Wahyuningsih,M.Si. (Ketua)

chrisayudia@yahoo.com

Dra.Hj.Susilo Endrawanti,M.Si. (Anggota)

susiloendrawanti@yahoo.co.id

ABSTRACT

Mangkang Zoological Garden in Semarang is one of the pleasure park for the citizen which lies strategically on the Semarang-Kendal highway at Km post 17. Achievable ticket price is Rp.5000,-. Riding on elephant, to ride on water tricycle, horse riding, flying fox are Rp.3000,-. Over this condition, it is hoped that visitor would rise from year to year. In this website, the organizer offers the most completed recreation for kids, cheap, clean and tidy. In fact, the number and kind of animal are limited, dirty, rubbish everywhere, settees are not well maintained, the garden at each pavilion are not tidy. The visitor decreases from year to year, in 2011 number of visitors are 267.346, while in 2012 become 243.883.

Based on the above conditions, writers were interested in conducting a research on evaluation of the performance in managing Mangkang Zoological Garden Semarang as a tourism's object. The aims of this research are: 1)to indicate the human resources who managing this tourism's object, 2)to indicate why this tourism's object is not interested by the people yet. The usefulness: 1)to increase the conception and dan try to help in problem solving in relation with human resources particularly, 2)giving input and consideration to the concerned official agency. The type of research is descriptive qualitative description one. Methods of data collection, observation, in-depth interviews with 10 informants consisting of Head of UPTD, vet, cleaning service coordinator, ticketing coordinator, security person, animal tamer, animal keeper, garden coordinator, medical veterinarian, paramedical veterinarian. Writers also hold an interview with Head of Kepala Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang as a key-person. The interpretation of the results of interviews with informants were used as an analysis of the data. The results of research and fact findings are: 1)performance of human resources in managing animal, it is found that number of person in compared with width of animal's area is not adequate, since area of 10 Ha should be covered by 47 persons (25 official servant and 22 honorary employee=HorDis); 2)grade of education point of view, 8,51% college degree, dan 91,49% honorary employee are upper secondary school grade; 3)lack of security effort over all animal area, garden hall and whole garden area in general; 4) no clear organization chart to support good management effort, since all people are liable to head of UPTD directly.

keyword: performance, human resources, zoological garden

1. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Taman margasatwa merupakan salah satu sarana rekreasi bagi masyarakat. Di saat libur sekolah, hari raya maupun akhir pekan masyarakat memadati obyek wisata, yang tujuannya adalah mengisi masa liburan, sarana pengenalan

aneka satwa ciptaan Tuhan bagi anak- anak, sarana penelitian bagi para peneliti fauna dan flora, serta sebagai hiburan tatkala penat bekerja sepanjang pekan. Obyek Wisata Taman Margasatwa Mangkang Semarang, merupakan salah satu pilihan bagi para wisatawan yang kebetulan sedang berkunjung di kota Semarang, atau warga Semarang dan sekitarnya. Obyek wisata ini terletak di perbatasan Kota Semarang-Kendal.

Kebun Binatang ini dibangun untuk menggantikan kebun binatang Tinjomoyo Semarang yang sudah tidak layak untuk habitat satwa. Maka pada Februari 2007, Kebun Binatang dipindahkan ke Mangkang. Di lokasi yang baru diharapkan jumlah pengunjung taman margasatwa akan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, karena akses menuju lokasi ini mudah dijangkau, karena terletak di pinggir jalan raya, bisa dijangkau dengan menggunakan mobil pribadi, motor, maupun sarana angkutan umum. Namun seperti terlihat berikut ini, bahwa jumlah pengunjung Tamanmarga Satwa Mangkang Semarang mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2011 jumlah pengunjung 267.346, tahun 2012 jumlah pengunjung mengalami penurunan menjadi 243.883 (sumber: www.kebunbinatangsemarang.co.id).

Dari komentar pengunjung, merasa kecewa mengatakan bahwa jumlah dan jenis satwa yang sedikit, ditambah lingkungan di dalam kebun binatang yang kotor, sungguh merupakan kondisi yang miris dan sangat membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah setempat. Dalam websitenya mereka mengatakan bahwa mereka menawarkan sarana rekreasi anak-anak terlengkap di Kota Semarang yang hemat, bersih, dan sehat, namun sungguh berbeda dengan kenyataannya. Kami melihat banyak sampah di sungai dan lingkungan di dalam kebun binatang, juga kondisi binatang-binatang yang kurus. Saya berharap Pemerintah Kota Semarang dapat

memperhatikan hal ini dan membantu mengembangkan Kebun Binatang Mangkang ini menjadi arena rekreasi keluarga yang lebih bersih dan sehat (Sumber: *Missyoan.wordpress.com.prihatin kebun binatang semarang perlu dibenahi*, 19 Februari 2014). Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **STUDI EVALUASI KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM MENGELOLA OBYEK WISATA TAMAN MARGASATWA MANGKANG KOTA SEMARANG**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya sebuah perumusan masalah yang jelas. Perumusan masalah merupakan hal yang penting karena mempermudah bagi peneliti untuk melakukan kegiatan, selanjutnya sesuai dengan prosedur ilmiah. Menurut Wallen seperti dikutip Sugiono dalam bukunya *Metodologi Penelitian Survey*, bahwa rumusan masalah yang baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Masalah harus fleksibel, dalam arti masalah tersebut harus dapat dicarikan jawabannya melalui sumber yang jelas, tidak banyak menghabiskan dana, tenaga dan waktu.
2. Masalah harus jelas, yaitu semua orang memberikan persepsi yang sama terhadap masalah tersebut
3. Masalah harus signifikan, dalam arti jawaban masalah yang diberikan harus memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu

dan pemecahan masalah kehidupan manusia.

4. Masalah berpikir etis, yaitu tidak berkenaan dengan hal-hal yang bersifat etika, moral, nilai-nilai keyakinan dan organisasi. (Sugiono : 36)

Perumusan masalah dimaksudkan supaya apa yang dikemukakan lebih jelas, sehingga orang lain akan memahami juga.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengelola obyek wisata Taman Margasatwa Mangkang Semarang?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi semakin rendahnya minat masyarakat untuk mengunjungi Taman Margasatwa Mangkang Semarang?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengelola obyek Taman Wisata Margasatwa Mangkang Kota Semarang
2. Untuk mengetahui obyek wisata Taman Margasatwa Mangkang Kota Semarang kurang diminati masyarakat.

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Kegunaan Teoritis
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan, memberikan wawasan serta mencari dan mencoba menyelesaikan masalah terutama kaitannya

dengan sumber daya manusia (SDM).

