

Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Kawasan Taman Kota Manis sebagai Sarana Rekreasi Kota di Kota Pangkalan Bun

Hendrik Afriyogi¹, Verry Damayanti^{2*}

Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

henafry577@gmail.com¹, verrydamayanti0904@gmail.com^{2*}

Abstract. The Manis City Park area in Pangkalan Bun City is the only urban recreational facility located in the city center and serves the community on a city scale. However, the facilities in this area face several challenges, including issues of comfort, safety, accessibility and meaningfulness, which can affect people's interest in visiting. This study aims to assess the level of public satisfaction with the performance of Taman Kota Manis as an urban recreational facility. Primary data was collected through questionnaires distributed to 100 park visitors, and analysis was carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The results of the IPA analysis show that there are four main attributes that require immediate attention, namely supporting facilities, the functioning of CCTV, lighting, and paths and facilities for disabilities. Other attributes, such as the placement of trash can facilities, the availability of security officers, and parking lots, are included in the "Maintain Achievement" category. Meanwhile, the results of the CSI analysis show that overall, the level of visitor satisfaction with the Manis City Park Area is 59.87%, which falls into the "Neutral" category. This study provides recommendations to park managers to improve facilities that are considered important by visitors, so as to increase community satisfaction and make the Manis City Park Area a more optimal recreational facility in the future.

Keywords: *City Park, Public Space, CSI.*

Abstrak. Kawasan Taman Kota Manis di Kota Pangkalan Bun merupakan satu-satunya sarana rekreasi kota yang terletak di pusat kota dan melayani masyarakat dalam skala kota. Namun, fasilitas di kawasan ini menghadapi beberapa tantangan, termasuk masalah kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kebermaknaan, yang dapat memengaruhi minat masyarakat untuk berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi kota. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 pengunjung taman, dan analisis dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat empat atribut utama yang memerlukan perhatian segera, yaitu fasilitas pendukung, berfungsinya CCTV, lampu penerangan, serta jalur dan fasilitas untuk disabilitas. Atribut-atribut lain, seperti penempatan fasilitas tempat sampah, ketersediaan petugas keamanan, dan lahan parkir, termasuk dalam kategori "Pertahankan Prestasi". Sementara itu, hasil analisis CSI menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengunjung terhadap Kawasan Taman Kota Manis adalah 59,87%, yang masuk dalam kategori "Netral". Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pengelola taman untuk meningkatkan fasilitas yang dianggap penting oleh pengunjung, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan menjadikan Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi yang lebih optimal di masa depan.

Kata Kunci: *Taman Kota, Ruang Publik, CSI.*

A. Pendahuluan

Kota besar maupun kota kecil mengalami perkembangan fisik yang sangat pesat dan cepat. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan penduduk dan meningkatnya aktivitas ekonomi di kota-kota tersebut. Oleh karena itu kenyamanan ruang terbuka harus semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan aktivitas mereka [1]. Di masa depan, perkembangan wilayah perkotaan akan lebih difokuskan pada potensi sumber daya alam dan perkembangan lokal yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi secara cepat, meningkatkan kesejahteraan sosial, pengurangan kemiskinan, serta upaya mengatasi hambatan pembangunan di daerah [2].

Sarana rekreasi kota adalah komponen penting yang tak dapat terhindarkan dalam struktur kota, dan berperan signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kenyamanan, keindahan, relaksasi, rekreasi serta peluang untuk terlibat dalam aktivitas aktif atau pasif yang berbeda [3]. Kinerja fasilitas rekreasi kota sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti ketersediaan fasilitas fisik, jenis kegiatan yang tersedia, tingkat aksesibilitas, dan karakteristik lingkungan sekitarnya yang mendukung berbagai aktivitas. Semua elemen ini mempengaruhi kemampuan fasilitas rekreasi kota dalam mendorong interaksi sosial, meningkatkan kualitas hidup, dan memberikan kenyamanan yang lebih baik [4]. Menurut yang dikutip oleh Carmona dkk (2003) [5], terdapat 4 indikator kunci kesuksesan dalam sebuah ruang yang baik adalah faktor kenyamanan, aksesibilitas ke objek, kegunaan dan aktivitasnya, dan ramah lingkungan.

