

Analisis Kepuasan Publik terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas Taman Cadika Medan sebagai Ruang Terbuka Hijau Kota

Fitri Aulia¹, Florentina Sitompul², Gabriel Novansyah Sihite³, Johanes⁴,
Johs Charlos Hutabalian^{5*}, Muhammad Idris⁶, Mutia Adelianna P⁷, Nabilla
Panjaitan⁸, Marthin Okuli Sitompul⁹

^{1,2,3,4,5*,6,7,8,9} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Negeri Medan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Email: fitriauliayg@gmail.com^{1*}, florentinaquenn@gmail.com²,
gabrielnovansyah@gmail.com³, sinagajohan334@gmail.com⁴, charlosjochu@gmail.com⁵,
mi862168@gmail.com⁶, mutiaadeliana246@gmail.com⁷, nabillapjto5@gmail.com⁸,
marthinsitompul06@gmail.com⁹

Abstrak. Kepuasan masyarakat merupakan indikator non-keuangan yang penting dalam mengukur efektivitas pengelolaan aset publik oleh pemerintah daerah. Taman Cadika Medan sebagai salah satu Ruang Terbuka Hijau (RTH) Kota Medan menyediakan berbagai fasilitas publik yang bertujuan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan fasilitas yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan publik di Taman Cadika Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 42 responden pengunjung Taman Cadika Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang terdiri dari 15 item pernyataan. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan Statistical Package for Social Sciences (SPSS.26). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung berkisar antara 0,726–0,915 dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,964. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik dengan nilai F hitung sebesar 10,507 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,845 menunjukkan bahwa 84,5% kepuasan publik dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, sedangkan 15,5% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Secara parsial, indikator P12 menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengunjung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,721 dan signifikansi 0,015. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, khususnya pada aspek kenyamanan umum, perlu menjadi prioritas Pemerintah Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau.

Kata kunci: Akuntansi Sektor Publik; Kepuasan Publik; Kualitas Fasilitas; Value For Money; Taman Cadika Medan.

Abstract. Public satisfaction is an important non-financial indicator in measuring the effectiveness of public asset management by local governments. Cadika Park Medan, as one of the green open spaces (GOS) in Medan City, provides various public facilities aimed at increasing citizens' comfort. However, several facility-related issues that potentially affect visitor satisfaction are still found. This study aims to analyze the effect of facility quality on public satisfaction at Cadika Park Medan. This study uses a quantitative approach with a survey method of 42 respondents who visited Cadika Park Medan. The sampling technique used accidental sampling. The research instrument was a Likert-scale questionnaire consisting of 15 statement items. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, descriptive statistics, and multiple linear regression analysis with the assistance of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 26). The results show that all statement items were declared valid with correlation coefficients ranging from 0.726 to 0.915 and reliable with a Cronbach's Alpha value of 0.964. Regression analysis results indicate that facility quality simultaneously has a significant effect on public satisfaction with an F value of 10.507 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R Square) of 0.845 indicates that 84.5% of public satisfaction is influenced by facility quality, while 15.5% is influenced by other factors outside the study. Partially, indicator P12 was the most dominant variable affecting visitor satisfaction with a regression coefficient of 0.721 and significance of 0.015. This study concludes that improving facility quality, particularly in the aspect of general comfort, should be a priority for the Medan City Government in enhancing public service quality and managing green open spaces.

Keywords: Public Sector Accounting; Public Satisfaction; Facility Quality; Value For Money; Cadika Park Medan.

Pendahuluan

Dalam era reformasi birokrasi dan implementasi otonomi daerah, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan keuangan yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Paradigma Akuntansi Sektor Publik saat ini tidak lagi hanya berfokus pada penyerapan anggaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), tetapi juga pada efektivitas penggunaan anggaran dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan bernilai guna (*value for money*) (Maharani *et al.*, 2024). Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi perhatian pemerintah daerah adalah penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) sebagai fasilitas publik yang dapat dimanfaatkan masyarakat secara gratis untuk aktivitas sosial, olahraga, rekreasi, dan interaksi lingkungan (Hasanah & Yuliarti, 2025).