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan bahan acuan serta rujukan, untuk bahan evaluasi terutama yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan manajemennya, khususnya Pemerintah Kota Semarang, serta agar lebih melibatkan stakeholder untuk berperan aktif.

2. KERANGKA TEORI

Kota Semarang merupakan salah satu daerah yang kaya akan objek wisata, baik wisata alamnya yang sangat menarik, wisata budaya, peninggalan sejarah dan wisata taman marga satwa sebagai salah satu potensi yang dimiliki Kota Semarang. Taman Margasatwa Semarang berada di bawah naungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Didirikan pada tahun 2004, di atas tanah seluas 10 hektar. Obyek wisata Taman Margasatwa terletak di jalur yang sangat strategis yang berada di Jalan Walisongo KM 16 Kelurahan Wonosari Mangkang. Selain masyarakat pengunjung dapat menikmati koleksi satwa, juga sebagai arena edukasi bagi anak-anak di alam terbuka, untuk mengenal jenis satwa langka, serta dapat menikmati arena permainan anak-anak, kolam renang dan waterboom. Sesuai dengan konsep yang ditawarkan permainan anak-anak, kolam renang dan waterboom. Sesuai dengan konsep yang ditawarkan adalah konservasi, edukasi dan rekreasi. Berbicara masalah pariwisata, James J. Spillane (1987) mengemukakan jenis pariwisata sebagai berikut:

- a. Pariwisata untuk menikmati perjalanan (Pleasure Tourism)
- b. Pariwisata untuk rekreasi (Recreation Tourism)
- c. Pariwisata untuk kebudayaan (Culture Tourism)
- d. Pariwisata untuk olah raga (Sport Tourism)
- e. Pariwisata untuk urusan dagang (Business Tourism)
- f. Pariwisata untuk berkonvensi (Convention Tourism)

Dari jenis pariwisata tersebut, maka Taman Margasatwa Mangkang Semarang termasuk jenis pariwisata rekreasi, yang mana pengunjung selain dapat menikmati rekreasi bersama keluarga, kerabat, dan handai taulan untuk melepas kepenatan kegiatan rutin, di tempat inilah pengunjung dapat sebagai sarana edukasi mengenai kekayaan flora dan fauna yang indah di negeri kita tercinta ini.

Dari data kunjungan Wisatawan Nusantara ke wisata kota Semarang, pada tahun 2011 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Taman Margasatwa Semarang sebanyak 289.94, pada tahun 2012, jumlah wisatawan yang berkunjung 250.001 (sumber: Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang, 2013). Melihat data kunjungan di atas, mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar 39.093. Dari keterangan yang dikemukakan oleh kepala UPTD Taman Margasatwa Mangkang, bahwa target tahun 2013 masih belum mencapai target, yang semestinya Rp.2,8miliar, masih kurang Rp.150juta. Namun tahun 2014 optimis dapat memenuhi target Rp.3,1miliar. Hal ini disebabkan penambahan wahana permainan anak-anak dan dibukanya museum satwa yang diharapkan akan meningkatkan income Taman Margasatwa Mangkang

Semarang. Di sisi lain bahwa ada 6 hal menarik dari kebun binatang ini adalah:

- a. Adanya hewan langka (Harimau Sumatera, Burung Merak, Orang Utan, Rusa, Penyu, Kijang, Komodo)
- b. Wahana Permainan air
- c. Fasilitas bisa foto bersama binatang
- d. Fasilitas naik gajah dan kereta kuda
- e. Warung makan
- f. Mesjid

Banyaknya fasilitas yang ditawarkan Taman Margasatwa Mangkang Semarang, harus diikuti dengan pengelolaan yang profesional. Adapun pengelolaan yang profesional ini tidak lepas dari kemampuan Sumber Daya Manusia (Human Resources), yang memiliki kualitas. Ada 2 (dua) aspek kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu:

- a. Aspek Fisik (kualitas fisik)
- b. Aspek Non Fisik (kualitas non fisik) misalnya: kemampuan bekerja, berpikir, dan keterampilan-keterampilan lain yang dapat diperoleh dari pendidikan dan latihan. Pendidikan dan Latihan (Diklat), bertujuan untuk mengembangkan aspek kemampuan intelektual, dan kepribadian manusia.

Pendidikan lebih dikaitkan dengan waktu mempersiapkan calon tenaga yang akan diperlukan bagi sebuah organisasi/instansi, yang terkait dengan pengembangan keterampilan umum. Sementara Pelatihan berkaitan dengan kemampuan/keterampilan SDM setelah menjadi pegawai yang telah menduduki pekerjaan tertentu, yang menekankan pada psikomotorik. (Kognitif, Afektif, Psikomotor). Pelatihan menekankan pada tugas-tugas yang harus dilaksanakan (Soekidjo Notoatmodjo: 1992). Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa Pendidikan dan

Latihan (Diklat), mutlak dipentingkan dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini disebabkan bahwa SDM adalah merupakan unsur yang paling urgen dalam organisasi, yang mana sebenarnya Pendidikan dan Latihan itu dapat dikatakan sebagai investasi. Oleh karena itu Pendidikan dan Latihan menjadi sangat penting dan harus menjadi perhatian dari pihak pengelola organisasi, bila organisasi itu ingin berkembang. Pendidikan dan Latihan semata-mata tidak hanya untuk kepentingan pegawai saja, namun juga untuk kepentingan organisasi. Hal ini merupakan timbal balik antara keberadaan manusia sebagai pendukung organisasi dan pencapaian efektivitas dan efisiensi organisasi. Sebuah lingkaran simbiosis mutualistis bahwa Pendidikan dan Latihan akan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai, meningkatkan produktivitas kerja. Produktivitas kerja akan meningkat berarti organisasi juga akan mengalami keuntungan.

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai pelatihan mencakup:

- a. Pelatihan untuk pelaksanaan program-program baru
- b. Pelatihan untuk para pegawai yang akan menduduki job atau tugas-tugas baru
- c. Pelatihan untuk pengenalan proses/prosedur kerja yang baru
- d. Pelatihan untuk pegawai baru.