Jalanan, ruang terbuka hijau, ruang terbuka publik, dan taman-taman di dalam suatu kota, sering kali dikenal sebagai fasilitas sarana rekreasi perkotaan, bukanlah semata tempat-tempat fisik. Mereka memiliki peran krusial dalam membentuk struktur dan identitas kota tersebut. Ruang-ruang ini bisa dianggap sebagai inti atau 'paru-paru' hijau kota, yang tidak hanya memberikan keindahan lingkungan alam kota, tetapi juga berfungsi sebagai pusat aktivitas dan tempat pertemuan sosial yang vital bagi penduduknya [6]. Sarana rekreasi kota, terutama taman kota, memiliki dampak besar dalam meningkatkan kesejahteraan individu yang memanfaatkannya dan memperkuat hubungan sosial. Peran taman kota sebagai tempat sosial tetap sangat penting hingga saat ini, seperti halnya di masa lalu. Pentingnya peran taman ini berasal dari hubungan yang erat dengan lingkungan lokal, baik dari segi fisik maupun sosial [7].

Kawasan Taman Kota Manis di Kota Pangkalan Bun merupakan satu-satunya sarana rekreasi kota yang terletak di pusat kota dan melayani skala tingkat kota. Namun, kawasan taman di Kota Pangkalan Bun memiliki beberapa kondisi yang perlu diperhatikan, terutama dalam aspek fasilitas dan aksesibilitas. Banyak fasilitas di taman yang sudah rusak dan tidak layak pakai, yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk berkunjung. Untuk memastikan efektivitas Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi yang optimal, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengalaman mereka saat mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis ini. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kawasan Taman Kota Manis menjadi langkah krusial dalam perencanaan dan manajemen yang berkelanjutan. Dengan memahami tingkat kepuasan masyarakat, kita dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan Kawasan Taman Kota Manis ini serta merancang perbaikan yang tepat untuk masa depan.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya dimana Kawasan Taman Kota Manis ini adalah sarana rekreasi kota satu-satunya yang ada di pusat kota dan permasalahan yang terjadi meliputi kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kebermaknaan di dalam Kawasan Taman Kota Manis tersebut. Permasalahan diatas dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang sedang berkunjung oleh sebab itu harus adanya pengukuran terhadap kepuasan masyarakat terhadap Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi kota di Kota Pangkalan Bun. Sehingga berdasarkan identifikasi masalah, didapatkan pertanyaan studi yang perlu diselesaikan yaitu "Bagaimana Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi kota?". Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk "Menilai Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi kota di Kota Pangkalan Bun".

B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, serangkaian aktivitas dilakukan, yang mencakup pengumpulan data dan analisis hasil data. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu pengunjung Kawasan Taman Kota Manis. Tujuan dari pengumpulan data primer ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia di Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi di Kota Pangkalan Bun. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari instansi terkait, seperti BPS dan Dinas PUPR Kabupaten Kotawaringin Barat, yang mencakup informasi tentang jumlah penduduk, topografi wilayah, dan batas administrasi yang digunakan selama penelitian berlangsung.

Metode Sampling adalah suatu proses di mana sejumlah n elemen atau objek dipilih dari sebuah populasi yang berukuran N (Setiawan, 2005). Pengambilan sampel ini merupakan cara untuk menyeleksi responden dalam suatu penelitian. Dalam studi ini, penulis menggunakan metode aksidental sampling dan *non-probability*. Aksidental sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana sampel dipilih berdasarkan kemudahan, seperti waktu, tempat, dan situasi yang sesuai dengan kriteria subjek penelitian (Priyono, 2016). Teknik *non-probability* yaitu setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel yang akan digunakan. Kemudian, dalam perhitungan besar sampel ditentukan melalui rumus slovin, yaitu penulis menentukan besaran sampel berdasarkan kriteria responden, yaitu penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat yang telah mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis di Kota Pangkalan Bun. Populasi untuk penelitian ini adalah jumlah penduduk Kota Pangkalan Bun dalam rentang usia 18-50 tahun, sebanyak 321.751 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2020). Besaran nilai kritis yang digunakan adalah 10% sebagai tingkat kesalahan yang diterima. Oleh karena itu besar sampel melalui perhitungan di atas yaitu:

$$n = \frac{321.751}{1 + (321.751)(0.1)^2}$$

$n = 99,9$ (Dibulatkan menjadi 100 responden)

Pada penelitian ini terdapat sasaran yaitu teridentifikasinya tingkat kepuasan pengunjung Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi kota. Hasil analisis sasaran ini yaitu melakukan analisis kepuasan pengunjung Kawasan Taman Kota Manis dengan metode yang digunakan yaitu analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis IPA bertujuan untuk memetakan penanganan prioritas terkait perbaikan fasilitas yang dianggap penting oleh pengunjung Kawasan Taman Kota Manis sedangkan analisis CSI berguna untuk melihat seberapa puas pengunjung terhadap fasilitas di Kawasan Taman Kota Manis ini, output dari analisis IPA yaitu diagram kartesius.