Ruang Terbuka Hijau memiliki peran penting dalam mendukung kualitas hidup masyarakat perkotaan. Selain berfungsi sebagai paru-paru kota, keberadaan RTH juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menyediakan fasilitas publik yang nyaman, aman, dan berkelanjutan. Di berbagai kota besar Indonesia, pengembangan taman kota terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas lingkungan sekaligus memenuhi kebutuhan ruang publik masyarakat. Dalam pelayanan publik, kualitas fasilitas yang tersedia di area RTH menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Kota Medan sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia turut mengembangkan berbagai fasilitas Ruang Terbuka Hijau, salah satunya adalah Taman Cadika Medan yang berlokasi di Kecamatan Medan Johor. Taman ini merupakan aset publik yang dikelola oleh Pemerintah Kota Medan dan dapat diakses masyarakat tanpa biaya masuk. Berbagai fasilitas telah disediakan, seperti area olahraga, jalur pejalan kaki, taman bermain, tempat duduk, toilet umum, area parkir, penerangan, dan tempat sampah. Dalam perspektif Akuntansi Sektor Publik, penyediaan fasilitas tersebut merupakan bentuk pelayanan

prima (*excellent service*) dan implementasi pengelolaan aset daerah yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Fauziah, 2025). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada ruang publik maupun destinasi wisata. Penelitian Andrea dan Sulaiman (2024) menemukan bahwa fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung taman rekreasi. Penelitian Nasution *et al.* (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat pada taman kota di Medan. Selain itu, Ginda *et al.* (2025) menyatakan bahwa kualitas fasilitas ruang publik wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas merupakan komponen penting dalam evaluasi pelayanan publik.

Namun, penyediaan fasilitas publik tanpa biaya masuk sering menghadapi tantangan dalam aspek pemeliharaan dan keberlanjutan kualitas pelayanan (Prasetyo & Lestari, 2021). Berdasarkan observasi awal di Taman Cadika Medan, masih ditemukan beberapa permasalahan fasilitas, seperti kebersihan area yang kurang terjaga, kondisi toilet yang kurang layak, kerusakan fasilitas olahraga, penerangan yang belum merata, serta pengelolaan area parkir yang belum tertib. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi ketidakefisienan dalam pengelolaan dan pemeliharaan aset publik. Hasil prasurvei yang dilakukan kepada pengunjung Taman Cadika juga menunjukkan adanya kesenjangan penilaian terhadap kualitas fasilitas yang tersedia. Sebagian pengunjung menilai bahwa fasilitas dasar seperti toilet umum dan penerangan masih belum optimal, sedangkan fasilitas lain seperti jalur pejalan kaki dan tempat sampah dinilai cukup memadai. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas tertentu memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan fasilitas lainnya. Meskipun penelitian mengenai kepuasan pengunjung taman kota telah banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas fasilitas Ruang Terbuka Hijau terhadap kepuasan publik dalam perspektif Akuntansi

Sektor Publik di Kota Medan masih terbatas (Lubis, 2024). Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada objek wisata komersial, sedangkan penelitian mengenai taman kota gratis sebagai bentuk *public goods* masih relatif sedikit. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian terkait evaluasi kualitas fasilitas taman kota gratis terhadap kepuasan publik sebagai indikator kinerja non-keuangan pemerintah daerah. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan publik di Taman Cadika Medan sebagai Ruang Terbuka Hijau Kota. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian Akuntansi Sektor Publik, khususnya terkait evaluasi kinerja non-keuangan pemerintah daerah. Selain itu, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Medan dalam menentukan prioritas pemeliharaan fasilitas publik secara lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional survey*. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menguji hipotesis tentang hubungan sebab-akibat antara variabel independen (kualitas fasilitas) dan variabel dependen (kepuasan publik) serta untuk menggeneralisasi temuan pada populasi (Waruwu *et al.*, 2025; Sugiyono, 2019).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung Taman Cadika Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu responden yang kebetulan berada di lokasi penelitian dan bersedia menjadi responden (Baltes & Ralph, 2022). Penelitian ini berhasil mengumpulkan 42 responden yang memenuhi kriteria untuk dianalisis.

Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Fasilitas (X)	Persepsi pengunjung terhadap kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik di Taman Cadika Medan	15 indikator (P1-P15) meliputi: kebersihan area, kenyamanan tempat duduk, keamanan lingkungan, kondisi toilet, ketersediaan tempat sampah, pencahayaan, area bermain anak, jalur pejalan kaki, papan informasi, area parkir, mushola, kenyamanan umum, kebersihan toilet, estetika taman, dan keramahan petugas
Kepuasan Publik (Y)	Tingkat kepuasan pengunjung terhadap keseluruhan pengalaman berkunjung ke Taman Cadika Medan	Skor total dari penjumlahan 15 indikator (P1-P15)