Dari pendekatan Sumber Daya Manusia, dalam kajian penelitian ini bahwa manusia sebagai pendukung penting dalam pengelolaan taman margasatwa mangkang Semarang, harus manage dengan cara yang professional. Melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yaitu bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-

kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan SDM. Seperti yang dikemukakan Ir.Kusyanto selaku Kepala UPTD Taman Margasatwa, bahwa mengelola kebun binatang agar menjadi tujuan wisata yang menarik memerlukan ekstra energi dan waktu yang sangat besar. Untuk mewujudkan lahan seluas 9 Ha sebagai salah satu obyek wisata unggulan di Jawa Tengah tidaklah mudah, terutama dalam pengadaan koleksi satwa langka dan pengelolaan Sumber Daya Manusia. Selanjutnya Bambang Hadi P.,SE selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD mengemukakan bahwa SDM pengelola taman margasatwa jumlahnya kurang dari 50 orang yang latar belakang pendidikannya rata-rata bukan dari pariwisata, kehutanan dan kehewan. Disamping itu minimnya pengadaan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan pelayanan pariwisata bagi pegawai dan para pedagang. Dari pendapat tersebut, memperkuat pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), dalam pengelolaan Taman Margasatwa Mangkang Semarang, sebagai tempat rekreasi yang memiliki koleksi flora dan fauna, serta arena bermain air, yang harus tetap diminati sebagai daya tarik unggulan kota Semarang. Harapan tersebut dapat tercapai apabila dilakukan evaluasi kinerja SDM, mulai dari perekrutan pegawai, tingkat pendidikan dan disiplin ilmu yang dibutuhkan sesuai formasi, dilakukannya pendidikan dan latihan (DIKLAT) sesuai kapasitas dan kepentingan pengembangan skill pegawai, keterampilan mengurus koleksi fauna dan flora, agar tetap dapat sebagai sarana edukasi bagi anak-anak sekolah maupun masyarakat umum, maka pentingnya kemampuan petugas dalam memberikan keterangan yang

berkaitan dengan job diskripsi masing-masing petugas di Taman Margasatwa tersebut. Pentingnya Pendidikan dan Latihan (DIKLAT) bagi SDM adalah :

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi/ instansi perlu penambahan kemampuan
2. Dalam kemajuan IPTEK, sangat diperlukan peningkatan kemampuan dan ketrampilan dalam rangkai menunjang tugas-tugas yang dijalankan
3. Untuk kepentingan promosi bagi pegawai, maka pentingnya peningkatan produktivitas kerja bagi pegawai, kemampuan pegawai untuk menduduki jabatan tertentu.
4. Agar efektivitas dan efisiensi kerja tercapai.

2.1. EVALUASI KINERJA

Evaluasi kinerja merupakan evaluasi formal terhadap prestasi pegawai, dapat dilakukan secara informal, misal pemimpin menegur kesalahan atau memuji pegawai apabila berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik. Informasi informal seperti ini mempunyai keuntungan karena seseorang dapat memperoleh umpan balik dengan tepat, langsung setelah melakukan kesalahan atau berhasil menjalankan tugas. Evaluasi prestasi ini secara formal mempunyai beberapa fungsi. yaitu:

Pertama, evaluasi prestasi dapat digunakan untuk menilai efektivitas pegawai. Apabila setelah pelatihan atau pengembangan menunjukkan kemajuan prestasi maka pelatihan menunjukkan tanda-tanda efektif.

Kedua, evaluasi prestasi sering dipakai sebagai dasar penggajian, promosi, atau pelatihan yang diperlukan.

Ketiga, evaluasi prestasi dapat memberikan umpan balik kepada pegawai. Umpan balik tersebut bermanfaat untuk mengembangkan perencanaan di masa datang.

2.2. MANFAAT EVALUASI KINERJA

1. Meningkatkan prestasi karyawan
Dari hasil kerja atau pekerjaan karyawan, dapat diketahui masalah dan produktivitas mereka dalam bekerja. Dengan demikian, karyawan dapat memperbaiki atau meningkatkan prestasi setelah mengetahui hasil atau umpan balik dari adanya evaluasi tersebut.
2. Standar kompensasi yang layak
Dari hasil evaluasi prestasi, pemimpin dapat mengetahui berapa kompensasi yang layak. Hal ini penting karena evaluasi prestasi dapat membantu dalam pengambilan keputusan pemimpin apakah pemberian upah, bonus, insentif, dan bentuk kompensasi lain sudah layak dan adil bagi pegawai
3. Penempatan individu
Pada periode tertentu, pegawai akan mengalami promosi, mutasi, transfer, dan demosi. Oleh karena itu, sebelum keputusan ini diambil, pemimpin dapat melihat hasil prestasi pegawai dalam sebuah evaluasi yang sudah dilakukan sehingga dapat meminimalisasi risiko kesalahan dalam penempatan pegawai
4. Pelatihan dan Pengembangan
Hasil evaluasi dapat diketahui oleh pemimpin, apakah program pelatihan dan pengembangan diperlukan atau tidak. Apabila hasil evaluasi menunjukkan banyak kekurangan atau hasil

yang negatif maka sudah saatnya diperlukan program pelatihan dan pengembangan, baik untuk pegawai baru maupun senior. Namun, hasil yang baik atau positif hendaknya pengembangan untuk penyegaran pegawai.

5. **Jenjang karier**
 Dari hasil evaluasi prestasi, manajer dapat menyusun jalur karier karyawan sesuai dengan prestasi yang telah ditunjukkan karyawan.
6. **Penataan staf**
 Hasil prestasi yang baik atau buruk, menentukan bagaimana manajemen mengatur pembagian sumber daya manusia di dalam organisasi.
7. **Minimnya data informasi**
 Informasi yang akurat sangat dibutuhkan organisasi untuk mengambil keputusan guna menempatkan karyawan, promosi, mutasi, transfer, mutasi, demosi, kebutuhan program pelatihan dan pengembangan, jenjang karier karyawan, dan komponen-komponen lain dalam sistem informasi manajemen sumber daya manusia. Informasi ini begitu pentingnya sehingga mampu mengurangi kesalahan pengambilan keputusan yang tidak tepat.
8. **Kesalahan desain pekerjaan**
 Adanya indikasi hasil evaluasi prestasi yang buruk merupakan tanda adanya kesalahan dalam deskripsi desain pekerjaan yang tidak atau kurang cocok .. Untuk itu pemimpin perlu memikirkan bagaimana mengatasi permasalahan tersebut.
9. **Peluang kerja yang adil**
 Peluang kerja yang sama dan adil bagi pegawai bisa didapat apabila

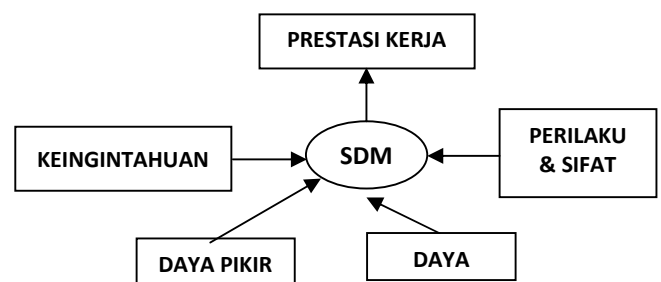
manajer melihat hasil evaluasi dan mempertimbangkan kesempatan pekerjaan yang layak dan menantang bagi pegawai yang menunjukkan prestasi bagus.

