



Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas Publik di Lapangan Rindam Magelang

Wahdah Aulia Azzahra, Emilia Zahra Narlita*, Khorin Noor Latifah, Muhammad Farhan Ramzy, Ardian Panji Setianto, Joko Tri Nugraha

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2569>

*Correspondence: Emilia Zahra Narlita

Email:

emilia.zahra.narlita@students.untidar.ac.id

Received: 25-04-2025

Accepted: 25-05-2025

Published: 25-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Studi ini menyelidiki pengaruh fasilitas publik terhadap tingkat kepuasan pengunjung Lapangan Rindam Magelang. Penelitian ini berusaha menemukan hal-hal yang paling memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengunjung serta memberikan saran strategis untuk pengelolaan dan pembangunan fasilitas publik agar pengunjung merasa lebih puas, setia, dan terdorong untuk kembali. Fasilitas publik dipandang sebagai komponen penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat yang memanfaatkan ruang terbuka, baik untuk rekreasi, olahraga, maupun kegiatan sosial lainnya. Dengan meningkatnya kebutuhan akan ruang publik yang nyaman dan layak, penting bagi pengelola untuk memahami bagaimana pengunjung menilai fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, mengetahui persepsi pengunjung terhadap kualitas ruang publik menjadi langkah awal dalam merancang strategi pengelolaan yang berkelanjutan, inklusif, dan berbasis kebutuhan pengguna. Studi kuantitatif ini dilakukan dari Maret hingga April 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 120 orang yang mengunjungi Lapangan Rindam Magelang. Ada sejumlah indikator yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur persepsi orang tentang kebersihan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengunjung. Kepuasan pengunjung dianggap sebagai variabel dependen, sedangkan kualitas fasilitas publik dianggap sebagai variabel independen. Tabel Isaac dan Michael digunakan sebagai sampel karena jumlah pengunjung tidak diketahui (dalam Sugiyono, 2017). Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder dari penelitian sebelumnya untuk membandingkan dan memperkuat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia. Kebersihan dan kenyamanan dinilai paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, diikuti oleh keamanan dan aksesibilitas. Hasil ini menjadi dasar penting untuk penyusunan kebijakan pengelolaan fasilitas publik yang berorientasi pada pengunjung dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Fasilitas Publik, Kepuasan Pengunjung, Lapangan Rindam, Kenyamanan, Ruang Terbuka.

Pendahuluan

Kualitas dan ketersediaan fasilitas publik memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif serta meningkatkan kepuasan pengunjung. Fasilitas yang bersih, lengkap, dan mudah diakses tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kesan terhadap suatu destinasi. Lapangan Rindam Magelang sebagai ruang publik digunakan untuk berbagai aktivitas masyarakat menjadi contoh penting bagaimana pengelolaan fasilitas dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengunjung. Penelitian sebelumnya menunjukkan fasilitas, pelayanan, lokasi, dan harga merupakan faktor utama memengaruhi tingkat kepuasan (Fitroh & Subarkah, 2024) (Larasati, 2022) (Guritno & Nugraheni, 2023), ada juga temuan yang menunjukkan pengaruh fasilitas tidak selalu signifikan (Halim, 2023). Harga yang terjangkau juga terbukti dapat meningkatkan kepuasan secara langsung. Peningkatan kualitas fasilitas publik perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek daya tarik, kenyamanan, kemudahan akses, pelayanan, lokasi, serta strategi harga agar dapat menciptakan pengalaman yang lebih optimal bagi masyarakat.

Tidak banyak penelitian menyelidiki pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di tempat wisata. Studi sebelumnya lebih berfokus pada tempat wisata tertentu, seperti Desa Wisata Wanurejo (Larasati, 2022) dan Ketep Pass (Kurnia, 2023), tetapi tidak mempelajari menyeluruh kualitas dan aksesibilitas fasilitas publik di ruang terbuka, seperti Lapangan Rindam Magelang. Peneliti menemukan hasil yang tidak konsisten tentang pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung (Halim, 2023), menunjukkan penyelidikan selanjutnya dibutuhkan untuk memahami lebih lanjut mengenai elemen yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Tujuan dari investigasi guna mengidentifikasi kesan kualitas fasilitas umum pada kepuasan pengunjung Lapangan Rindam Magelang, menentukan faktor yang mempengaruhi kenyamanan pengunjung, memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan, pengelolaan fasilitas publik untuk meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pengunjung. Penelitian ini digunakan sebagai referensi untuk studi mendatang yang ingin mempelajari aspek lain dari fasilitas publik di ruang terbuka.

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pengelola Lapangan Rindam Magelang meningkatkan kualitas fasilitas publik yang ada, membuat kebijakan yang lebih efektif untuk mengelola fasilitas publik, dan meningkatkan kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung. Dengan demikian, eksplorasi mampu beralih acuan positif untuk pengelola fasilitas publik lainnya dan meningkatkan kunjungan dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan di Lapangan Rindam Magelang.