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju). Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang mengacu pada teori kualitas fasilitas pariwisata dari penelitian sebelumnya (Marhanah & Wahadi, 2020; Sugijama *et al.*, 2024). Sebelum

digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei 2026 di lokasi Taman Cadika Medan. Peneliti mendatangi responden secara langsung, menjelaskan tujuan penelitian, dan memberikan kuesioner untuk diisi. Pengisian kuesioner

memakan waktu sekitar 10-15 menit per responden.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 26.0 dengan tahapan sebagai berikut (George & Mallery, 2019; Nunnally & Bernstein, 2018):

- 1) Statistik Deskriptif: untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban.
- 2) Uji Validitas: menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria item valid jika r hitung $>$ r tabel ($\alpha=0,05$; $df=40$; r tabel= $0,304$).
- 3) Uji Reliabilitas: menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria instrumen reliabel jika $\alpha > 0,60$.

- 4) Uji Asumsi Klasik: uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov) dan uji multikolinearitas (VIF dan Tolerance).
- 5) Analisis Regresi Linear Berganda: untuk menguji pengaruh simultan (uji F) dan parsial (uji t) antara kualitas fasilitas terhadap kepuasan publik (Roustaei, 2024).

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 42 responden yang merupakan pengunjung Taman Cadika Medan. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	12	28,57
	Wanita	30	71,43
Usia	< 17 tahun	2	4,76
	17-25 tahun	38	90,48
	26-30 tahun	2	4,76
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	29	69,05
	Pekerja	13	30,95
Frekuensi Kunjungan	Pertama kali	12	28,57
	2-5 kali	18	42,86
	> 5 kali	12	28,57

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 71,43% dan didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun sebesar 90,48%. Selain itu, sebagian besar responden berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa, yaitu sebesar 69,05%, serta memiliki frekuensi kunjungan ke Taman Cadika sebanyak 2–5 kali sebesar 42,86%. Temuan ini menunjukkan bahwa Taman Cadika Medan lebih banyak dimanfaatkan oleh kalangan remaja dan dewasa muda, khususnya mahasiswa, sebagai sarana rekreasi, olahraga, dan aktivitas sosial.

Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment dengan mengorelasikan skor setiap

item pernyataan terhadap skor total variabel. Berdasarkan hasil analisis statistik, seluruh item instrumen dinyatakan valid secara empiris. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi yang menunjukkan angka 0,000 (di bawah 0,01) serta nilai korelasi hitung yang bergerak dalam rentang 0,726 hingga 0,915. Nilai korelasi tersebut secara signifikan berada di atas ambang batas kritis r tabel sebesar 0,304. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item memiliki ketepatan dan kecermatan yang tinggi dalam mengukur konstruk teoretis yang diteliti. Koefisien korelasi tertinggi tercatat pada item P12 yaitu sebesar 0,915, sedangkan nilai korelasi terendah ditemukan pada item P5 sebesar 0,726.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Indikator	r hitung	r tabel (N=42)	Sig.	Keterangan
P1	.883**	.304	.000	Valid
P2	.829**	.304	.000	Valid
P3	.838**	.304	.000	Valid
P4	.773**	.304	.000	Valid
P5	.726**	.304	.000	Valid
P6	.768**	.304	.000	Valid
P7	.818**	.304	.000	Valid
P8	.897**	.304	.000	Valid
P9	.777**	.304	.000	Valid
P10	.776**	.304	.000	Valid
P11	.798**	.304	.000	Valid
P12	.915**	.304	.000	Valid
P13	.880**	.304	.000	Valid
P14	.888**	.304	.000	Valid
P15	.756**	.304	.000	Valid

Uji Reliabilitas Instrumen

Tahapan analisis selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan hasil pengujian statistik, instrumen penelitian ini menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,964 untuk akumulasi 15 item pernyataan. Nilai koefisien tersebut secara signifikan jauh melampaui batas minimal reliabilitas yang disyaratkan, yaitu

sebesar 0,60. Instrumen penelitian ini dinyatakan sangat reliabel. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur variabel kualitas fasilitas dan kepuasan publik secara konsisten.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	15

Analisis pada bagian Item-Total Statistics yang tersaji pada Tabel 5 memperkuat temuan reliabilitas tersebut. Nilai *Corrected Item-Total Correlation* tertinggi ditemukan pada item P12 sebesar 0,901 dan item P8 sebesar 0,878. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua item tersebut memiliki daya diskriminasi yang sangat baik dalam membedakan karakteristik responden yang puas dan tidak puas. Sementara itu, nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* untuk seluruh

item bergerak pada kisaran 0,960 hingga 0,964, di mana nilai tersebut tidak ada yang melampaui nilai koefisien alpha keseluruhan sebesar 0,964. Temuan ini menegaskan bahwa tidak ada satu pun item pernyataan yang harus dieliminasi dari instrumen penelitian karena seluruh item telah memberikan kontribusi optimal terhadap nilai reliabilitas global.

