

Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pengguna RPTRA Kebon Pala Berseri

Egis Yani Pramularso¹, Ratnawaty Marginingsih²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika
e-mail: ¹egis.eyp@bsi.ac.id, ²[@ratnawaty.rmg@bsi.ac.id](mailto:ratnawaty.rmg@bsi.ac.id)

Diterima	Direvisi	Disetujui
27-07-2020	29-08-2020	03-09-2020

Abstrak - Pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat menjadi perhatian penting bagi pemerintah. Salah satu menjadi perhatian dan tantangan pemerintah yaitu menciptakan kualitas pelayanan dan pemberian fasilitas diberbagai bidang layanan dengan seoptimal mungkin sehingga masyarakat menjadi puas atas layanan yang sudah disesuaikan dengan wewenang dan aturan yang ada. Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri. Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat yang sudah berkunjung dan menggunakan pelayanan dan fasilitas di RPTRA Kebon Pala Berseri dengan sampel yang diperoleh sejumlah 73 orang. Di dalam Penelitian ini menggunakan regresi sebagai analisis datanya dan untuk pengolahan data memakai program komputer SPSS 25.0. Penelitian ini memberikan hasil bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh fasilitas, dan secara bersama-sama kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri.

Kata Kunci: kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, fasilitas, RPTRA

Abstract - Meeting the needs and desires of the community is an important concern for the government. One of the concerns and challenges of the government is creating service quality and providing facilities in various service fields as optimally as possible so that people become satisfied with services that have been adjusted to the existing authority and regulations. This study aims to determine the effect of service quality and facilities both individually and jointly on community satisfaction in the RPTRA Kebon Pala Berseri. The population in this study were all people who had visited and used services and facilities at RPTRA Kebon Pala Berseri with a sample of 73 people. In this study using regression as data analysis and for data processing using the SPSS 25.0 computer program. This study provides the results that community satisfaction is positively and significantly affected by service quality, community satisfaction is positively and significantly affected by facilities, and together the quality of services and facilities has a positive and significant effect on community satisfaction in RPTRA Kebon Pala Berseri.

Keywords: community satisfaction, service quality, facilities, RPTRA

PENDAHULUAN

Memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat di berbagai sektor kehidupan menjadi salah satu peran penting dari pemerintah. Berkaitan dengan yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat tersebut tentunya pemerintah melewati suatu kegiatan yang bernama pelayanan. Sebagai pelayan publik tentunya pemerintah berusaha memenuhi harapan masyarakatnya dengan pelayanan yang optimal dan berkualitas.

Perhatian pemerintah yang dilakukan selain pelayanan yaitu berupa pemberian fasilitas yang dapat diterima masyarakat dari proses pelayanan yang diberikan. Adanya fasilitas tersebut diharapkan mendukung kegiatan proses pelayanan yang sudah

ada. Fasilitas yang tersedia dan memadai juga tentunya memberikan nilai lebih tersendiri yang dapat dirasakan bagi masyarakat penerima layanan.

Pemberian pelayanan dan fasilitas menjadi satu keterkaitan sama lain dalam melengkapi pemenuhan kebutuhan dan keinginan bagi masyarakat pengguna layanan. Untuk melakukan hal tersebut tentu pemerintah menyesuaikan dengan kapasitas sumber daya yang saat ini dimiliki baik wewenang, anggaran maupun aturan yang melingkupinya. Bagi pemerintah tentunya pelayanan dan fasilitas yang ada dapat memenuhi tercapainya harapan berupa kepuasan masyarakat. Agar kepuasan masyarakat tercapai maka kualitas pelayanan menjadi penting dan harus mendapat perhatian pemerintah (Dailiati, 2018).

Untuk menciptakan kepuasan masyarakat diberbagai sektor menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah pusat maupun pemerintah di daerah. Pandangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang masih berbelit dalam prosedur pelayanan, tidak efisiensinya waktu pelayanan, semangat kerja, disiplin kerja, dan kinerja pegawai, penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana, serta akses layanan untuk sektor tertentu yang belum maksimal bagi kalangan tertentu berdasar umur, penghasilan, dan kelompok rentan lainnya masih menjadi persoalan yang dihadapi saat ini. Persoalan yang ada tentu tidak dibiarkan saja, tetapi menjadi dorongan bersama bagi pemerintah bersama masyarakat untuk saling memahami dan mencari solusi terbaik sehingga pandangan masyarakat terhadap pelayanan dari waktu ke waktu berubah menjadi pandangan yang lebih positif. Menurut (Indahingwati, 2019) di Indonesia fokus pelayanan tertuju pada proses layanannya sedangkan perhatian terhadap lingkungan fisik masih terasa kurang.