Analisis *Importance Performance Analysis* terdiri dari dua tahap yaitu analisis kesenjangan (gap) dan analisis kuadran, analisis kesenjangan digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja dalam hal ini yaitu kondisi fasilitas di Kawasan Taman Kota Manis dengan harapan pengunjung terhadap atribut tersebut. Sedangkan analisis kuadran dapat diketahui respon pengunjung terhadap atribut yang digunakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kondisi fasilitas Kawasan Taman Kota Manis. Menurut (Rangkuti, 2005) terdapat beberapa langkah untuk melakukan analisis kuadran, yaitu:

1. menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap atribut yang digunakan dengan rumus

$$a = \frac{\sum X_i}{k} \quad b = \frac{\sum Y_i}{k}$$

(X_i = Batas sumbu X (tingkat kinerja), Y_i = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan), k = Banyaknya atribut pelayanan)

2. Kedua yaitu menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut yang digunakan dengan rumus:

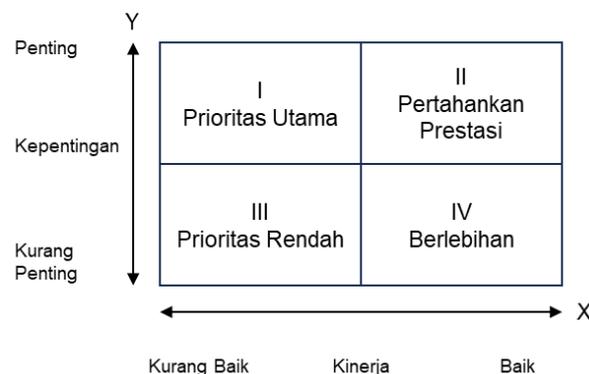
$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

x_i = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan untuk atribut ke- i

y_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke- i
 ΣX_i = Jumlah skor tingkat pelaksanaan untuk atribut ke- i
 ΣY_i = Jumlah skor tingkat kepentingan untuk atribut ke- i

Sumbu Setelahnya, tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dikelompokkan ke dalam empat bagian dalam diagram kartesius. Selain itu, analisis korelasi data kualitatif juga dapat dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana hubungan antar faktor. Berikut ini adalah gambar ilustrasi dari diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran dengan fungsi masing-masing sebagai berikut.

Gambar 2.1 Diagram Kartesius (Rangkuti, 2006)



3. Kuadran I (Prioritas Utama): Kuadran ini mencakup indikator-indikator yang dianggap penting oleh masyarakat, namun kinerjanya saat ini belum memenuhi ekspektasi yang diharapkan. Tingkat kepuasan masih rendah dan memerlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan.
4. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Kuadran ini mencakup indikator-indikator yang dianggap penting oleh masyarakat, dan pemerintah telah berhasil mengimplementasikannya sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah perlu mempertahankan posisi ini.
5. Kuadran III (Prioritas Rendah): Kuadran ini mencakup indikator-indikator yang dianggap memiliki dampak kurang signifikan oleh masyarakat, dan kinerjanya tidak istimewa. Peningkatan atau perbaikan kinerja indikator-indikator dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali.
6. Kuadran IV (Berlebihan): Kuadran ini berisi indikator-indikator yang dianggap memiliki dampak yang kurang signifikan bagi masyarakat, namun pemerintah telah melaksanakannya dengan baik. Kinerja indikator-indikator dalam kuadran ini dapat dikurangi untuk menghemat biaya.

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan dengan menilai tingkat kepentingan berbagai atribut fasilitas di Kawasan Taman Kota Manis. Metode *Customer Satisfaction Index* ini, yang dikenal sebagai indeks kepuasan konsumen, merupakan sebuah pengukuran yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pendekatan ini memperhitungkan kondisi eksisting dari kinerja Kawasan Taman Kota Manis dan membandingkannya dengan tingkat kepentingan atau harapan pengunjung terhadap berbagai atribut yang dapat diukur. Menurut Aritonang & Lerbin (2005) ada empat tahap yang dapat dilakukan yaitu:

1. Menentukan Mean Importance Score (MSI)
 Nilai ini berdasarkan dari tingkat-tingkat kepentingan dan kondisi fasilitas pada kondisi eksisting tiap responden.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n \gamma_i)}{n}$$

2. Membuat *Weight Factors* (W.F)

Merupakan presentase nilai dari MIS ataupun rata-rata dari tiap atribut terhadap sial tingkat harapan pengunjung Kawasan Taman Kota Manis, dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\%$$

3. Membuat *Weight Score* (W.S)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight factors* (WF) dengan rata-rata kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MMS), dengan rumus perhitungan sebagai berikut.

