

Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada RPTRA di Wilayah Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19

Agung Edi Rustanto^{1*}

¹ Ilmu Administrasi, Politeknik LP3I Jakarta, Indonesia

Abstract

Green open space in Jakarta is very minimal due to the large number of construction of office buildings, shopping centers and others. The DKI Jakarta Provincial Government has a solution to the problem of the lack of green open space by building a Child Friendly Integrated Public Space (RPTRA). Basically the RPTRA in Jakarta is very well received by the community. The RPTRA is optimally utilized by the community to carry out various activities. Basically, community satisfaction is very high with the program, but currently community satisfaction has decreased due to the COVID-19 pandemic. The problems faced during the COVID-19 pandemic are the lack of management ability to provide services online and the absence of a special program from the DKI Jakarta Provincial Government. The purpose of this study is to determine whether service has an effect on community satisfaction. The method used is descriptive quantitative with data analysis using simple linear regression analysis. Data collection was carried out by distributing questionnaires. From the research results it is known that there is an effect of service on community satisfaction by 35.3% in RPTRA in the Jakarta area during the Covid-19 pandemic. The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of service on community satisfaction.

Keywords: *services, rtptra, community satisfaction, covid 19 pandemic, jakarta*

Abstrak

Ruang terbuka hijau di Jakarta menjadi sangat minim karena banyaknya pembangunan gedung-gedung perkantoran, pusat perbelanjaan dan lainnya. Pemprov DKI Jakarta memiliki solusi atas permasalahan minimnya ruang terbuka hijau dengan cara membangun Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA). Pada dasarnya RPTRA di Jakarta sangat disambut dengan baik oleh masyarakat. RPTRA dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan. Pada dasarnya kepuasan masyarakat sangat tinggi terhadap program tersebut namun pada saat ini kepuasan masyarakat menurun yang disebabkan pandemi covid 19. Permasalahan yang dihadapi pada saat pandemi covid 19 yaitu belum siapnya kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan secara online dan tidak adanya program khusus dari Pemprov DKI Jakarta. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis regresi linera sederhana. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 35.3% pada RPTRA di Wilayah Jakarta pada masa pandemi covid-19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan, rtptra, kepuasan masyarakat, pandemi covid 19, jakarta.

* agungedirustanto75@gmail.com

PENDAHULUAN

Kawasan perkotaan secara alami merupakan sebuah kawasan yang dapat menjadi penggerak pertumbuhan penting bagi sebuah Negara, terlebih lagi apabila dikelola dengan baik dan memadai. Sebaliknya, kota tidak akan dapat menjalankan fungsinya sebagai penggerak pertumbuhan dan bahkan justru menciptakan disinsentif bagi pertumbuhan apabila pengelolaannya dilakukan dengan cara-cara yang tidak tepat dan tidak memadai (Kurniawan, 2006). Kondisi ini mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah provinsi Daerah Istimewa Ibukota (DKI) Jakarta untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pembangunan ruang publik berupa ruang terbuka hijau. Pada tahun 2015 Pemprov DKI Jakarta melaksanakan program pembangunan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) untuk menjadi solusi atas permasalahan tersebut (Besari, 2018). RPTRA adalah ruang publik yang memiliki fungsi beragam yang utamanya untuk pendidikan anak dengan mencoba menampilkan konsep yang berbeda dalam pembangunan taman. Ruang publik terpadu ramah anak itu adalah ruang publik yang memiliki karakteristik sebagai taman terbuka publik, wahana permainan dan tumbuh kembang anak, bagian dari

prasarana dan sarana kota layak anak, ruang terbuka hijau, dan sarana kegiatan sosial (Hernowo & Navastara, 2017). Pemprov DKI Jakarta membangun ruang terbuka hijau pada pada setiap kelurahan. Secara umum di dalam RPTRA terdiri dari gedung pengelola, taman dan tempat bermain anak. Pada dasarnya beberapa negara memiliki ruang terbuka sebagai pusat komunitas seperti RPTRA, antara lain Amerika (*community center*), Swedia (*Centrum*), dan Finlandia (*Keskus*), pusat komunitas terdapat di hampir setiap distrik dengan salah satu manfaat fungsional untuk menanggulangi permasalahan sosial (Surayuda, 2017).