Jakarta merupakan pusat perekonomian Indonesia yang menjadi daya tarik masyarakat untuk tinggal dan bekerja sesuai profesi dan bidang usaha pekerjaan lainnya. Permasalahan yang akhirnya muncul dengan hal tersebut adalah kepadatan penduduk yang tidak sesuai dengan luas atau ruang yang dimiliki. Salah satu ruang yang sulit ditemui berupa tempat anak untuk melakukan berbagai aktivitas di luar rumah maupun di sekolah. Kurangnya tempat tersebut, menjadikan anak-anak bermain di tempat yang sebenarnya bukan untuk bermain seperti di gang permukiman warga dan di trotoar jalan.

Pada tahun 2015 pemerintah daerah DKI Jakarta mendirikan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA). RPTRA ini dibangun melalui anggaran APBD dan juga dibuat melalui kerjasama dengan beberapa pihak perusahaan yang memakai dana *Corporate Social Responsibility* (CSR). Adanya Ruang ini menjadi tempat terbuka yang diharapkan menjadi salah satu pilihan tepat untuk kegiatan pemberdayaan kalangan tertentu yang selama ini masih perlu ditingkatkan perhatiannya terutama anak-anak, keluarga, dan masyarakat lain yang terkait yang selama ini belum memiliki akses untuk melakukan aktivitas yang dibutuhkan dan diinginkannya. Penelitian yang dilakukan (Prakoso & Dewi, 2017) menunjukkan sekitar 77 persen anak merasakan kelekatan dengan RPTRA dan 95 persen setuju RPTRA menjadi tempat favorit sehingga hal ini memberi tanda RPTRA dalam keseharian anak-anak di daerah padat penduduk sebagai aset yang bernilai.

Dalam menjalankan fungsi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) tentunya pihak kelurahan sebagai pengelola dihadapkan pada pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat. Selain pelayanan tersebut tentu di dukung dengan fasilitas yang memadai baik untuk

kepentingan pengelola maupun masyarakat itu sendiri. Harapan masyarakat yang besar terhadap ruang publik ini tentu tidak disia-siakan oleh pengelola untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik. Diketahui bahwa Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) menjadi ruang dengan konsep taman terbuka dengan banyaknya permainan dan ruangan layanan tertentu bagi komunitas tertentu seperti ruang perpustakaan, ruang laktasi, PKK *Mart* dimana berdasarkan informasi dari Unit Pengelola statistik Provinsi DKI Jakarta sampai maret 2019 terdapat 296 jumlah RPTRA (Putra, 2019).

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017) dalam hasil penelitiannya baik dengan uji parsial maupun uji simultan menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. (Sartini, Minarsih, & Wulan, 2016) menghasilkan penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas, kualitas pelayanan, dan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengurusan KTP Elektronik di kota Semarang. (Puspasari & Santosa, 2013) meneliti yang hasilnya bahwa kepuasan pelanggan pada di jasa travel IQro' di Semarang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga.

Dalam penelitiannya (Oktariansyah, Damayanti, Usman, & Putra, 2017) menghasilkan simpulan bahwa kepuasan masyarakat di Palembang mengenai transportasi umum (transmisi) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. (Srijani & Hidayat, 2017) menghasilkan penelitian yang menyatakan kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel dan Conference Center dipengaruhi oleh fasilitas. Penelitian oleh (Frisdiantara & Graha, 2013) juga memberi kesimpulan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kanjuruhan Malang.

Sugiarto dalam (Majid, 2015) menyatakan pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan kepada orang lain dengan tindakan yang dilakukan dimana hanya orang yang melayani dan yang dilayani tersebut yang dapat merasakan tingkat pemuasannya. Di kamus besar Bahasa Indonesia dikemukakan bahwa pelayanan adalah usaha yang dilakukan untuk keperluan orang lain dalam bentuk membantu menyiapkan atau mengurus (Prabowo, 2016). Konsep kualitas pelayanan dalam (Maskan, Utaminingsih, & Soepeno, 2014) memberi penjelasan bahwa kualitas menjadi tanggapan oleh konsumen sebagai suatu keunggulan yang mesti ada dan terukur dimana dibandingkan atas kualitas pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Terdapat lima dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Lovelock (Astini & Sulistiyowati, 2015) yaitu:

wujud (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), dan empati (*empathy*).