$$WS_i = WF_i \times MMS$$

4. Menentukan *Costumer Indeks Satisfaction* (Oktaviani, 2006)

$$CSI = \frac{\sum_{I=1}^P WS_i}{HS} \times 100\%$$

HS (*Highest Scale*) = Skala Maksimum yang digunakan

Sebagai pedoman bagi responden untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi kota menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5 yaitu:

Tabel 2.1 Skala Likert *Costumer Satisfaction Indeks* (CSI), (Analisis, 2024)

Bobot	Keterangan	Nilai CSI (%)
1	Sangat Tidak Puas	81% - 100%
2	Tidak Puas	66% - 80,99%
3	Cukup	51% - 65,99%
4	Puas	35% - 50,99%
5	Sangat Puas	0% - 34,99%

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kawasan Taman Kota Manis merupakan salah satu objek sarana rekreasi yang ada di Kota Pangkalan Bun, Kawasan Taman Kota Manis ini memiliki luas sekitar 3,1 Hektar, lokasi Kawasan Taman Kota Manis ini berada di Kelurahan Madurejo, Kecamatan Arut Selatan. Kawasan Taman Kota Manis ini berada di kawasan pendidikan, perdagangan dan jasa, serta kawasan pemerintahan, letak Kawasan Taman Kota Manis tersebut sangat strategis yaitu berada di pusat kota jika dioptimalkan pemerintah menjadi kawasan wisata.

Pengunjung Kawasan Taman Kota Manis di dominasi oleh laki-laki yang berjumlah 57 responden sedangkan perempuan 43 responden. Kemudian, pengunjung Kawasan Taman Kota Manis sebagian besar yaitu kelompok usia remaja akhir yaitu sebesar 93 responden. Sebagian besar responden yang mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis pada sore hari dengan tujuan beraktivitas yang dilakukan yaitu bersantai, olahraga dan rekreasi keluarga. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 3.1 Karakteristik responden pengunjung Kawasan Taman Kota Manis

No	Profil Pengunjung	Kategori (Dominan)	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	57
2	Usia	20-25 tahun	93
3	Alamat	Kelurahan Sidorejo	49
4	Daerah	Kota Pangkalan Bun	65
5	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	42
6	Frekuensi Berkunjung	Sangat Sering	79
7	Waktu Berkunjung	Sore Hari	69
8	Lama Berkunjung	<60 Menit	84

(analisis, 2024)

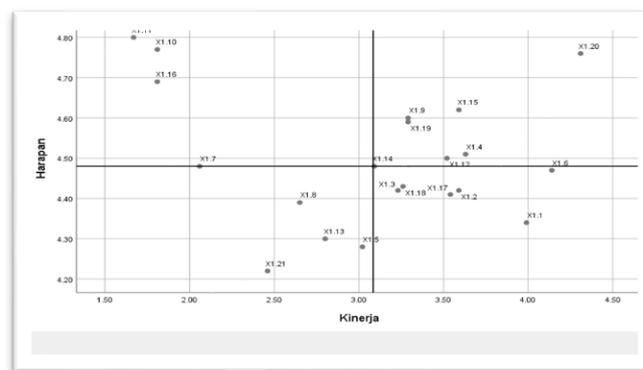
Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pengambilan responden dilakukan dengan metode *accidental sampling* atau responden dipilih berdasarkan kesediannya untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah di berikan saat mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner berjumlah 21 pertanyaan. Hasil pengumpulan data yang sudah didapatkan kemudian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis kuadran menurut (Hermawan, 2015) maka dapat diketahui atribut mana saja yang terdapat pada kuadran I, II, III, IV serta kaitannya terhadap hasil tersebut, atribut dapat dilihat pada gambar 3.1.

Tabel 3.2 Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kode	Sub Variabel	Eksisting	Harapan	Kesesuaian
<i>Comfort</i>				
C1	Vegetasi nyaman dan teduh	3,99	4,34	91,93%
C2	Bersih dan nyaman	3,59	4,42	81,22%
C3	View indah dan menarik	3,23	4,42	73,08%
C4	Fasilitas tempat sampah	3,63	4,51	80,49%
C5	Tercukupinya gazebo	3,02	4,28	70,56%
C6	Sebaran bangku	4,14	4,47	92,62%
C7	Fasilitas pendukung	2,06	4,48	42,30%
<i>Safety</i>				
S1	Rendah tingkat kriminalitas	2,65	4,39	60,36%
S2	Terdapat petugas keamanan	3,29	4,60	71,52%
S3	Berfungsinya CCTV	1,81	4,77	37,95%
S4	Lampu penerangan	1,67	4,8	34,79%
S5	Pos keamanan	3,52	4,5	78,22%
<i>Accessibility</i>				
A1	Mudah dijangkau	2,80	4,30	65,12%
A2	Adanya jalur pejalan kaki	3,09	4,48	68,97%
A3	Lahan parkir	3,59	4,62	77,71%
A4	Jalur dan fasilitas disabilitas	1,81	4,69	38,59%
<i>Meaningfull</i>				
M1	Adanya komunitas	3,54	4,41	80,27%
M2	Dari berbagai kalangan	3,26	4,43	73,59%
M3	Adanya titik kumpul	3,29	4,59	71,68%
M4	Adanya kegiatan musiman	4,31	4,76	90,55%
M5	Gazebo bisa digunakan kegiatan	2,46	4,22	58,29%
Rata-rata		3,08	3,78	68,56%