Tujuan dari didirikannya RPTRA yaitu dalam rangka Pemprov Jakarta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemprov c). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa 95% anak memberikan penilaian positif terhadap RPTRA sebagai tempat favorit mereka. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa keberadaan RPTRA adalah merupakan aset bernilai dalam keseharian anak-anak, terutama mereka yang tinggal di lingkungan padat. Oleh karenanya, inisiatif pembangunan RPTRA perlu secara konsisten dilakukan (Prakoso & Dewi, 2017). Dibangunnya RPTRA di wilayah Jakarta menjadi suatu upaya yang

bertujuan agar kota Jakarta menjadi salah satu kota yang layak bagi anak-anak. Untuk mewujudkan kota yang layak anak tersebut, tentunya juga dibutuhkan komitmen dan peran dari *stakeholder* yang terlibat dalam hal ini adalah pihak pemerintah setempat dan masyarakat sekitar yang saling bersinergi dan terkoordinir secara menyeluruh (Hidayat & Utari, 2018).

Pada awalnya, pelayanan di RPTRA sudah baik tetapi pada saat pandemi covid 19 pelayanan menjadi terhambat dan masyarakat tidak memperoleh pelayanan sama seperti sebelumnya. Dalam pemberian pelayanan publik pada masa covid 19 pada dasarnya memang perlu dibatasi (Deme & Negash, 2020). Pada sisi lain dari Pemprov Jakarta juga belum melakukan reformasi regulasi terhadap bentuk pelayanan yang harus dilakukan oleh RPTRA pada masa pandemic covid 19. Dalam hal ini, pemerintah perlu mendukung untuk adanya standar ketenagakerjaan dalam memberikan perlindungan pelayanan publik pada masa pandemi covid 19 (Carrion Crespo, 2020). Dengan demikian, maka sangat diperlukan untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada RPTRA di Jakarta pada masa pandemi covid 19.

Pandemi *Covid-19* membawa dampak yang besar bagi masyarakat di Indonesia. Wacana *New Normal* yang akan diberlakukan, secara garis besar tetap membatasi interaksi antar individu. Pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan beinteraksi secara langsung harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara *online* (Doramia Lumbanraja, 2020). Pandemi Covid-19 membawa dampak bagi perkembangan transformasi digital dalam pemberian layanan publik di Italia. Tantangan-tantangan sosial yang muncul pasca merebaknya pandemic Covid-19 memaksa lembaga-lembaga publik atau institusi pemerintah untuk melakukan akselerasi digital untuk mengoptimisasi layanan publik (Agostino, Arnaboldi, & Lema, 2020). Berdasarkan beberapa uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada masa pandemic covid-19. Bentuk-bentuk pelayanan yang diteliti yaitu pelayanan secara langsung dan tidak langsung.

Dalam penelitian ini, data-data yang dikumpulkan melalui tiga tahapan yaitu (1) melakukan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada pada RPTRA. Dari hasil survey ini, akan diketahui informasi secara rinci melalui grafik

pada setiap indikator kepuasan dalam penelitian ini. (2) melakukan survey terhadap melalui aspek-aspek pelayanan yaitu aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988). Aspek mengenai kepuasan terdiri dari dua yaitu fasilitas sebagai bentuk kepuasan atas pelayanan tidak langsung dan kualitas pelayanan pengelola RPTRA sebagai bentuk kepuasan atas pelayanan langsung (Umar, 2005). (3) Melakukan penyebaran kuisisioner dan menganalisis data untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA saat pandemic covid 19.