Menurut Tjiptono dalam (Dewi, 2015) fasilitas merupakan suatu yang ditawarkan kepada pelanggan sebelum adanya suatu jasa yang berupa sumber daya fisik. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller dalam (Harfika & Abdullah, 2017) mengemukakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa. Menurut Tjiptono dalam (Yunus & Budiyanto, 2014) menentukan fasilitas dapat dilakukan dengan mempertimbangkan unsur-unsur berupa perancang ruang, pertimbangan atau perencanaan parsial, tata cahaya, perlengkapan atau perabotan, pesan yang disampaikan secara grafis, dan warna.

Kotler dalam (Majid, 2015) menyatakan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya sehingga menghasilkan perasaan senang atau kecewa pada seseorang. Lovelock dan Wirtz dalam (Dailiati, 2018) menyatakan bahwa kepuasan sebagai sikap yang diputuskan dengan dasar setelah mendapatkan suatu pengalaman. Menurut (Mukarom & Laksana, 2015) ada 14 unsur yang menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, tanggung jawab petugas pelayanan, keamanan lingkungan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan keadilan mendapatkan pelayanan.

Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah:

H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri.

H1: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA kebon Pala Berseri.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif yang menguji pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel tergantung yang kemudian dilakukan analisis dan mengambil kesimpulan dari uji yang sudah dilakukan perhitungan. Ada tiga variabel yang dibahas dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) sebagai variabel bebas, serta variabel kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel tergantung. Penelitian ini datanya diperoleh dan dikumpulkan dengan melakukan penyebaran

kuesioner kepada responden. Penyusunan kuesioner yang dilakukan menggunakan skala likert dengan lima tingkatan sebagai alat ukurnya meliputi sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju (Sugiyono, 2016).

Populasi pada penelitian ini semua masyarakat yang pernah berkunjung menggunakan pelayanan dan fasilitas di RPTRA Kebon Pala Berseri yang berlokasi Jakarta Timur tepatnya di RT.10/RW.1 Jl. Kamboja Kelurahan Kebon Pala. Untuk sampel penelitian menggunakan teknik pengambilan *convenience sampling* dengan hasil pembagian kuesioner diperoleh sampel sejumlah 73 orang responden yang pernah datang ke lokasi serta menjawab isi kuesioner dengan benar dan lengkap. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji asumsi BLUE dan uji regresi, yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan program SPSS versi 25.0 digunakan untuk teknik pengolahan datanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut tabel validitas ketiga variabel dengan angka *corrected item total correlation* sebagai nilai perolehannya:

Tabel 1. Validitas

Instrument	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Masyarakat
P1	.601	.444	.710
P2	.613	.588	.681
P3	.756	.550	.724
P4	.655	.737	.774
P5	.672	.685	.677
P6	.737	.813	.801
P7	.730	.715	.666
P8	.653	.422	.768
P9	.648	.569	.514
P10	.689	.574	.632

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Uji validitas dengan uji *corrected item total correlation* dapat dilihat angkanya di atas 0,30 sehingga pernyataan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan masyarakat yang jumlahnya masing-masing 10 butir seluruhnya dinyatakan valid.

Untuk perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

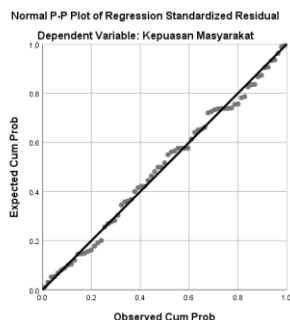
Tabel 2. Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,910	Reliabel
Fasilitas	0,873	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,916	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Untuk reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* diperoleh angka semuanya di atas 0,6. Ketiga variabel tersebut seluruhnya reliabel dengan masing-masing reliabilitas untuk kualitas pelayanan angkanya 0,910, fasilitas angkanya 0,873, dan kepuasan masyarakat angkanya 0,916.

Hasil perhitungan uji normalitas dilihat pada gambar normal P-P Plot berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Gambar 1. Normal P-P Plot

Berdasarkan gambar Normal P-P Plot dapat dinyatakan model regresi memiliki distribusi normal dimana titik titik berada di sekitar garis dan mengikuti garis lurus.

Hasil Perhitungan uji linieritas dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3. Linieritas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	784.056	16	49.003	5.830	.000
		Linearity	704.676	1	704.676	83.839	.000
		Deviation from Linearity	79.380	15	5.292	.630	.838
	Within Groups		470.684	56	8.405		
Total		1254.740	72				

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Uji linieritas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terdapat linieritas antara keduanya. Hal ini dengan diketahui nilai sig pada *Deviation from Linearity* ditunjukkan dengan angka $0,838 > 0,05$.