(Analisis, 2024)



Gambar 3.1 Hasil Diagram Kartesius (Analisis, 2024)

Kuadran I (Prioritas Utama), dimana Kuadran I ini menunjukkan bahwa setiap atribut yang digunakan adalah atribut yang mempengaruhi pengunjung yang penanganannya harus segera diselesaikan, karena atribut-atribut yang berada pada kuadran I ini dianggap sangat

penting oleh pengunjung Kawasan Taman Kota Manis tetapi hasil yang didapatkan atau kondisi eksisting dilapangan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan pengunjung yang mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis, dari penjelasan tabel diatas yang termasuk ke dalam kuadran I ketika harapan pengunjung tinggi tetapi kenyataan dilapangan sangatlah rendah. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran I yaitu meliputi: (C7) Fasilitas Pendukung, (S3) Berfungsinya CCTV, (S4) Lampu Penerangan, (A4) Adanya jalur dan fasilitas disabilitas. Dari hasil temuan dilapangan ternyata pengunjung sangat memperhatikan 4 atribut ini untuk dilakukan penanganan secepatnya karena dianggap penting bagi pengunjung Kawasan Taman Kota Manis.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi), atribut yang digunakan dalam kuadran II ini menunjukkan tingkat harapan pengunjung dan kondisi eksisting pada Kawasan Taman Kota Manis sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung Kawasan Taman Kota Manis. Atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan kondisinya dan harus konsisten kondisinya karena menjadi unggulan dalam tujuan pengunjung untuk mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis. Menurut analisis yang sudah dilakukan penulis pada tabel diatas menunjukkan bahwa atribut yang terpadat pada kuadran II ketika harapan pengunjung tinggi dan kondisi fasilitas yang ada di Kawasan Taman Kota Manis juga tinggi. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II meliputi: (C4) Penempatan fasilitas tempat sampah, (S2) ketersediaan petugas keamanan, (S5) adanya pos kamanan, (A2) ketersediaan jalur pejalan kaki, (A3) ketersediaan lahan parkir, (M3) ketersediaannya titik kumpul, dan (M4) adanya kegiatan musiman. Dari ketujuh atribut pada kuadran ini memiliki tingkat harapan dan kondisi eksisting yang tinggi menurut para responden, sehubungan dari pada itu pihak pengelola khususnya pemerintah Kota Pangkalan Bun harus mampu mempertahankan prestasinya dan meningkatkan lagi fasilitas di masa yang akan datang sehingga membuat pengunjung merasa puas mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis.

Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut yang digunakan pada kuadran III ini dianggap atribut yang kurang penting pengaruhnya dan pelaksanaannya juga tidak terlalu baik. Atribut ini termasuk ke dalam kuadran IV meliputi: (C5) Tersedianya gazebo yang memadai, (S1) Rendahnya tingkat kriminalitas (A1) Kemudahan aksesibilitas, dan (M5) Gazebo bisa digunakan kegiatan. Semua atribut tersebut tidak menutup kemungkinan untuk perlu ditingkatkan lagi kondisi fasilitasnya.

Kuadran IV (Berlebihan), atribut yang terdapat pada kuadran IV atribut yang terdapat pada kuadran IV ini dianggap atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung Kawasan Taman Kota Manis karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan tidak terlalu besar dan pelaksanaannya tinggi. Peningkatan pada atribut tersebut dalam kuadran ini akan dinilai berlebihan oleh pengunjung Kawasan Taman Kota Manis. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran IV meliputi: (C1) Vegetasi yang memberikan kenyamanan dan teduh; (C2) Kebersihan dan kenyamanan; (C3) Pemandangan yang indah dan menarik; (C6) Persebaran bangku taman yang merata; (M1) Adanya komunitas; dan (M2) Dari berbagai kalangan. Atribut tersebut menurut para responden hal yang kurang penting namun pada kenyataannya berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menunjukkan kondisi fasilitas eksisting dinilai sudah baik.