METODE PENELITIAN

Rincian kerangka analisis dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut: (1) melalui instrumen penelitian berupa pedoman observasi dan wawancara, peneliti melakukan pengambilan data untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan di RPTRA dengan melakukan analisis pengukuran pelayanan secara tidak langsung berupa fasilitas yang ada pada RPTRA. (2) melalui instrumen penelitian berupa kuisisioner, peneliti melakukan pengambilan data untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan secara langsung di RPTRA Jakarta dengan melakukan analisis

pengukuran kualitas pelayanan berupa pelayanan secara langsung oleh pihak pengelola yang ada pada RPTRA terhadap masyarakat. Hasil analisis ini akan dijadikan sebagai salah satu ukuran kualitas pelayanan di RPTRA. (3) peneliti melakukan pengambilan data mengenai kepuasan masyarakat melalui kuisisioner dan wawancara sehingga akan didapat tingkat kepuasan sementara yang dialami oleh masyarakat. Pada tahap ini peneliti memiliki hasil analisis yang jelas mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung ke RPTRA.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dari hasil penyebaran kuisisioner. Kuisisioner disusun dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari pilihan Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju dengan skor yang digunakan yaitu 5, 4, 3, 2, 1. Kuisisioner disusun dengan menggunakan dasar teori yang terdapat pada tinjauan pustaka. Metode pengumpulan data dengan kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2004).

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek yang memiliki kualitas dan ciri-ciri yang ditetapkan dalam penelitian (Cooper, Donald R dan Emory, 1999).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung RPTRA Wilayah Jakarta, sehingga jumlahnya tidak terbatas karena pengunjung RPTRA di Wilayah Jakarta selalu berubah. Sampel adalah Sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2010). Sampel dalam penelitian ini ditentukan sejumlah 100 orang. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu accidental sampling karena orang yang menjadi sampel adalah orang yang berkunjung ke RPTRA pada saat peneliti mengambil data. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Metode regresi digunakan untuk melakukan analisis data yang berkaitan dengan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini untuk regresi menghitung seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat

X = variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan

a = konstanta

b = koefisien regresi

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka harus dihitung terlebih dahulu a dan b. Menurut Sugiyono harga a dan b dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$a = \frac{(\Sigma X^2)(\Sigma Y) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Keterangan :

a = konstanta (nilai Y pada saat nol)

b = koefisien regresi

n = ukuran sampel atau banyak data di dalam sampel

X = nilai variabel independent

Y = nilai variabel dependent

Langkah-langkah dalam uji hipotesis adalah sebagai berikut:

H0 : Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat di RPTRA.

H1 : Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat di RPTRA.

Untuk menguji signifikansi suatu koefisien korelasi, maka dapat menggunakan statistik uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2010: 184)

Keterangan:

t : nilai uji t

r : koefisien korelasi

n : jumlah sampel

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya hipotesis, (Riduwan & Sunarto, 2017) mengungkapkan kaidah yang digunakan dalam pengujian terhadap hipotesis penelitian sebagaimana dikutip berikut ini:

Kaidah pengujian:

:Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ table}$, maka tolak H_0 artinya signifikan.”

“Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ table}$, maka terima H_0 artinya tidak signifikan.”

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. (Ghozali, 2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Cara yang

dilakukan untuk menguji validitas instrumen pada penelitian ini yaitu dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Dengan uji validitas maka variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Schindler, 2014). Dalam melakukan uji validitas, dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS for Windows Versi 23. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r hitung > dari r tabel. r tabel dalam uji validitas ini sebesar 0.355, untuk $df = 30 - 1 = 29$; $\alpha = 0.05$ maka item tersebut valid dan jika r hitung < r tabel maka item tersebut tidak valid.