10. **Tantangan eksternal**

Penilaian prestasi juga tergantung dari faktor lain, seperti kepentingan pribadi, kondisi finansial, kondisi kerja, keluarga, kesehatan individu, dan sebagainya.

Dari pendekatan tentang manfaat evaluasi kinerja tersebut, sebenarnya sebagai umpan balik bagi pimpinan untuk melangkah mencari solusi bagaimana langkah yang tepat bagi peningkatan produktivitas kerja pegawai. Terkait dengan kinerja SDM pengelola taman margasatwa, perlu dilakukan evaluasi kinerja, yang mungkin selama ini belum dilakukan baik pendidikan dan latihan. Terkait dengan latihan sesuai bidang tugas masing-masing pegawai baik yang telah menduduki jabatan, SDM yang langsung berhubungan dengan penanganan satwa, SDM yang ditempatkan dengan bidang tugas pelayanan dengan masyarakat pengunjung. Adanya beban tugas rangkap yang dikarenakan tenaga kerja yang sangat minim namun beban kerja yang banyak, menyebabkan tidak efektifnya hasil kerja itu sendiri. Mengelola taman margasatwa harus didukung dengan SDM yang terlatih, dan yang memiliki spesifikasi dalam tugasnya.

Gambar : Konsep Sumber Daya Manusia



Dari data Tabell menunjukkan bahwa SDM Taman Margasatwa memiliki masa kerja minimal 1 tahun bekerja, dan maksimal 26 tahun. Namun belum ada perincian yang jelas tentang status pendidikan mereka. Kurangnya tenaga yang memiliki spesifikasi yang ditunjang dengan pendidikan, untuk mengelola taman margasatwa seluas 10 hektar. Dengan demikian kurang efektif dalam menjalankan tugas-tugasnya. Akibatnya pelayanan pada pengunjung kurang memuaskan, tenaga medis dan tenaga kasar yang terkait langsung dengan hewan serta penangkaran satwa secara kuantitas kurang, dan secara kualitas belum memuaskan.

2.3. KEPEMIMPINAN

Salah satu komponen penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi adalah pemimpin. Pemimpin harus perhatian kepada mereka yang dipimpinnya. Perhatian itu terwujud dalam bentuk kepedulian dan mau mendengar setiap kebutuhan, kepentingan, impian dan harapan dari mereka yang dipimpinnya.

Menurut Wadsworth (2008) para pemimpin kerja harus menguasai atau memiliki delapan peran yaitu:

- a. Mengetahui cara untuk memilih orang yang tepat.
- b. Menghubungkan mereka dengan penyebab yang tepat.
- c. Mengatasi masalah-masalah yang muncul.
- d. Mengevaluasi kemajuan untuk mencapai tujuan.
- e. Melakukan negoisasi resolusi terhadap konflik.
- f. Menyembuhkan luka yang ditimbulkan oleh perubahan.
- g. Melindungi kultur mereka dari bahaya krisis.

- h. Mensinergikan semua pemegang saham sedemikian rupa sehingga memungkinkan mencapai kemajuan bersama-sama.

Multi peran yang harus dijalankan oleh seorang pemimpin, merupakan aktivitas fungsi- fungsi manajemen yang sehat yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan dan Monitoring dan Evaluasi. Dalam memimpin Taman Margasatwa, diperlukan adanya perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM), yang disesuaikan antara pendidikan dan formasi bidang pekerjaan, rasio jumlah personil yang melaksanakan pekerjaan dengan beban tugas pekerjaan, kemampuan dan ketrampilan personil di bidang kerjanya. Pengorganisasian adalah bagaimana menempatkan orang-orang secara tepat sesuai dengan bidang pekerjaan. Untuk fungsi penggerakan, bagaimana seorang pemimpin dapat mengatur orang-orang dalam pelaksanaan tugas, memotivasi orang dalam pelaksanaan tugas. Untuk menjalankan fungsi monitoring dan evaluasi bagaimana mengevaluasi mulai dari melihat naik turunnya animo jumlah pengunjung, memantau keberadaan mainan dan fasilitas lainnya apakah masih layak dipergunakan atau tidak agar tidak menimbulkan kecelakaan bagi pengguna fasilitas permainan yang ada. Hal ini penting dilakukan karena pernah terjadi sebuah kecelakaan di wahana permainan Wonderia Semarang yang menyebabkan pengunjung mengalami cedera saat menggunakan fasilitas permainan. Kejadian yang sama di obyek wisata Baturaden Purwokerto,

dimana jembatan yang ada di dalam obyek tersebut runtuh saat banyak pengunjung yang melintas. Dari pengalaman ini, maka pentingnya memantau semua fasilitas taman margasatwa guna menjaga keamanan fasilitas permainan yang mana sebagian besar banyak digemari oleh anak-anak dan keluarga. Selain itu pentingnya dilakukan evaluasi SDM yang berhubungan langsung dengan pengunjung, mulai dari tutur kata dan perilaku petugas saat berhadapan dengan pengunjung. Semua ini harus berjalan sebagai sebuah sinergi apabila pengelolaan organisasi tersebut dapat dikatakan sehat. Prof. Dr. Mr Pradjudi Armosudiro dalam Havid Ardi (2011), mengatakan bahwa organisasi merupakan struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Maka pembagian kerja dalam kelompok dalam mencapai tujuan mutlak sangat diperlukan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL

Pada prinsipnya, konsep merupakan unsur penelitian yang sangat penting dan merupakan definisi yang dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan secara abstrak dari suatu fenomena sosial atau alam.

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi adalah kegiatan yang dapat menyumbangkan

pengertian yang besar nilainya dan dapat pula membantu pelaksanaan kebijakan dan pengembangannya.

2. Kinerja sumber daya manusia yang peneliti maksudkan adalah kemampuan organisasi baik kinerja individu maupun kinerja kelompok dalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan untuk mengembangkan program-program public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

3.2. FOKUS PENELITIAN

Adapun fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kinerja SDM dalam mengelola satwa.
2. Kinerja SDM dalam mengelola permainan yang meliputi permainan air, permainan kereta mini, perahu dayung, delman, naik gajah dan flying fox.
3. Kinerja SDM dalam mengelola tiket.
4. Kinerja SDM dalam mengelola keamanan.
5. Kinerja SDM dalam mengelola pertamanan.
6. Kinerja SDM dalam mengelola kebersihan.