Langkah selanjutnya yaitu dikarenakan output diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui penanganan pada prioritas utama, yang akan dibahas yaitu prioritas utama pada kuadran I. Prioritas penanganan pada kuadran I meliputi atribut (C7) Fasilitas Pendukung, (S3) Berfungsinya CCTV, (S4) Lampu Penerangan, (A4) Adanya jalur dan fasilitas disabilitas. Prioritas penanganan pada kuadran I berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian, semakin kecil nilai presentasi tingkat kesesuaian pada suatu atribut maka atribut tersebut merupakan prioritas utama untuk segera ditangani oleh pihak penyelenggara dalam hal ini yang berwenang adalah Pemerintah Daerah Kota Pangkalan Bun. Sehingga dihasilkan urutan penanganan bisa dilihat pada **tabel 3.3** berikut.

Tabel 3.3 Urutan Prioritas Penanganan Pada Kuadran I

Urutan Prioritas	No. Atribut	Atribut
1	S4	Lampu Penerangan
2	S3	Berfungsinya CCTV
3	A4	Jalur dan Fasilitas Disabilitas
4	C7	Fasilitas Pendukung

(Analisis, 2024)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa atribut lampu penerangan, berfungsi cctv, jalur dan fasilitas disabilitas, dan fasilitas pendukung dari keempat atribut itu dianggap penting karena fasilitas tersebut merupakan hal yang penting bagi pengunjung Kawasan Taman Kota Manis, bukan hanya sekedar fasilitas yang harus ada sebagai standar taman kota. Fasilitas lampu penerangan yang ada di Kawasan Taman Kota Manis ini terlihat bahwa di Kawasan Taman Kota Manis terdapat 52 lampu penerangan. Dari hasil observasi, diketahui bahwa 23 lampu masih menyala sedangkan 29 lampu lainnya sudah rusak. Penyebaran lampu kurang merata dengan jarak antara beberapa lampu melebihi 10 meter. Beberapa lampu rusak disebabkan oleh ledakan atau kerusakan fisik, sementara yang lain mati karena usia lampu yang sudah tua. Menurut pengelola sebelumnya, kondisi lampu di kawasan tersebut sebelumnya lebih buruk daripada sekarang. Untuk fasilitas CCTV, tidak adanya fasilitas CCTV yang tersebar di Kawasan Taman Kota Manis. Untuk jalur dan fasilitas disabilitas pada Kawasan Taman Kota Manis tidak menyediakan fasilitas disabilitas yang memadai. Bahkan, tidak terdapat guilding block, ramp di trotoar atau jalur pejalan kaki sekitar taman. Sedangkan, untuk fasilitas pendukung saat ini di Kawasan Taman Kota Manis, terdapat musholla di bagian belakang kawasan taman. Namun, untuk fasilitas toilet, terdapat 2 MCK dengan masing-masing MCK memiliki 2 toilet yang kondisinya kurang bersih. Pengunjung sering mengeluhkan kondisi toilet yang tidak memadai di taman ini. Selain itu, fasilitas permainan anak dan fasilitas olahraga juga ada yang rusak dan belum diperbaiki oleh pengelola taman. Bagian-bagian fasilitas permainan anak yang rusak dan warna yang pudar tidak menyenangkan untuk dilihat. Hal ini membuat fasilitas tersebut tidak layak atau tidak dapat digunakan lagi oleh pengunjung.

Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI)

Analisis costumer satisfaction index (CSI) dalam penelitian ini, tingkat kepuasan masyarakat (CSI) dalam hal ini yaitu pengunjung Kawasan Taman Kota Manis yang dilakukan terhadap 100 responden adalah sebesar 59,87% yang berarti pada kisaran 51,00 - 65,99%. Berdasarkan hasil perhitungan CSI tersebut, maka dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang pada Kawasan Taman Kota Manis dalam arti pengunjung netral terhadap kepuasan untuk mendatangi Kawasan Taman sebagai destinasi sarana rekreasi kota di Kota Pangkalan Bun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.7 Untuk hasil rekapitulasi perhitungan CSI.

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang sudah mengisi kuesioner tingginya angka harapan pengunjung dari pada angka kondisi fasilitas Kawasan Taman Kota Manis yang berarti bahwa kinerja ataupun kondisi fasilitas Kawasan Taman Kota Manis tidak sesuai dengan harapan pengunjung, hal ini disebabkan dari beberapa fasilitas yang ada di Kawasan Taman Kota Manis tersebut belum memuaskan pengunjung untuk dijadikan taman kota sebagai sarana rekreasi.