Uji Validitas Kuisisioner Variabel Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel pelayanan secara jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

No	r hitung	Sig.	R tabel	Kriteria	No	r hitung	Sig	R tabel	Kriteria
1	0.598	0.000	0.355	Valid	11	0.442	0.000	0.355	Valid
2	0.539	0.000	0.355	Valid	12	0.586	0.000	0.355	Valid
3	0.497	0.000	0.355	Valid	13	0.674	0.000	0.355	Valid
4	0.735	0.000	0.355	Valid	14	0.532	0.000	0.355	Valid
5	0.582	0.000	0.355	Valid	15	0.523	0.000	0.355	Valid
6	0.629	0.000	0.355	Valid	16	0.477	0.000	0.355	Valid
7	0.502	0.000	0.355	Valid	17	0.644	0.000	0.355	Valid
8	0.748	0.000	0.355	Valid	18	0.552	0.000	0.355	Valid
9	0.657	0.000	0.355	Valid	19	0.443	0.000	0.355	Valid
10	0.459	0.000	0.355	Valid	20	0.549	0.000	0.355	Valid

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 1, maka dapat dilihat bahwa seluruh item untuk variabel pelayanan dinyatakan valid, karena nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) $> r$ tabel sebesar 0,355.

Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Nilai Corrected Item Total Correlation / r hitung	Sig.	R tabel	Kriteria
1	0.659	0.000	0.355	Valid
2	0.448	0.000	0.355	Valid
3	0.599	0.000	0.355	Valid
4	0.447	0.000	0.355	Valid
5	0.556	0.000	0.355	Valid
6	0.515	0.000	0.355	Valid
7	0.482	0.000	0.355	Valid
8	0.794	0.000	0.355	Valid
9	0.653	0.000	0.355	Valid
10	0.656	0.000	0.355	Valid
11	0.744	0.000	0.355	Valid
12	0.665	0.000	0.355	Valid

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat dilihat bahwa seluruh item untuk variabel pelayanan dinyatakan valid, karena nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) $> r$ tabel sebesar 0,355.

Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, instrumen dilakukan uji reliabilitas sebelum digunakan untuk pengumpulan data. Sitinjak & Sugiarto (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan

dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.

Menurut Suryabrata (2004) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan pada instrumen penelitian yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden, selanjutnya

dihitung reliabilitasnya menggunakan program SPSS. Adapun reliabilitas untuk rumus “Alpha Cronbach”. Penghitungan masing-masing variabel hasilnya disajikan dilakukan dengan dibantu komputer pada tabel berikut ini:

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	R alpha	R kritis	Kriteria
1	Pelayanan	0.968	0.600	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat	0.972	0.600	Reliabel

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 3. uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrument pelayanan adalah sebesar $r_{11} = 0,968$, instrument kepuasan masyarakat adalah sebesar $r_{11} = 0,972$, memiliki nilai “Alpha Cronbach” lebih besar dari 0,600, yang berarti kedua instrumen dinyatakan reliable atau memenuhi persyaratan.

Penyajian Data

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke RPTRA pada masa pandemi covid 19, sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Adapun karakteristik, pendidikan terakhir, dan masa kerja responden, dapat dilihat pada tabel berikut. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia:

Tabel 4.
Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Responden
16-18 tahun	32
19-21 tahun	28
22-24 tahun	23
25 tahun keatas	17
Jumlah	100

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 4 di atas, hasil kuesioner yang disebarkan pada 100 responden yaitu pengunjung RPTRA yang menjadi lokasi penelitian, diketahui

sebagian besar responden berusia 16-18 tahun yaitu sebanyak 32 responden atau sebesar 32%, responden yang berusia 19-21 tahun sebanyak 28 responden atau 28%,

pengunjung yang berusia 22-24 tahun yaitu sebanyak 23 responden atau 23 % sedangkan pengunjung yang berusia lebih dari 25 tahun sebanyak 17 atau 17%.

Uji Prasyarat Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana sehingga dalam uji prasyarat menggunakan uji normalitas.

Uji normalitas data adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk di analisis dengan menggunakan statistik parametrik atau nonparametrik. Melalui uji ini sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal (Suliyanto, 2011).

Tabel 5.
Test of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pelayanan	.090	99	.080	.983	99	.176
Kepuasan	.107	99	.074	.985	99	.256

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa hasil uji Kolmogrov-Smirnov, nilai signifikansi menunjukkan lebih dari 0,05 maka data dinyatakan terdistribusi normal.