3.3. PENETAPAN INFORMAN

Penetapan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Dimana peneliti menetapkan responden berdasarkan anggapan bahwa responden yang dipilih dapat memberikan informasi yang diinginkan peneliti, yang relevan dengan permasalahan penelitian. Sampel yang diambil didasarkan

pada pertimbangan tertentu dari peneliti atas alasan dan tujuan tertentu yang bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Eriyanto, 2007:250). Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang dapat dijadikan narasumber.

3.4. TEKNIK

PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

1. Wawancara Mendalam (indepth interview). Teknik ini digunakan peneliti untuk dapat mendapatkan informasi, serta memahami makna yang lebih dalam dari hasil analisa observasi maupun data yang telah diperoleh melalui informan yang telah ditentukan. Melalui wawancara mendalam tersebut akan dapat mengemukakan segala hal yang berhubungan dengan persoalan dalam penelitian ini. Wawancara ini dapat berkembang di lapangan sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk menggali informasi lebih dalam. Wawancara dilakukan dengan informan yang berjumlah 10 orang. Terdiri dari Kepala UPTD, Dokter Hewan, koordinator kebersihan, koordinator ticketing, keamanan, bagian administrasi, koordinator kebun raya, penghijauan dan taman, perawat margasatwa, Medik Veteriner
2. Studi Kepustakaan. Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan kajian

peraturan perundang-undangan dan studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data yang berasal dari buku-buku, jurnal, media cetak, serta tulisan-tulisan dan referensi lain yang relevan dengan penelitian ini.

3. Dokumentasi. Yaitu berupa data yang diperoleh dari dokumen-dokumen aktual yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

Untuk menetapkan keabsahan data digunakan teknik melalui metode triangulasi yang merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Melalui teknik ini pula peneliti membandingkan temuan dengan berbagai sumber, maupun teori.

3.5. TEKNIK ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

1. Analisa Data
Analisa data merupakan proses pengolahan data dengan mengorganisasikan dan mengurutkan dalam pola tertentu sehingga lebih mudah dimengerti dan dipahami. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif analitis, yaitu informasi yang diperoleh baik secara lisan maupun tertulis diteliti dan dipelajari sebagai satu rangkaian utuh. Hal ini dilakukan pada kajian regulasi dan pola kerjasama, kajian tekhnis dan kajian peruntukan terbaik property (HBU).

Langkah-langkah yang diambil dalam melakukan analisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

- a. Menelaah seluruh data yang terkumpul, diawali dengan telaah yang seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu hasil wawancara, dokumen berupa laporan, artikel, buku-buku, maupun dari sumber lain.
- b. Reduksi data, sebagai proses pemusatan perhatian dengan melakukan pemilihan dan penyederhanaan. Melakukan abstraksi dan transformasi data kasar yang telah terkumpul. Abstraksi sebagai usaha membuat rangkuman inti dari pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Dengan melakukan reduksi data, peneliti dapat menggolongkan, mengarahkan, dan mengorganisasi-kan data sehingga dapat diambil.

2. Interpretasi Data

Langkah ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan-hubungan yang muncul dari data yang terkumpul, berdasarkan kategori-kategori yang telah dilakukan. Interpretasi data dilakukan secara terpadu, beriringan dengan dilakukannya analisa data. Tujuan dari langkah ini adalah untuk melakukan deskriptif analitis.

4. HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI

4.1. ORGANISASI DAN TATA KERJA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SEMARANG

Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Kebudayaan Kota Semarang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 15 Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 22).

Selanjutnya Peraturan Walikota Semarang Nomor 30 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang bisa kita uraikan sebagai berikut.

Susunan Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Kebudayaan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Sejarah Nilai Tradisi dan Kepurbakalaan;
 - 2) Seksi Perlindungan Budaya;
 - 3) Seksi Atraksi Budaya.
- d. Bidang Kesenian, terdiri dari :
 - 1) Seksi Potensi Seni;
 - 2) Seksi Pembinaan Kesenian;
 - 3) Seksi Pagelaran Kesenian.
- e. Bidang Pembinaan Industri Pariwisata, terdiri dari :

- 1) Seksi Sarana Pariwisata;
- 2) Seksi Jasa Pariwisata;
- 3) Seksi Rekreasi dan

Hiburan.

f. Bidang Pemasaran, terdiri dari :

- 1) Seksi Informasi dan Dokumentasi;
- 2) Seksi Bimbingan

Masyarakat;

- 3) Seksi Promosi.

g. UPTD, terdiri dari :

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

4.2.ORGANISASI DAN TATA KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) TAMAN MARGASATWA

Organisasi dan tata kerja UPTD Taman Margasatwa Mangkang Semarang sebagai salah satu UPTD pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, ditetapkan dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 68 Tahun UPTD Taman Margasatwa mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di bidang pengelolaan dan memberikan pelayanan obyek Taman Margasatwa.

Untuk melaksanakan tugas di atas, UPTD Taman Margasatwa mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan dan memberikan pelayanan obyek Taman Margasatwa
- b. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran
- f. Pelaksanaan pelayanan informasi dan promosi kepariwisataan Taman Margasatwa
- g. Pelaksanaan perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana Taman Margasatwa
- h. Pelaksanaan kebersihan dan keindahan Taman Margasatwa

- 1) UPTD Agro Wisata

Sodong;

- 2) UPTD Taman Margasatwa Semarang;
- 3) UPTD Kampong Wisata Taman Lele;
- 4) UPTD Taman Budaya Raden Saleh;
- 5) UPTD Goa Kreo;
- 6) UPTD Hutan Wisata Tinjomoyo.

2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Taman Margasatwa Kota Semarang.

Susunan Organisasi UPTD Taman Margasatwa terdiri dari:

- a. Kepala
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Kelompok Jabatan Fungsional

Hal tersebut di atas dapat digambarkan struktur organisasinya.(lampiran)

Dinas di bidang pengelolaan dan memberikan pelayanan obyek Taman Margasatwa

- c. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang pengelolaan dan memberikan pelayanan obyek Taman Margasatwa
- d. Pelaksanaan pengelolaan usaha rekreasi dan hiburan Taman Marga Satwa
- e. Pelaksanaan pengembangan, pemeliharaan, perawatan dan kesehatan seluruh satwa yang menjadi koleksi Unit Pengelola Taman Margasatwa
- i. Pelaksanaan ketertiban dan keamanan lokasi rekreasi dan hiburan yang diselenggarakan Taman Margasatwa
- j. Pengelolaan ketatausahaan UPTD Taman Margasatwa
- k. Penyajian data dan informasi di bidang pengelolaan dan

memberikan pelayanan obyek Taman Margasatwa.