Tabel 5. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	53.1190	145.864	.863	.961
P2	53.3810	147.315	.802	.962
P3	52.9048	147.893	.813	.962
P4	53.1905	147.280	.735	.963
P5	53.2143	148.221	.680	.964

P6	53.3095	146.365	.726	.963
P7	52.9762	148.658	.791	.962
P8	53.1667	144.240	.878	.960
P9	53.1905	146.792	.738	.963
P10	53.1667	147.703	.738	.963
P11	53.2381	146.771	.764	.962
P12	52.9286	146.166	.901	.960
P13	53.1667	145.654	.860	.961
P14	53.1190	146.205	.870	.960
P15	52.9286	154.214	.729	.963

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda diterapkan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan publik. Dalam model struktural ini, variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan publik (P14), sedangkan variabel independennya mencakup 14 indikator kualitas fasilitas lainnya yang meliputi P1 hingga P13 serta P15. Berdasarkan hasil estimasi pada Tabel 6, nilai koefisien determinasi *R Square* tercatat sebesar 0,845. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 84,5 persen

variasi pada variabel kepuasan publik dapat dijelaskan secara simultan oleh ke-14 variabel kualitas fasilitas tersebut. Sementara itu, sisa variasi sebesar 15,5 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model linear yang tidak dievaluasi dalam penelitian ini. Selanjutnya, nilai koefisien korelasi *R* sebesar 0,919 mengindikasikan bahwa jalinan hubungan antara seluruh variabel independen dan variabel dependen berada pada kategori yang sangat kuat.

Tabel 6. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.845	.765	.49394

Hasil pengujian secara simultan melalui uji *F* yang tersaji pada Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *F* hitung tercatat sebesar 10,507 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (di bawah 0,01). Nilai statistik tersebut secara signifikan telah melampaui nilai *F* tabel sebesar 2,13 pada nilai *df*₁ = 14, *df*₂ = 27, dan taraf signifikansi α

= 0,05. Berdasarkan hasil perbandingan nilai hitung yang berada di atas nilai tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama, seluruh dimensi kualitas fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik di Taman Cadika Medan.

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	35.889	14	2.563	10.507	.000 ^b
Residual	6.587	27	.244		
Total	42.476	41			

Berdasarkan hasil uji parsial atau uji *t* pada Tabel 8, ditemukan bahwa dari 14 variabel independen yang diuji, hanya dimensi P12 yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. Variabel P12 mencatatkan nilai *t* hitung sebesar 2,600 dengan nilai signifikansi 0,015 (di bawah taraf $\alpha = 0,05$). Dengan koefisien regresi *B* sebesar 0,721 dan nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,699,

variabel P12 teridentifikasi sebagai prediktor paling dominan dalam model. Dinamika ini menunjukkan bahwa kontribusi peningkatan satu satuan pada P12 akan menaikkan kepuasan publik sebesar 0,721 poin secara konstan. Sementara itu, 13 indikator lainnya (P1 hingga P11, P13, dan P15) memiliki tingkat signifikansi di atas 0,05, sehingga secara parsial tidak memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan

publik. Fenomena ini menegaskan adanya perbedaan prioritas penilaian pengunjung terhadap aspek-aspek fasilitas yang tersedia. Berdasarkan hasil analisis tersebut, persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = -0,570 + 0,721(P12) + \epsilon$$

$$P14 = -0,570 + 0,721(P12) + \epsilon$$

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Coefficients)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.570	.486		-1.174	.251
P1	.054	.220	.055	.245	.809
P2	.015	.176	.016	.086	.932
P3	-.106	.200	-.104	-.531	.600
P4	-.150	.164	-.166	-.913	.369
P5	.217	.136	.246	1.598	.122
P6	-.061	.138	-.071	-.441	.663
P7	.147	.160	.143	.922	.365
P8	.090	.208	.097	.432	.669
P9	.057	.170	.064	.334	.741
P10	-.024	.173	-.026	-.137	.892
P11	.022	.186	.025	.120	.905
P12	.721	.277	.699	2.600	.015
P13	-.158	.213	-.164	-.742	.465
P15	.277	.183	.208	1.513	.142