Analisis Data Deskriptif Statistik

Dalam deskriptif statistic diantaranya

untuk mengetahui mean, median, standar deviasi, skor maksimum, skor minimum dan jumlah skor dilakukan perhitungan deskriptif statistik. Berikut hasil perhitungan deskriptif statistik pada penelitian ini:

Tabel 6.
Deskriptif Statistik

	Pelayanan		Kepuasan	
	Valid	Missing	Valid	Missing
Mean	102.3284	0	100.5046	0
Median	104.0000	0	104.0000	0
Std. Deviation	6.94786	0	7.33514	0
Minimum	75.00	0	79.00	0
Maximum	175.00	0	150.00	0
Sum	12132.00	0	10755.00	0

Sumber: Hasil olah data 2020

Dari tabel 6, dapat diketahui bahwa mean pada variabel pelayanan adalah 102.3284, mean pada variabel kepuasan adalah 100.5046, skor minimum pada variabel pelayanan adalah 75, skor minimum pada variabel kepuasan adalah 79, skor maksimum pada variabel pelayanan adalah 175, dan skor maksimum pada variabel kepuasan adalah 150.

Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel. Berikut hasil analisis regresi berganda:

Tabel 7.
Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.594 ^a	.353	.347	4.43040

Sumber: Hasil olah data 2020

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien. Pada tabel diatas nilai kolerasi adalah 0,594. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus

model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 35,3%. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 35.3% terhadap variabel Y.

Tabel 8.
Uji nilai sigfikansi

Model		Sum of Squares	Anova ^a df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1789.709	1	943.855	74.759	.000 ^b
	Residual	1557.869	99	11.810		
	Total	3647.578	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan
 b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Tabel uji signifikansi diatas, digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diperoleh nilai Sig.

= 0,00, berarti Sig.< dari kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

Tabel 9.
Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Sederhana

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.176	4.641		3.055	.003
	Pelayanan	.059	.063	.086	1.935	.352

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 14.176 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,059. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=14.176+0,059X$. Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 14.176. secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat pelayanan 0, maka coping stress memiliki nilai 14.176. Selanjutnya nilai positif (0,059) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Pelayanan) dengan variabel terikat (Kepuasan) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel doa akan

akan menyebabkan kenaikan Kepuasan 0,059. Hasil penetapan kriteria pada penelitian ini yaitu besarnya nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% db = 32 (db = N -1 untuk N = 32) yaitu 1.694. Hasil dari t hitung yaitu besarnya nilai t hitung diperoleh dengan menggunakan program SPSS v.23, yaitu sebesar 1.935. Dapat diambil keputusan bahwa t hitung sebesar 1.935 lebih besar dari t tabel (db = 32) yaitu 1.694 dengan taraf signifikan 5%.

Hasil penelitian ini secara tegas mengungkapkan bahwa t hitung > t tabel sehingga H_a diterima dan H_o di tolak, sehingga dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa ada Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Masyarakat pada masa pandemi covid 19.

PEMBAHASAN

Program Pembangunan RPTRA

Pembangunan fisik untuk berbagai fungsi seperti perkantoran, pusat perbelanjaan, dan perumahan yang terus meningkat sejalan dengan waktu menyebabkan semakin berkurangnya lahan ruang publik (Sujatini, Soemardi, Alamsyah, & Linda, n.d.). Ruang-ruang publik di kota besar Jakarta semakin menurun dari tahun ke tahun, dengan demikian permprov DKI membuat program ruang publik yang aman disebut dengan RPTRA. Saat ini, ruang publik di Jakarta sangat penting untuk dikembangkan, seperti contoh sukses pada kota di eropa misalnya Kopenhagen dan Barceloba yang memiliki strategi baik untuk berinvestasi meningkatkan kualitas ruang publiknya (Rupa, 2015). Ruang publik penting karena ruang publik dapat berfungsi sebagai tempat pertemuan, tempat pasar dan ruang lalu lintas masyarakat (Gehl & Gemzoe, 2001). Program pembangunan RPTRA saat ini adalah solusi yang tepat dari Pemprov DKI Jakarta. Pembangunan RPTRA disambut dengan sangat baik oleh warga DKI Jakarta yang sangat membutuhkan ruang terbuka hijau untuk dapat dinikmati mulai dari anak-anak, remaja, orang dewasa hingga lansia. Dari ruang publik ini penting karena akan menghasilkan

stimulus dari kehadiran orang lain, aktivitas bersama, berbagai aktivitas yang menghasilkan inspirasi (Gehl & Gemzoe, 2001).