- l. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan pengawasan dan
- m. Pelaksanaan monitoring evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan dan memberikan pelayanan obyek Taman Margasatwa.
- n. Penyusunan laporan realisasi anggaran UPTD Taman Margasatwa

Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi di bidang ketatausahaan, yang untuk itu mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana program kerja anggaran di bidang ketatausahaan.
- b. Pengelolaan urusan surat menyurat, kearsipan, ekspedisi, perjalanan dinas, kehumasan, dokumentasi dan pelaporan.
- c. Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan.
- d. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian.
- e. Pelaksanaan urusan administrasi keuangan yang meliputi perhitungan, pembukuan dan pelaporan keuangan
- f. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, monitoring dan evaluasi serta pelaporan di bidang ketatausahaan.
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD sesuai dengan bidang tugasnya

Kelompok Jabatan Fungsional

- a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional

pengendalian kegiatan di bidang pengelolaan dan memberikan pelayanan obyek Taman Margasatwa.

- o. Penyusunan laporan kinerja program UPTD Taman Margasatwa
- p. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

yang terbagi dalam beberapa kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.

- b. Setiap Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggungjawab kepada Kepala UPTD.
- c. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- d. Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- e. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis UPTD Taman Margasatwa di bidang keahlian masing-masing.

4.3.HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI

1. Kinerja SDM dalam mengelola satwa.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Toeloes Budi, yang sehari-harinya bertugas sebagai Pawang atau sering disebut sebagai Koordinator Satwa, dibantu oleh 10 (sepuluh) staf perawat satwa dan 6 (enam) orang tenaga

sukarelawan mulai bekerja mengontrol satwa sejak pukul 6 pagi. Dengan pembagian pekerjaan sebagai berikut:

No	Satwa	Penanggung Jawab
1	Singa, Beruang, Harimau	3 Pawang
2	Ular dan Buaya	2 Pawang
3	Burung	2 Pawang

Sumber: Hasil wawancara Selasa, 27 Januari 2015 pukul 10 di Taman Margasatwa.

Taman Margasatwa merupakan obyek wisata yang memiliki fungsi sebagai sarana rekreasi, dan edukasi bagi masyarakat umum. Di hari libur dan hari-hari besar banyak pengunjung dari berbagai kalangan yang ingin menikmati kebersamaan mereka dengan keluarga atau dengan kerabat, sambil mengenalkan jenis dan nama satwa. Di hari-hari kerja, taman margasatwa banyak dikunjungi oleh siswa-siswa PAUD, siswa Sekolah Dasar, untuk belajar pengenalan lingkungan dan satwa ciptaan Tuhan. Edukasi tidak selalu harus diberikan di dalam kelas, namun ada kalanya guru mengajak siswa-siswanya untuk belajar di luar kelas, untuk belajar kepedulian lingkungan, misalnya tidak membuang sampah sembarangan, karena akan mengotori lingkungan, belajar mengenal satwa dan jenisnya. Untuk kepentingan edukasi, di taman margasatwa Mangkang Kota Semarang disediakan Museum Satwa, disini mereka akan mendapat informasi dari petugas yang jaga di Museum Satwa tersebut.

Setelah puas mengunjungi museum satwa, di taman margasatwa kita dapat rekreasi melepas lelah dengan bercengkrama dengan sanak keluarga sekedar duduk-duduk sambil menikmati bekal yang telah dipersiapkan dari rumah, sehingga di arena taman kita dapat menikmati bekal dengan suasana santai, menggelar tikar dan menikmati hiburan atau lalu lalangnya orang yang akan menambah suasana menjadi penuh kegembiraan. Salah satu ikon Taman Margasatwa Mangkang Kota Semarang adalah para pengunjung yang berminat berfoto dengan satwa, bisa dilakukan di anjungan foto. Pengunjung dapat berfoto dengan satwa seperti burung beo, ular dan satwa lain. Foto tersebut dapat dipakai sebagai kenang-kenangan dengan kontribusi Rp.20.000,- (dua puluh ribu rupiah) untuk sekali foto. Dari hasil wawancara dengan Bapak Toeloes Budi seorang koordinator satwa, mengatakan bahwa pemasukan keuangan untuk taman margasatwa, selain dari penjualan tiket masuk juga dari sumber lain, seperti dari kontribusi foto, Rp.2.000,- (dua ribu rupiah) masuk kas taman margasatwa, yang Rp.18.000,- (delapan belas ribu rupiah) menjadi milik jasa foto yang telah bekerjasama dengan pihak taman margasatwa. Selain itu pemasukan bisa diperoleh dari kotak toilet, sewa lahan yang digunakan untuk warung dan kios. Demikian seperti yang dikemukakan bapak Toeloes Budi kepada penulis, Selasa 27 Januari 2015 pukul 10.00.

Dari pengamatan penulis sewaktu berkunjung mengelilingi taman

margasatwa Mangkang Kota Semarang, jenis satwanya masih kurang, terutama untuk jenis satwa langka. Hal ini dikemukakan juga oleh Bapak Toeloes Budi bahwa perlunya ijin lembaga konservasi tentang satwa langka yang dilindungi serta pengelolaan taman margasatwa berbentuk Badan Usaha yang bekerjasama dengan pihak swasta. Demikian yang menjadi harapannya. Tidak bisa dipungkiri bahwa memang sudah saatnya Pemerintah Kota Semarang melakukan jaringan kemitraan dengan pihak swasta dalam pengelolaan taman margasatwa, sehingga dapat terbentuk sebuah Badan Usaha. Dengan demikian dapat seperti tempat rekreasi seperti yang ada di Jawa Timur dan Jawa Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, dari segi pengelolaan, kebersihan, beraneka ragamnya wahana permainan, taman yang indah, rasio jumlah sumber daya manusia (SDM) pengelola sebanding dengan bidang pekerjaannya, dan insentif sebagai penghargaan atas hasil kerja yang diterima sebanding dengan tanggung jawabnya.

Berikut ini gambaran Sumber Daya Manusia (SDM) di taman margasatwa Mangkang Kota Semarang saat ini berjumlah 22 orang yang semuanya PNS (Pegawai Negeri Sipil) kecuali 6 orang yang berstatus sebagai tenaga sukarelawan. Mereka setiap bulan mendapat honorarium sebesar Rp.500.000,- (lima ratus ribu rupiah) yang diberikan oleh pihak pengelola taman.