Dari segi kenyamanan, indikator yang tidak ideal di Kawasan Taman Kota Manis adalah fasilitas pendukung. Untuk aspek keamanan, indikator yang kurang ideal adalah fungsi CCTV, pencahayaan lampu yang memadai, dan tingkat kriminalitas yang masih rendah. Selanjutnya, dalam hal aksesibilitas, indikator yang tidak ideal termasuk jalur dan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Terakhir, dari perspektif makna (meaningful), indikator yang tidak ideal adalah gazebo yang tidak dapat digunakan untuk berbagai kegiatan.

Tabel 3.3 CSI pada Variabel Comfort

No.	Sub Variabel	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
1	Vegetasi nyaman dan teduh	3,53	4,50	15,90
2	Bersih dan nyaman	3,33	4,70	15,67
3	View indah dan menarik	3,33	4,73	15,78
4	Fasilitas tempat sampah	2,93	4,57	13,40
5	Tercukupinya gazebo	3,10	4,37	13,54
6	Sebaran bangku	3,50	4,43	15,52
7	Fasilitas pendukung	2,53	4,67	11,82
	Skor Total		31,97	101,62

$$CSI = \frac{101,62}{5 \times 31,97} \times 100\% = 63,57\%$$

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 3.3 menunjukkan persentase tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan Kawasan Taman Kota Manis dalam hal ini menunjukkan nilai sebesar 63,57%. Berdasarkan tabel 2.1 maka diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan adalah cukup puas.

Tabel 3.4 CSI Pada Variabel Safety

No.	Sub Variabel	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
1	Rendahnya tingkat kriminalitas	2.43	4.63	11.27
2	Terdapat petunjuk keamanan	3.43	4.80	16.48
3	Berfungsi dengan baik CCTV	2.53	4.57	11.57
4	Lampu penerangan	2.53	4.60	11.65
5	Adanya Pos keamanan	2.40	4.43	10.64
	Skor Total		23.03	61.62

$$CSI = \frac{61.62}{5 \times 23.03} \times 100\% = 53.51\%$$

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 3.4 menunjukkan presentase tingkat kepuasan masyarakat terhadap keamanan di taman menunjukkan nilai sebesar 53.51%. Berdasarkan tabel 2.1 maka diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap keamanan di dalam taman adalah cukup puas.

Tabel 3.5 CSI Pada Variabel Accessibility

No.	Sub Variabel	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
1	Mudah dijangkau	3.60	4.40	15.84
2	Adanya jalur pejalan kaki	3.60	4.70	16.92
3	Lahan parkir	2.93	4.73	13.88
4	Jalur dan fasilitas disabilitas	2.63	4.47	11.76
	Skor Total		18.30	58.41

$$CSI = \frac{58.41}{5 \times 18.30} \times 100\% = 63.83\%$$

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 3.5 menunjukkan presentasi dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap akses Kawasan Taman Kota Manis yang menunjukkan nilai sebesar 63.83%. berdasarkan tabel 2.1 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap akses taman adalah cukup puas.

Tabel 3.6 CSI Pada Variabel Meaningfull

No.	Sub Variabel	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
1	Adanya komunitas	3.4	4.6	15.79
2	Dari berbagai kalangan	2.6	4.6	11.96
3	Adanya titik kumpul	2.6	4.8	12.64

4	Adanya kegiatan musiman	3.4	4.7	16.02
5	Gazebo bisa digunakan kegiatan	2.5	4.4	11.23
Skor Total			23.10	67.65

$$CSI = \frac{67.65}{5 \times 23.10} \times 100\% = 58.57\%$$

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Pada Tabel 3.6 diketahui presentase tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesan yang baik saat berkunjung menunjukkan nilai sebesar 58.57%. berdasarkan tabel 2.1 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesan yang baik saat berkunjung adalah cukup puas.

Tabel 3.7 Rekapitulasi tingkat kepuasan berdasarkan empat variabel

Variabel	Kinerja	Harapan	Nilai Kepuasan	Keterangan
Comfort	3.1	4.5	63.57%	Cukup Puas
Safety	2.6	4.6	53.51%	Cukup Puas
Accessibility	3.1	4.5	63.83%	Cukup Puas
Meaningfull	2.9	4.6	58.57%	Cukup Puas
Rata-rata			59,87%	Netral