Sarana prasarana dan suasana yang dibangun di RPTRA memperhatikan kondisi fisik, psikologis dan sosial yang sesuai untuk anak-anak, orang dewasa hingga lansia karena dengan itu semua maka akan berdampak pada rasa aman dan keselamatan masyarakat (Shehayeb, 2008). Program RPTRA dibangun dengan memperhatikan bentuk desain yang sesuai dengan anak, orang dewasa dan lansia. Dalam menciptakan ruang publik perlu diperhatikan nilai ruang publik dan pentingnya desain dan perencanaan dalam menciptakannya telah ditetapkan, penting untuk diingat bahwa pendekatan desain untuk menciptakan ruang-ruang ini harus sangat spesifik (Rupa, 2015). Sebagai sarana untuk memberikan pelayanan publik, RPTRA dibangun dengan memperhatikan keselamatan dan keamanan pengunjung. Ruang publik perlu memperhatikan rasa aman sehingga penting mengenai adanya aturan yang terkait dengan peningkatan rasa aman (Francis, Giles-Corti, Wood, & Knuiman, 2012). Keberagaman pengunjung mulai dari segi usia, latar belakang budaya, latar belakang ekonomi, serta karakteristik individu menjadi suatu tantangan yang besar dalam

memberikan pelayanan bagi pihak pengelola RPTRA.

Merujuk pada penelitian sebelumnya mengenai analisis pelayanan dalam meningkatkan kepuasan. RPTRA yang dikelola dengan baik sesuai dengan kebijakan dari pihak pengelola maka dapat membuat masyarakat merasa puas. Hal ini terjadi, karena melalui adanya RPTRA maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan (Netti, 2018). Implementasi program RPTRA termasuk pelaksanaan standar-standar kegiatan-kegiatan pelayanan oleh pihak pengelola, akan mewujudkan bahwa RPTRA layak untuk menjadi ruang publik yang ramah. Untuk mewujudkan RPTRA yang layak perlu melakukan pelayanan melalui perancangan yang sesuai agar setiap kebutuhan dari pengunjung dapat terpenuhi. Dengan demikian masyarakat akan merasa lebih puas (Besari, 2018). Pelayanan melalui fasilitas yang diberikan yang ditujukan pencapaian kepuasan masyarakat ditunjang dari keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, wahana bermain. Dengan demikian sangat pentingnya pelayanan yang bersifat tidak langsung. Dalam penelitian ini belum secara eksplisit menjelaskan pelayanan yang diberikan secara langsung untuk mendapat kepuasan masyarakat (Muhamad & Herwangi, 2017).

Berdasarkan penelitian dari (Utami, Mugnisjah, & Munandar, 2016), menunjukkan bahwa RPTRA memberikan manfaat yang rekreatif dan restorative, hal ini ditunjukkan dari penelitian yang ditujukan kepada orang tua sebagai pendamping anak dalam bermain di RPTRA. Dari penelitian ini, kita menjadi tahu bahwa dalam pelayanan, tidak hanya berbicara mengenai keramahan dalam melayani dan memberikan kualitas fasilitas yang baik, tetapi kebutuhan masyarakat sekitar juga menjadi salah satu tolak ukur untuk membuat masyarakat mendapatkan manfaat yang diharapkan. Samsudin & Artiningrum, (2017) mengungkapkan bahwa dalam memberikan pelayanan di RPTRA untuk memberikan kepuasan ditinjau dari aspek keselamatan, keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan daya tarik serta aksesibilitas. Dengan demikian di RPTRA tidak hanya mengandalkan keindahan saja, tidak hanya mengandalkan pelayanan secara langsung saja, tetapi perlu ada aspek penting lainnya yang perlu difokuskan sebelum membangun RPTRA yaitu aspek keamanan dan kenyamanan masyarakat.