2. Kinerja SDM dalam mengelola keamanan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Idham Kurnia Hadi, yang berdomisili di Jatisari RT. 04/RW.06 Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang. Seorang PNS yang telah bekerja selama 13 tahun, setiap 2 hari sekali dia menempuh perjalanan dari rumah sampai ditempat kerja yang berjarak 50 km, mengatakan bahwa dia selalu menghimbau melalui informasi kepada pengunjung untuk berhati-hati agar pengunjung terutama yang mengajak putra-putrinya agar tidak mengganggu satwa, juga pentingnya waspada terhadap barang-barang berharga seperti ponsel, dompet, perhiasan yang dipakainya. Himbuan yang disampaikan melalui pengeras suara kepada pengunjung sebenarnya bukan satu-satunya cara untuk menyelesaikan permasalahan keamanan ini. Keamanan meliputi keamanan pengunjung saat berada di setiap anjungan satwa, keamanan di arena permainan dan keamanan di seputar lingkungan taman margasatwa dari gangguan orang-orang yang tidak bertanggung jawab (copet, pemalak) danantisipasi terhadap perilaku tidak terpuji seperti perilaku seks di kalangan remaja, transaksi obat-obatan terlarang dan sebagainya. Dari pengamatan peneliti, tidak adanya petugas keamanan yang siap berjaga-jaga di area seluas 10 hektar tersebut yang setiap saat dapat bertugas patroli keliling area taman margastwa. Lemahnya keamanan ini disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang terlatih di bidang keamanan seperti hansip. Fungsi keamanan yang terorganisir dengan baik, membawa dampak positif bagi

pengunjung yang tidak merasa waswas untuk mengunjungi taman margasatwa untuk berekreasi bersama keluarga.

3. Kinerja SDM dalam mengelola Kebersihan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Sucipto dan rekannya, yang diperbantukan di arena permainan air, kebetulan waktu itu sedang melayani pengunjung. Dia mengatakan bahwa jenis permainan air di taman margasatwa ada Becak air, Perahu mesin, Perahu Dayung, Kereta mini, Delman, Naik Gajah, Flying Fox. Dia dibantu oleh 5 orang rekannya dalam melayani pengunjung. Adapun tiket sewa perahu Rp.3.000,- (tiga ribu rupiah) per orang. Becak air sewanya Rp.5.000,- (lima ribu rupiah) yang bisa dikendarai 2 orang sekali naik sekali putaran di arena kolam sedalam 1,5 meter panjangnya 1 km. Becak air ada 7 buah. Dari hasil pengamatan penulis, terjadi pekerjaan rangkap (duplikasi pekerjaan). Sehingga akan berakibat pada tanggung jawab. Andaikata ada kasus di permainan air, seharusnya ada petunjuk untuk masuk ke area bermain dan harus dilengkapi dengan pengamanan yang baik, bagi petugas di sekitar area harus dilengkapi dengan tanda pengenalan, pakaian seragam sehingga pengunjung memahami bahwa itu adalah petugas. Diharapkan apabila terjadi sesuatu pada pengunjung, dapat segera member pertolongan. Demikian juga di area permainan yang lain.

4. Kinerja SDM dalam mengelola tiketing

Dari hasil wawancara dengan Ibu Sri Pujiati mengatakan bahwa harga tiket masuk sudah sesuai

dengan kemampuan masyarakat yaitu sebesar Rp.5.000,- Apabila hari raya dan hari minggu loket dibuka 6 loket. Sumber daya manusia yang bertugas di bagian tiketing ada 4 orang. Bila jumlah pengunjung banyak, maka dibantu oleh petugas dari bagian lain. Duplikasi pekerjaan menunjukkan lemahnya tanggung jawab sumber daya manusia terhadap bidang tugasnya. Dari pengamatan peneliti terhadap perilaku pengunjung saat itu, mereka sudah menerapkan perilaku budaya antri, karena mereka yang akan membeli tiket masuk taman, sudah tertib, sehingga menjadi lancar dan pelayanan yang diberikan petugas tiketing menjadi cepat dan lancar pula. Harga tiket masuk sebesar Rp5.000,- (lima ribu rupiah) untuk segala umur. Sarana rekreasi taman margasatwa menjadi diminati masyarakat karena dengan kontribusi tersebut masyarakat dapat menikmati rekreasi dengan nyaman dan aman.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tanggal 28 Februari 2007 Kebun Binatang Semarang resmi menempati areal baru di daerah Mangkang, tepatnya di Jalan Raya Semarang-Kendal KM.17. Taman Margasatwa Wonosari Mangkang merupakan relokasi dari Kebun Binatang Tinjomoyo. Sebagian besar satwa yang sebelumnya berada di Tinjomoyo, telah dipindah ke tempat ini. Harga tiket tanda masuk cukup terjangkau, hari biasa Rp5000,- sedangkan hari

- Minggu dan hari besar Rp7500,-. Untuk naik gajah, naik becak air, naik kuda, flying fox Rp5000,-. Naik perahu, naik kereta mini, nonton film Rp3000,-. Tiket water boom Rp10000,-
2. Adapun koleksi taman margasatwa antara lain nilgay sapi dari India, sitatunga sejenis rusa dari Afrika, aneka macam ular, burung nuri, kakatua, bruang madu, orang utan, owa-owa, buaya muara, buaya sapit, rusa bawean, serta harimau sumatera dan gajah. Fasilitas lain yang dimiliki Taman Margasatwa Mangkang berupa becak air, perahu dayung, kereta mini, perahu mesin, delman/kuda, naik gajah, flying fox, tempat untuk memutar film dan pertunjukan, water boom dan kolam renang.
 3. Taman Margasatwa Mangkang .kota Semarang, dikelola oleh 47 orang personil yang terdiri dari 25 PNS dan 22 orang Honor Dinas (HorDis). Apabila di lihat dari tingkat pendidikan boleh dikatakan 8,51% berpendidikan Sarjana (yang memiliki kualifikasi sebagai Kepala UPTD, Kepala Sub Bagian, tenaga Paramedik Veteriner. Selebihnya 91,49% sebagai tenaga harian masih berpendidikan setingkat SLTA. Apabila dilihat dari masa kerja, rata-rata di atas 20 tahun.
 4. Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa perbandingan antara jumlah tenaga pengelola dengan area margasatwa tidak seimbang karena luas area 10 hektar dengan tenaga 47 orang. Oleh karena itu masih ada atau terjadi duplikasi pekerjaan.
 5. Dari hasil temuan di lapangan, lemahnya faktor pengamanan di semua anjungan satwa dan arena permainan serta lingkungan taman

Hal ini disebabkan kurangnya personil pengelola, mengingat area taman seluas 10 hektar hanya dikelola oleh 47 personil yang tidak memiliki job diskripsi yang jelas, sehingga akan terjadi duplikasi pekerjaan, dan lemahnya tanggung jawab petugas. Dengan melihat kondisi seperti ini menunjukkan tidak sebanding luas area dengan tenaga pengelola, sehingga akan menemui kendala misalnya adanya petugas yang hanya duduk-duduk sambil mengobrol.