Penelitian sebelumnya menunjukkan kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas. Penelitian di Taman Margasatwa Ragunan di Jakarta menemukan bahwa fasilitas wisata dan layanan yang baik meningkatkan kepuasan pengunjung dengan perolehan skor 43,7% (Rosita et al, 2016). Sama juga terwujud di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda di Bandung, dengan koefisien determinasi 43,1% (Ridwan et al, 2022). Sedangkan penelitian di Taman Wisata Karangresik di Tasikmalaya justru menunjukkan pengaruh yang lebih besar, yaitu sebesar 64,64% (Ratnawati et al, 2020).

Metodologi

Analisis ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui bagaimana kualitas fasilitas publik berkontribusi pada kepuasan pelanggan di Lapangan Rindam Magelang. Analisis ini dilaksanakan pada bulan Maret hingga April 2025 menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data untuk disebarkan kepada target responden sesuai dengan kualifikasi peneliti. Variabel independent adalah fasilitas publik di Lapangan Rindam Magelang, sedangkan variabel dependen merupakan tingkat kepuasan pengunjung Lapangan Rindam Magelang. Analisis pada data primer dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan penelitian terdahulu sebagai data sekundernya. Sampel dalam analisis ditentukan menerapkan pernyataan *Isaac dan Michael* (Sugiyono, 2017) karena jumlah populasi pengunjung rindam tidak diketahui secara pasti. Berikut perhitungan contoh menerapkan rumus *Isaac dan Michael* berdasarkan toleransi kesalahan 10%:

Rumus *Isaac dan Michael*:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$s = \frac{2,706 \cdot 1000 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0.10^2(1000-1) + 2,706 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$s : 63,4$$

$$S = 64$$

Keterangan:

- S : jumlah sampel
- N : Jumlah populasi (missal 1000)
- λ : Chi Kuadrat untuk kesalahan 10% (2,706)
- P : peluang benar (0,5)
- Q : peluang salah (0,5)
- d : perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi (0,10)

Dengan program SPSS yang digunakan untuk melakukan uji validitas, menunjukkan dua puluh pertanyaan kuesioner terdapat enam belas pertanyaan valid dan empat sisanya tidak valid. Ditentukan berdasarkan perbandingan r hitung dengan r tabel dimana jumlah r hitung sangat besar daripada r tabel.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian tentang kepuasan pengunjung Lapangan Rindam Magelang dengan fasilitas publik disajikan di bagian ini. Untuk mendapatkan data diperlukan penelitian, kuesioner dibagikan kepada responden yang pernah mengunjungi lokasi tersebut. Hasil pengolahan data menunjukkan kepuasan pengunjung bervariasi berdasarkan faktor-faktor seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas. Berikut hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

Tabel 1. Karakteristik responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	36,7
	Perempuan	76	63,3
Usia	< 17 tahun	8	6,7

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
	17-25 tahun	85	70,8
	26-35 tahun	22	18,3
	36-50 tahun	4	3,3
	> 50 tahun	1	0,8
Frekuensi kunjungan ke Lapangan Rindam Magelang	Pertama kali	11	9,2
	Kadang-kadang (1-2 kali/bulan)	68	56,7
	Sering (1-2 kali/minggu)	31	25,8
	Sangat sering (> 2 kali/minggu)	10	8,3

Sebagian responden pada analisis ini, berjenis kelamin **perempuan** (63,3%) dengan rentang usia **17-25 tahun** (70,8%). Sebagian masyarakat yang pernah berkunjung ke Lapangan Rindam memiliki frekuensi kunjungan yaitu **kadang-kadang**, di mana mereka berkunjung ke Lapangan Rindam sebanyak satu sampai dua kali dalam satu bulan.

Tabel 2. Fasilitas yang tersedia sesuai dengan harapan saya sebelum berkunjung

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	3	2,5	2,5	2,5
Tidak ada pendapat	16	13,3	13,3	15,8
Setuju	80	66,7	66,7	82,5
Sangat setuju	21	17,5	17,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden (66,7%) menyatakan fasilitas yang memadai berhasil mengurangi risiko pada sejumlah besar pengguna. Sesuai dengan penelitian oleh Sari dan Utami (2018) dalam jurnal "Manajemen Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat" yang menemukan kualitas dan ketersediaan fasilitas publik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian lain oleh Nugroho (2020) dalam "Jurnal Administrasi Publik" juga menemukan bahwa fasilitas publik yang memadai dan terawat dengan baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 3. Lapangan Rindam memiliki fasilitas seperti yang saya bayangkan sebelumnya