Aspek Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian ini, aspek yang ditinjau dalam variabel “pelayanan” dapat

dilihat dari aspek kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (Parasuraman et al., 1988). Dari kelima aspek tersebut, dijelaskan dari hasil penelitian Sigit & Oktafani (2014) yaitu memperoleh hasil penelitian bahwa rata-rata skor total kualitas pelayanan sebesar 61.78%. Secara garis kontinum, hasil pengolahan data pada variabel ini tergolong dalam kategori “cukup baik”, yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan dinilai cukup baik terhadap kepuasan. Sejalan dengan hasil penelitian reza dan farah, bahwa menurut (Aryani & Rosinta, 2010), dari hasil penelitian kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9%. Hasil-hasil penelitian sebelumnya tersebut, sejalan dengan hasil penelitian ini yang mengungkapkan bahwa pelayanan pada aspek yang sama, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan, dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui pengaruhnya atau untuk meningkatkan kepuasan ialah dari teori yang dikemukakan oleh (Fandy Tjiptono, 2011), sehingga dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana bermain; (2) *Reliability* yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti RTPRA memberikan pelayanan secara tepat; (3) *Responsiveness*, yaitu keinginan dan kesediaan para pengelola RPTRA untuk membantu para pengunjung dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin; (4) *Assurance*, yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan – keraguan; (5) *Empathy*, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pengunjung (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996).

Selain kualitas pelayanan, dimensi berikutnya dalam penelitian ini adalah aspek yang ditinjau dalam kepuasan masyarakat karena kepuasan sangat

penting, sehingga perlu secara cermat untuk menentukan dimensi yang tepat dalam penelitian ini. Merujuk pada beberapa kajian dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Riyanto (2015) dalam penelitian menggunakan elemen kepuasan konsumen dari segi *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation*, dan *discrepancy*. Selanjutnya Hartanti (2016) menyebutkan bahwa Kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu: kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan, kepuasan terhadap kemauan membantu pelanggan, kepuasan terhadap pengetahuan dan kesopanan, kepuasan terhadap kepedulian pada pelanggan, dan kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik. Kepuasan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosi, harga dan biaya.

Dari beberapa dimensi kepuasan yang dibahas pada penelitian sebelumnya, peneliti memiliki hasil penelitian yang berbeda yaitu dimensi dimensi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh pelayanan adalah kepuasan terhadap pelayanan langsung dan tidak langsung. Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan secara langsung dan pelayanan secara tidak langsung. Pelayanan langsung contohnya yaitu

pelayanan yang diberikan oleh petugas secara langsung mulai dari petugas parkir, petugas kebersihan dan petugas yang mengawasi RPTRA. Pelayanan tidak langsung, sebagai contoh adalah pelayanan yang diberikan melalui fasilitas-fasilitas serta sarana prasarana yang dibangun serta dirawat sebaik-baiknya oleh pihak pengelola agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat yang berkunjung. Kualitas pelayanan pada RPTRA sangat penting karena berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan masyarakat (Mokhlis, 2012). Dengan demikian sesuai dengan acuan dari penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini, indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari Husain Umar (2005: 51) dimana terdapat dua faktor yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, antara lain: (1) Fasilitas sebagai bentuk pelayanan tidak langsung (2) Kualitas pelayanan sebagai bentuk pelayanan langsung.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada RPTRA di Wilayah Jakarta. Besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 35.3%. Hasil dari t hitung yaitu besarnya nilai t hitung

sebesar 1.935 dan t tabel yaitu sebesar 1.694. Hasil penelitian ini secara tegas mengungkapkan bahwa t hitung > t tabel sehingga H_0 diterima dan H_a di tolak, sehingga dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pada masyarakat pada masa pandemi covid 19.