6. Tidak ada struktur organisasi yang jelas untuk menunjang pelaksanaan pengelolaan yang baik. Karena semua pengelolaan menjadi tanggung jawab Kepala UPTD.

5.2. Saran

1. Perlu adanya penambahan personil dan peningkatan pendidikan dan ketrampilan dalam pengelolaan taman margasatwa Mangkang Kota Semarang, sehingga pengelolaan lebih professional dan tidak terjadi duplikasi pekerjaan, karena masing-masing personil sudah memahami bidang tugasnya dan tanggung jawabnya.
2. Perlunya performance personal dengan seragam lengkap dengan atributnya, sehingga masyarakat akan paham bahwa mereka adalah petugas taman margasatwa
3. Pentingnya struktur organisasi yang jelas, sehingga wewenang dan tanggung jawab setiap SDM jelas pula. Dengan demikian tidak ada lagi duplikasi pekerjaan.
4. Untuk pengamanan di seluruh wahana permainan dan anjungan satwa perlu pengamanan (personal safety) bagi pengunjung.
5. Untuk peningkatan kebersihan dan keindahan taman, perlu sarana tong

sampah, dan untuk menambah asri lingkungan perlu pengaturan taman dan sarana tempat duduk untuk bersantai.

Daftar Pustaka

Creswell, John.W., 1994, *Research Design, Qualitative & Quantitative Approaches*, California USA: Sage Publication.

Lijan Poltak Sinambela, Prof.,Dr., dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara Jakarta, Cetakan Keempat, 2008.

Faustine Cardoso Gomes, Drs., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.

Fandy Tjiptono, *Service Manajemen, Mewujudkan Pelayanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Farida Yusuf Tayibnafis, Dr., M.Pd., *Evaluasi Program*, Rineka Cipta, Jakarta, Cetakan Pertama, 2000.

Lexy J. Maleong, Dr., MA., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung, Cetakan Ketiga, 1991.

Maman Rachman, Prof., Dr., MSc., *Metode Penelitian Pendidikan Moral Dalam Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Campuran Tindakan Dan Pengembangan*, Cetakan Pertama, UNNES Press.

Malayu SP. Hasibuan, Drs., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, Edisi Revisi, 2001

Moehariono, Prof., Dr., M.Si., *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*.

Royse, David., Thyer, Bruce A., Padgett, Deborah.K., Logan, TK., 2006,

Program Evaluation, An Introduction, Fourth Edition, Belmont USA : Thomson Brooks/Cole.

Sondang P.Siagian, Prof., Dr., MPA., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, Cetakan Kelima, 1996.

Sugiono, *Metodologi Penelitian Survey*, Rajawali Press, 2002.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002.

Winardi, SE, Prof. Dr., *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*, PT. Roja Grafindo Persada, Jakarta, Cetakan Keenam, 2011.

Bacaan Lain:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 15 Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 22).

Peraturan Walikota Semarang Nomor 30 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 68 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Taman Margasatwa Kota Semarang

Lampiran

Tabel1: Profil SDM Taman Margasatwa Mangkang Semarang:

NO	NAMA	TEMPAT/TANGGAL LAHIR	JABAT-AN	TUGAS HARIAN	LAMA BEKERJA
1	Ir. Kusyanto	Semarang, 12 Maret 1963	Ka.UPTD		23 Tahun
2	Bambang Hadi.P, SE	Surakarta, 01 Januari 1962	Ka.Subag		24 Tahun
3	Sunarto	Sragen, 17 Februari 1966	Staf	Koordinator Kebunraya (Penghijauan & Taman)	24 Tahun
4	Sucipto	Sidoarjo, 08 April 1963	Staf	Koordinator Kebersihan	24 Tahun
5	Sri Pujiati	Grobogan, 10 Februari 1965	Staf	Koordinator Pendapatan	24 Tahun
6	M.M. Kustini	Semarang, 02 November 1962	Staf	Loket Ticketing	27 Tahun
7	Toeloes Budi	Semarang, 18 Maret 1967	Staf	Koordinator Margasatwa (reptilia)	23 Tahun
8	Wasita hadi	Yogya, 16 Maret 1967	Staf	Keamanan	22 Tahun
9	Marsudi	Klaten, 11 Maret 1961	Staf	Perawat Margasatwa (Avest)	22 Tahun
10	Shohirin	Pemalang, 25 Januari 1962	Staf	Perawat Margasatwa (Harimau)	26 Tahun
11	Y. Andriansyah	Semarang, 14 Mei 1961	Staf	Portir	26 Tahun
12	Idham K	Semarang, 13 Desember 1975	Staf	Keamanan	17 Tahun
13	Sutris Mulyono	Yogya, 12 Juni 1966	Staf	Administrasi	26 Tahun
14	Setiyono	Yogya, 10 Agustus 1969	Staf	Perawat Margasatwa (Orangutan)	22 Tahun
15	Lasidiyanta	Yogya, 22 Oktober 1972	Staf	Perawat Margasatwa (Komodo/Buaya)	22 Tahun
16	Wagimin	Semarang, 18 April 1962	Staf	Perawat Margasatwa (Rusa)	26 Tahun
17	Cahyono	Semarang, 20 Juli 1962	Staf	Perawat Kebunraya (Taman)	25 Tahun
18	Sudarti	Semarang, 07 Juli 1965	Staf	Kebersihan	23 Tahun
19	Jumiyati	Semarang, 11 Februari 1965	Staf	Kebersihan	23 Tahun
20	Usman	Semarang, 16 Maret 1962	Staf	Perawat Margasatwa (Gajah)	23 Tahun
21	Surateman	Semarang, 02 Juli 1964	Staf	Perawat Margasatwa (Gajah)	23 Tahun
22	Yuniargo Heru P., A.Md.	Temanggung, 09 Juni 1976	Staf	Paramedik Veteriner	06 Tahun
23	Mirawan Dheny R.D., A.Md	Semarang, 22 September 1979	Staf	Paramedik Veteriner	06 Tahun
24	drh. Aniek SH	Klaten, 15 April 1983	Staf	Medik Veteriner	04 Tahun
26	drh. Hendrik TS	Wonogiri, 09 Mei 1984	Staf	Medik Veteriner	04 Tahun
27	Suryawati Ambar S., A.Md.	Kab. Semarang, 10 November 1981	Staf		01 Tahun

Struktur Organisasi

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Taman Margasatwa Semarang