Sumber: Hasil Analisis, 2024

D. Kesimpulan

Kawasan Taman Kota Manis dari hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pengunjung Kawasan Taman Kota Manis merasa cukup puas atau netral dengan fasilitas yang ada di Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi kota. Dari hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa pengunjung Kawasan Taman Kota Manis didominasi oleh pengunjung remaja akhir. Para pengunjung mengunjungi Kawasan Taman Kota Manis pada waktu sore hari setelah melakukan aktivitas setelah bekerja dan sekolah. Kegiatan pengunjung Kawasan Taman Kota Manis didominasi untuk bersantai, berolahraga dan sebagai rekreasi keluarga. Pada Kawasan Taman Kota Manis terdapat 2 (dua) atribut yang belum ada pada Kawasan Taman Kota Manis, 2 (dua) atribut tersebut meliputi tidak adanya CCTV dan jalur/fasilitas disabilitas. Berdasarkan hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), pada kuadran I (prioritas utama) terdapat 4 (empat) atribut yang harus ditangani oleh pihak pengelola khususnya Pemerintah Kota Pangkalan Bun karena atribut pada kuadran I ini dianggap penting oleh pengunjung Kawasan Taman Kota Manis namun kondisi eksisting fasilitas penunjang kawasan taman dirasa perlu ditingkatkan dan diperbaiki kondisi fasilitas pada Kawasan Taman Kota Manis. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dilihat dari nilai rata-rata CSI sebesar 59,87% dengan kategori netral termasuk pada kisaran 51,00 - 65,99%, nilai interval tersebut mendekati kategori cukup puas yang dirasakan pengunjung Kawasan Taman Kota Manis terkait kondisi fasilitas yang ada di Kawasan Taman Kota Manis sebagai sarana rekreasi bagi warga Kota Pangkalan Bun.

Acknowledge

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan judul ini. Terutama kepada Ibu Verry Damayanti yang telah sabar dalam membimbing penulis dalam proses penulisan dan juga kepada pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Daftar Pustaka

- [1] Mua, G. P., & Suheri, T. (2017). Tingkat kepuasan masyarakat tentang alun-alun Kota Bandung sebagai ruang terbuka publik. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 15(2)
- [2] Djadjuli, D. (2018). Peran pemerintah dalam pembangunan ekonomi daerah. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 8-21.
- [3] Hastita, D. H., Yuslim, S., & Luru, M. N. (2020). Kajian fungsi sosial-budaya ruang terbuka hijau publik Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Arsitektur Lansekap*, 6(2), 272-278.

- [4] Sari, D. P. (2020). Ta: Identifikasi Kepuasan Pengunjung Terhadap Taman Balai Kota Bandung Sebagai Ruang Terbuka Publik (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).
- [5] Carmona M, Tiesdell S, Heath T, Oc T. Public Place Urban Space [Internet]. Second edi. Vol. 53. Oxford: Architectural Press; 2010. Tersedia pada: [http://jurnal.unmer.ac.id/jbm/article/download/70/11%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/5617/6/BAB III nita revisi.pdf%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/id/eprint/5617%0A%0Ahttp://repository.ut.ac.id/4408/2/SKOM4101-M1.pdf](http://jurnal.unmer.ac.id/jbm/article/download/70/11%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/5617/6/BAB%20III%20nita%20revisi.pdf%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/id/eprint/5617%0A%0Ahttp://repository.ut.ac.id/4408/2/SKOM4101-M1.pdf)
- [6] Addini, F. (2021). Kajian Kualitas Ruang Terbuka Hijau Publik Di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- [7] Fandeli, C. (2021). Pembangunan kota hijau. Ugm Press.
- [8] Insani, R. T., & Buchori, I. (2020). Kepuasan Pengunjung Terhadap Taman Arena Remaja Sebagai Sarana Rekreasi Di Kota Jambi. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 9(2), 123-134.
- [9] Trihastuti, A., Santoso, S., & Soepriyadi, N. (2019). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Publik Terhadap Taman Kota Sebagai Ruang Publik Di Kota Surabaya. *Jea17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 4(02).
- [10] Nidra, R. P. (2015). Analisis Sarana Rekreasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Alun-Alun Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- [11] Luthfiyyah Nurjaman, & Ernawati Hendrakusumah. (2023). Identifikasi Tingkat Kenyamanan Ruang Terbuka Publik Pusat Kota Sukabumi. *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 139–150. <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v3i2.2751>.
- [12] Nurhasan, A. U., & Damayanti, V. (2022). Evaluasi Fungsi Ekologis Taman Kota dalam Upaya Peningkatan Kualitas Ruang Perkotaan. *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 1(2), 149–158. <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v1i2.479>.
- [13] Luthfiyyah Nurjaman, & Ernawati Hendrakusumah. (2023). Identifikasi Tingkat Kenyamanan Ruang Terbuka Publik Pusat Kota Sukabumi. *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 139–150. <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v3i2.2751>.