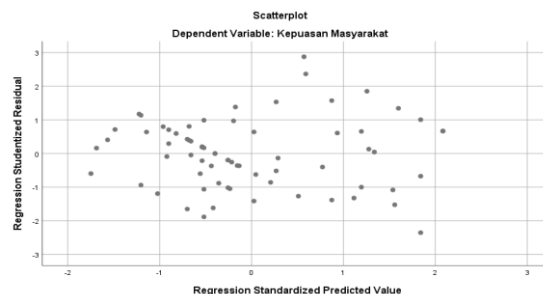
Tabel 4. Linieritas Fasilitas dengan Kepuasan Masyarakat

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	793.745	15	52.916	6.543	.000
		Linearity	646.365	1	646.365	79.920	.000
		Deviation from Linearity	147.381	14	10.527	1.302	.235
	Within Groups		460.994	57	8.088		
Total		1254.740	72				

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Uji linieritas pada variabel fasilitas dan kepuasan masyarakat juga terdapat linieritas antara keduanya. Hal ini dapat diketahui dengan nilai sig pada *Deviation from Linearity* dihasilkan dengan angka $0,235 > 0,05$.

Uji heteroskedastisitas dilihat pada gambar berikut



Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Gambar 2. Heteroskedastisitas dengan Scatterplot

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas dengan titik titik pada gambar yang tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan bentuk polanya tidak jelas.

Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	.607	1.647
Fasilitas	.607	1.647

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai tolerance di bawah angka 1 yaitu 0,607 dan nilai VIF mendekati 1 yaitu sebesar 1,647 sehingga tidak terjadi multikolinieritas antar variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas.

Hasil uji regresi perhitungannya dapat diketahui dengan tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi

Variabel	B	t	Sig.
(Constant)	3.898	1.215	.228
Kualitas Pelayanan	.480	5.542	.000
Fasilitas	.411	4.589	.000
R	0,814		
R Square	0,663		
F	68.853		

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Koefisien korelasi menunjukkan angka (R) 0,814 yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri. Koefisien determinasi diperoleh angka R Square 0,663 sehingga diperoleh gambaran bahwa kepuasan masyarakat di mendapatkan sumbangan sebesar 66,3% dari kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 33,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak menjadi bagian dalam penelitian.

Persamaan regresi didapatkan $Y = 3,898 + 0,480 X_1 + 0,411 X_2$. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan memiliki nilai positif dengan angka 0,480 yang berarti jika kualitas pelayanan naik 1 satuan dengan asumsi variabel fasilitas konstan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat 0,480. Selain itu koefisien regresi fasilitas juga memiliki nilai positif dengan angka 0,411 yang artinya jika fasilitas naik 1 satuan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan konstan atau tetap tidak berubah maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat 0,411.

Hasil uji F diperoleh angka 68,853 dengan signifikansi 0,000 atau lebih kecil 0,05 Angka tersebut membuktikan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak sehingga dinyatakan secara bersama-sama kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Uji t diperoleh dengan t hitung 5,542 untuk kualitas pelayanan dan t hitung 4,589 untuk fasilitas dengan nilai signifikansi masing masing 0,000 atau lebih kecil 0,05. Angka t hitung kedua variabel membuktikan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan hasil ini dijelaskan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil yang ada sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Harfika & Abdullah, 2017), (Sartini et al., 2016), (Puspasari & Santosa, 2013), dan (Frisdiantara & Graha, 2013), yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama. Adanya hasil tersebut dapat menunjukkan bukti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama atau simultan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat. Hasil positif pada persamaan regresi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang semakin baik dan bertambah maka kepuasan masyarakat pada RPTRA Kebon Pala Berseri juga semakin bertambah pula. Fasilitas yang ada menjadi faktor penting dan dapat memberi manfaat lebih dari berjalannya proses pelayanan yang sudah ada sehingga saling melengkapi satu sama lain yang akhirnya kepuasan masyarakat akan tercapai lebih optimal. Hasil perhitungan juga didukung dengan diketahuinya hasil koefisien determinasi yang menunjukkan 66,3 persen kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas.

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini memiliki pendapat yang sama dengan penelitian yang dilakukan (Oktariansyah et al., 2017) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat di Palembang mengenai transportasi umum (transmisi) dipengaruhi dengan signifikan oleh kualitas pelayanan. Adanya hasil ini dapat menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan yang baik dengan indikator yang ada berupa bukti fisik yang dimiliki, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan keandalan dari pihak pengelola layanan memperoleh tanggapan yang positif sehingga tercipta kepuasan dari masyarakat yang menerima proses pelayanan. Hasil yang positif dari hasil persamaan regresi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik dan meningkat maka kepuasan masyarakat pada RPTRA Kebon Pala Berseri juga semakin meningkat pula.

Variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil yang diperoleh sependapat dengan penelitian yang dilakukan (Srijani & Hidayat, 2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh fasilitas. Hal ini dapat memberi bukti bahwa fasilitas yang baik berupa indikator pertimbangan atau perencanaan parsial, tata cahaya, perancang ruang, warna, perlengkapan atau perabotan, dan pesan yang disampaikan secara grafis dapat memberi kepuasan kepada masyarakat. Persamaan regresi pada penelitian ini dengan hasil yang positif juga menunjukkan bahwa fasilitas yang

semakin baik dan bertambah maka kepuasan masyarakat pada RPTRA Kebon Pala Berseri juga semakin bertambah pula. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah berbedanya subjek penyelenggara layanan (pengelola layanan).

KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan hasil bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung untuk kualitas masyarakat (5,542) dan t hitung fasilitas (4,598) dengan masing masing nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri dengan nilai F hitung 68,853 dan nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Koefisien determinasi menunjukkan hasil R Square 0,663 maka diperlukan penelitian lebih lanjut dengan variabel lain selain kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel bebasnya seperti kinerja pegawai, disiplin kerja, dan semangat kerja pegawai.

Kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah baik dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang ada diharapkan terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga semakin baik lagi ke depannya. Fasilitas yang ada juga sudah dirasakan baik oleh masyarakat, untuk itu diharapkan tetap dijaga dan dirawat keberadaannya, dan jika memungkinkan terus ditingkatkan dengan anggaran yang ada dalam APBD DKI Jakarta sehingga masyarakat terus antusias memanfaatkan fungsi RPTRA sesuai dengan kepentingan masing-masing. Sebagai masukan untuk fasilitas yang perlu ditingkatkan di RPTRA Kebon Pala Berseri adalah perlunya penambahan pelayanan dan fasilitas berupa tersedianya informasi berupa anak panah penunjuk letak lokasi dan fasilitas (toilet, arena bermain anak, dan sarana kegiatan lain) sehingga memudahkan akses pengunjung untuk mengetahui atau menuju fasilitas yang ada. Selain itu perlunya ditambah fasilitas tempat cuci tangan di beberapa titik lokasi yang memungkinkan untuk bisa dibuat. Untuk masyarakat sendiri juga perlu terus mendukung dan mau bekerja sama yang baik dengan pihak pengelola RPTRA dengan ikut menjaga keberadaan fasilitas yang ada dan dapat memberi masukan yang positif terhadap proses pelayanan sehingga kualitas pelayanan diharapkan menjadi lebih baik lagi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada RISTEKDIKTI atas bantuan dana penelitian dan publikasi yang telah diberikan dalam bentuk Penelitian Dosen Pemula (PDP) pelaksanaan tahun 2020.

REFERENSI

- Astini, R., & Sulistiyowati, I. (2015). Pengaruh Destination Image, Travel Motivation, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Wisatawan Nusantara Muslim Di Pantai Carita Pandeglang Banten). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(3).
- Dailiati, S. (2018). *Kebijakan Retribusi kebersihan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jagad Publishing.
- Dewi, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 4(1), 203–213.
<https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/269>
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 9(2), 106–119.
<https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1).
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: CV. Jagad Publishing.
- Majid, S. A. (2015). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2014). Persepsi Masyarakat Di Terminal Arjosari Kota Malang. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 1(1), 23–42.
<https://doi.org/10.21070/jbmp.v1i1.245>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(1), 27–42.
- Prabowo, R. G. M. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. *Benefit*, 3(1), 75–92.
<http://www.jurnal-unita.org/index.php/benefit/article/view/92>
- Prakoso, S., & Dewi, J. (2017). Rasa Kelekatan Anak pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA). *NALARs*, 17(1), 1–10.
<https://doi.org/10.24853/nalars.17.1.1-10>

- Puspasari, M., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Travel IQro' Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Putra, I. I. (2019). Jumlah Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Yang Diresmikan Pemprov DKI Jakarta Hingga Tahun 2019. Retrieved from Portal Statistik Sektor Provinsi DKI Jakarta website: <http://statistik.jakarta.go.id/jumlah-ruang-publik-terpadu-ramah-anak-rptra-yang-diresmikan-pemprov-dki-jakarta-hingga-tahun-20>
- Sartini, U., Minarsih, M. M., & Wulan, H. S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (Ktp-El) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–18. Retrieved from <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/504>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yunus, & Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(12), 1–20.