Pembahasan

Hasil estimasi empiris menunjukkan bahwa kualitas fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik di Taman Cadika Medan. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menggunakan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), diperoleh nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 atau lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh indikator fasilitas yang diteliti secara simultan mampu memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna Ruang Terbuka Hijau (RTH). Dengan demikian, kualitas fasilitas dapat dikategorikan sebagai faktor utama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Medan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ginda *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas pada ruang publik wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Tengku Syarifah Aminah Siak. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Andrea dan Sulaiman (2024) serta Nasution *et al.* (2025)

yang menegaskan bahwa fasilitas publik memiliki kontribusi penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat pada taman kota. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas merupakan indikator penting dalam evaluasi pelayanan publik, khususnya pada pengelolaan aset daerah berupa Ruang Terbuka Hijau. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,845 menunjukkan bahwa ke-14 indikator kualitas fasilitas mampu menjelaskan sebesar 84,5% variasi kepuasan publik. Sementara itu, sisanya sebesar 15,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas pelayanan petugas, aksesibilitas lokasi, keamanan lingkungan, maupun preferensi subjektif pengunjung. Tingginya nilai *R Square* tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas fasilitas dan kepuasan publik tergolong sangat kuat. Nilai ini juga lebih tinggi dibandingkan penelitian Ginda *et al.* (2025) yang memperoleh nilai sebesar 70,6%. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh perbedaan jumlah indikator penelitian, karakteristik responden, serta kondisi objek penelitian yang berbeda.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), ditemukan bahwa hanya indikator P12 yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik dengan nilai t hitung sebesar 2,600 dan tingkat signifikansi sebesar 0,015 atau lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,721 dan *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,699 menunjukkan bahwa indikator P12 merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengunjung. Sebaliknya, indikator lainnya (P1–P11, P13, dan P15) memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 sehingga secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak seluruh fasilitas dipersepsikan memiliki tingkat kepentingan yang sama oleh masyarakat. Pengunjung cenderung menempatkan aspek kenyamanan umum (P12) sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan mereka ketika berkunjung ke Taman Cadika Medan.

Sementara itu, beberapa fasilitas lain seperti kebersihan area dan kenyamanan tempat duduk tidak memberikan pengaruh dominan apabila dinilai secara individual. Pola penilaian tersebut sejalan dengan teori *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang dikemukakan oleh Martilla dan James (2021), yang menjelaskan bahwa setiap atribut layanan memiliki tingkat prioritas dan kepentingan yang berbeda bagi pengguna layanan publik. Karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun sebesar 90,48% turut memengaruhi hasil penelitian ini. Kelompok usia muda cenderung menilai kenyamanan taman secara menyeluruh (*holistic experience*) dibandingkan hanya berfokus pada detail fasilitas tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa generasi muda lebih memperhatikan suasana umum taman, kenyamanan lingkungan, dan pengalaman berkunjung secara keseluruhan dalam membentuk tingkat kepuasan mereka. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Taman Cadika Medan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas fasilitas yang berkaitan dengan indikator P12 karena terbukti menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu, evaluasi dan survei kepuasan pengunjung secara berkala juga perlu dilakukan untuk memetakan

prioritas perbaikan fasilitas secara lebih efektif dan tepat sasaran. Penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dapat menjadi alternatif dalam membantu pemerintah daerah menentukan fasilitas yang perlu diprioritaskan dalam pengelolaan Ruang Terbuka Hijau di Kota Medan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh 15 item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,964 menunjukkan bahwa instrumen penelitian sangat baik digunakan. Secara bersama-sama, kualitas fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik di Taman Cadika Medan, yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 10,507 dan signifikansi 0,000. Sumbangan pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan publik sebesar 84,5%, sedangkan sisanya 15,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Secara individu, hanya satu indikator yang berpengaruh signifikan, yaitu P12 ($t = 2,600$; Sig. = 0,015), yang berarti P12 merupakan faktor paling dominan dalam menentukan kepuasan pengunjung, sementara indikator lainnya (P1–P11, P13, dan P15) tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua fasilitas dianggap sama penting oleh pengunjung, sehingga pengelola Taman Cadika disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada P12. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah responden serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan publik, seperti aksesibilitas, keamanan, kualitas pelayanan petugas, dan promosi kawasan Ruang Terbuka Hijau.