DAFTAR ISI

- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2020). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money and Management*, 41(1), 69–72. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2).
- Besari, R. (2018). Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra): Layakkah Sebagai Ruang Publik Ramah Anak. *Seminar Nasional Pakar Ke 1 Tahun*, (12), 293–298.
- Carrion Crespo, C. (2020). COVID-19 and public emergency services Key. In *Internatioal Labour Organization*. Switzerland.
- Cooper, Donald R dan Emory, C. W. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Deme, D., & Negash, G. (2020). Public Transport and Covid-19 in Ethiopia. *Inter. J. Acad. Lib. Info. Sci*, 8(4), 140–146. <https://doi.org/10.14662/IJALIS2020.165>
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Fandy Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi.
- Francis, J., Giles-Corti, B., Wood, L., & Knuiaman, M. (2012). Creating sense of community: The role of public space. *Journal of Environmental Psychology*, 32(4), 401–409. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2012.07.002>
- Gehl, J., & Gemzoe, L. (2001). *New City Spaces*. Copenhagen: Danish Architectural Press.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Undip.
- Hartanti, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Tans Collection Di Surakarta*. Solo.
- Hernowo, E., & Navastara, A. M. (2017). Karakteristik Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Bahari di Kecamatan Cilandak Jakarta Selatan. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2), 567–570. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v6i2.25293>
- Kurniawan, T. (2006). Kepemerintahan Kawasan Metropolitan: Sumbangan Pemikiran Untuk Revisi Uu 34/1999. *Jurnal Industri Dan Perkotaan*, XI(18), 1187–1206. Retrieved from <https://jip.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIP/article/view/569/562>
- Mokhlis, S. (2012). The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. *Public Administration Research*, 1(1), 103–112. <https://doi.org/10.5539/par.v1n1p103>
- Muhamad, N. A., & Herwangi, Y. (2017). *Evaluasi Kinerja Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)*

- Cililitan, Jakarta Timur*. Yogyakarta. Paraturaman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prakoso, S., & Dewi, J. (2017). Rasa Kelekatan Anak Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA). *Jurnal Arsitektur*, 17(1), 1–10.
- Riduwan, & Sunarto. (2017). *Pengantar Statistika Untuk penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ssp (Spesial Super Penyet)*. Solo.
- Rupa, C. kishore. (2015). *Importance of public spaces in cities*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1656.1125>
- Samsudin, & Artiningrum, P. (2017). Evaluasi Kualitas Fisik dan Nonfisik pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) (Studi Kasus: Rptra Griya Tipar Cakung Jakarta Timur). *Jurnal Arsitektur, Bangunan, & Lingkungan*, 7(1), 31–40.
- Schindler, C. dan. (2014). *Bussiners Research Method*. New York: McGraw-Hill.
- Shehayeb, D. (2008). Safety and security in public space. In *Crime prevention and community safety*. Retrieved from www.pps.org/reference/safetysecurity/
- Sigit, P. R. D., & Oktafani, F. (2014). Effect on the Quality of Customer Satisfaction Futsal. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*, 1(3), 1–13.
- Sitinjak, T. J., & Sugiarto. (2006). *Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatini, S., Soemardi, T. P., Alamsyah, A. T., & Linda, D. (n.d.). Temporary public open space as a spatial product on social life of city Kampong Community, Jakarta. *International Journal of Engineering and Technology*, 7(2), 156.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Surayuda, R. J. (2017). Pusat Komunitas dan Kontestasi Memori Kolektif: Studi Kasus Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Kenanga di Cideng, Jakarta Pusat. *Jurnal Sosiologi*, 21(2), 233–261. <https://doi.org/10.7454/mjs.v21i2.5097>
- Suryabrata, S. (2004). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Umar, H. (2005). *Research Methods*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, P. K., Mugnisjah, W. Q., & Munandar, A. (2016). Fundamental Assessment of Gas-to-Particle Mass Transfer in Micro Channel Packed Bed Reactors. *Jurnal Lanskap Indonesia*, 8(2), 28–38.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Paraturaman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>