Daftar Pustaka

Andrea, N., & Sulaiman, F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata taman rekreasi dan Rumah Susu Lachie Patumbak. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 9(2), 180-194.

<https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1889>.

- Baltes, S., & Ralph, P. (2022). Sampling in software engineering research: A critical review and guidelines. *Empirical Software Engineering*, 27(4), 94-112. <https://doi.org/10.1007/s10664-021-10072-8>.
- Fadilla, H. (2024). Pengembangan sektor pariwisata untuk meningkatkan pendapatan daerah di Indonesia. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 36-43.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (2016). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 80(4), 7-18.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference* (16th ed.). Routledge.
- Ginda, R., Fatimah, Z., Supardi, & Wibowo, A. (2025). Analisis kualitas fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Taman Tengku Syarifah Aminah Siak. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(3), 183-191.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2017). *Basic econometrics* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hartono, T., Trisakti, F. A., & Fuadiah, I. (2022). Community-based ecotourism: Peran Pokdarwis dalam branding Siak Hijau. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 6(2), 154-177.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, A. (2024). Persepsi masyarakat terhadap penataan ruang publik dan fasilitas pejalan kaki di Kota Semarang. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Mahkotawati, R., Rijanto, T., & Rusimamto, P. W. (2025). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian: Angket pengalaman praktik kerja lapangan (PKL) pada siswa SMK. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 8(3), 1830-1835.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linear berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda). *Jurnal Matematika dan Aplikasi*, 14(3), 333-342.
- Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2020). The influence of tourism facilities and service quality on customer satisfaction at Taman Magasatwa. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 13(1), 45-58.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (2021). Importance-performance analysis: 40 years later. *Journal of Marketing Analytics*, 9(2), 77-79.
- Maulana, J., Rukmini, A. R., & Mokodongan, T. (2024). Menakar tingkat kepuasan wisatawan: Kunci keberhasilan pengembangan amenitas Pantai Sili sebagai destinasi wisata bahari. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 1(1), 52-64.
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2024). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 45-58.
- Nasution, A. A., Lubis, S., & Purwoko, A. (2025). Public satisfaction in Medan green public parks: The role of service quality, facilities, and trust. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 22(1), 1-14. <https://doi.org/10.9734/sajsse/2025/v22i1947>.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (2018). *Psychometric theory* (4th ed.). McGraw-Hill Education.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Rahma, P., & Askriyandoko, T. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(2), 180-194.
- Rahmita, A., Novita, V., & Nasution, H. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung Rahmat International Wildlife Museum and Gallery. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1), 45-58.
- Rapmian, B. D., Sihotang, E. C., Yesica, R., Manalu, B., Lubis, W., Ikhlas, M., & Utami, U. N. M. (2025). Pengelolaan fasilitas dan infrastruktur di Sekolah Dasar 101767 Tembung. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 1-9.
- Roustaei, N. (2024). Application and interpretation of linear-regression analysis. *Medical Hypothesis, Discovery and Innovation in Ophthalmology*, 13(4), 151-159. <https://doi.org/10.51329/mehdiophthal1506>.
- Sidabutar, N., & Syaifulhal, H. (2024). Analisis kepuasan subkontraktor terhadap pelayanan dan fasilitas pengadaan jasa divisi supply chain PT X. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang dan Teknik Sipil*, 2(1), 55-68.
- Silalahi, I., Aelani, K., & Juliane, C. (2020). Implementasi metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Gedebage berbasis web. *Journal of Information Technology*, 2(2), 55-60.
- Sugiama, A., Suhartanto, D., Lu, C., Rediyasa, I., Sulaeman, R. P., & Renalda, F. M. (2024). Tourist satisfaction and revisit intention: The role of attraction, accessibility, and facilities of water park tourism. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 52(1), 125-135. <https://doi.org/10.30892/gtg.52125-1202>.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Syukri, A. F., Fadyanto, T. P., & Woelandari, D. S. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap harga, layanan, dan fasilitas usaha kopi di Koup Galaxy. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 2(1), 33-45.
- Utami, R. N., Sumarto, L., & Widodo, Z. (2024). The influence of service quality, facilities, and prices on visitor satisfaction at the Gajah Mungkur Reservoir tourism object, Wonogiri Regency. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*, 1(4), 55-68.
- Waruwu, M., Natijatul, S., Utami, P. R., & Yanti, E. (2025). Metode penelitian kuantitatif: Konsep, jenis, tahapan, dan kelebihan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 10(2), 917-932.