Ops	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	9	7,5	7,5	7,7
Tidak ada pendapat	16	13,3	13,3	20,8
Setuju	69	57,5	57,5	78,3
Sangat setuju	26	21,7	21,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Survei menunjukkan pengunjung memiliki persepsi positif terhadap fasilitas publik yang ada. Sebanyak 57,5% memilih "Setuju" mengenai fasilitas publik yang baik. Data ini mengindikasikan ekspektasi pengunjung tentang fasilitas publik yang baik sebagian besar sudah terpenuhi, Sesuai penelitian Siregar (2019) dalam "Jurnal Ilmu Administrasi Publik", pengalaman langsung dan informasi sekitar dapat memengaruhi persepsi masyarakat. Fasilitas publik yang memenuhi standar memiliki persepsi lebih baik dari masyarakat. Hasil riset mayoritas pengunjung puas dengan fasilitas publik. Penelitian oleh Putra dan Wulandari (2021) dalam "Jurnal Manajemen Pelayanan Publik", harapan masyarakat terhadap fasilitas publik yang berkualitas tinggi esensial mewujudkan citra baik serta menambah kepercayaan pengelolaan fasilitas publik.

Tabel 3. Saya tidak merasa kecewa dengan kondisi fasilitas yang ada di lapangan Rindam

Ops	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	1	0,8	0,8	0,8
Tidak setuju	3	2,5	2,5	3,3
Tidak ada pendapat	18	15,0	15,0	18,3
Setuju	63	52,5	52,5	70,8
Sangat setuju	35	29,2	29,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Sebanyak 52,5% responden "Setuju" terhadap kepuasan fasilitas publik. Menunjukkan sebagian besar pengunjung merasa fasilitas yang tersedia sudah memadai dan sesuai dengan harapan. Penelitian oleh Sari & Utami yang diterbitkan dalam jurnal "Manajemen Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat" tahun 2018 menunjukkan kualitas fasilitas publik dan ketersediaannya memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Fasilitas yang memadai, bersih, dan mudah diakses meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Penelitian Nugroho (2020) dalam "Jurnal Administrasi Publik", faktor pelayanan dan fasilitas merupakan indikator utama dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap fasilitas publik. Pengelolaan yang baik akan meningkatkan persepsi dan persepsi pengguna.

Tabel 4. Harapan saya terhadap kenyamanan lapangan terpenuhi saat berkunjung

Ops	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	2	1,7	1,7	1,7
Tidak ada pendapat	26	21,7	21,7	23,3
Setuju	69	57,5	57,5	80,8
Sangat setuju	23	19,2	19,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Hasil survei menunjukkan mayoritas pengunjung merasa nyaman dengan fasilitas publik yang tersedia. Sebanyak 57,5% "Setuju". Data ini mengindikasikan fasilitas publik yang disediakan sudah menciptakan suasana nyaman bagi pengunjung, meskipun beberapa belum merasakan kenyamanan secara optimal. Penelitian oleh Rahman dan Fauziah (2019) dalam "Jurnal Ilmu Administrasi Negara", kenyamanan adalah faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian Indriyani (2021) dalam "Jurnal Manajemen Pelayanan Publik" prasarana yang nyaman, bersih, serta mudah terjangkau meningkatkan pengalaman yang baik bagi pengunjung dan membantu pemanfaatan fasilitas secara berulang.

Tabel 5. Saya merasa puas dengan pengalaman saya di Lapangan Rindam

Ops	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	3	2,5	2,5	2,5
Tidak ada pendapat	18	15,0	15,0	17,5
Setuju	73	60,8	60,8	78,3
Sangat setuju	26	21,7	21,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

120 responden menunjukkan mayoritas pengunjung merasa puas dengan fasilitas publik, di mana 60,8% responden menyatakan "Setuju". Temuan ini menunjukkan fasilitas yang memadai dan terawat berkontribusi pada pengalaman positif pengunjung. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari dan Utami (2018) yang menekankan pentingnya kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat, serta Nugroho (2020) yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan terhadap fasilitas publik.

Tabel 6. Saya menikmati waktu saya saat berada di lingkungan Lapangan Rindam

Ops	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	0	0	0	0
Tidak ada pendapat	6	5,0	5,0	5,0
Setuju	67	55,8	55,8	60,8
Sangat setuju	47	39,2	39,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Survei mayoritas pengunjung menikmati waktu yang dihabiskan di fasilitas publik, dengan 55,8% menyatakan "Setuju". Hal ini mencerminkan bahwa suasana dan kelengkapan fasilitas publik berhasil menciptakan kenyamanan bagi pengunjung. Penelitian Ramadhani & Pratiwi (2019), kenyamanan fasilitas sangat memengaruhi durasi kunjungan. Setiawan & Dewi (2021) juga menegaskan lamanya waktu yang dihabiskan pengunjung menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan fasilitas publik.

Tabel 7. Saya merasa fasilitas yang ada sudah cukup memadai untuk digunakan

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	6	5,0	5,0	5,0
Tidak ada pendapat	22	18,3	18,3	23,3
Setuju	57	47,5	47,5	70,8
Sangat setuju	35	29,2	29,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas pengunjung merasa fasilitas publik sudah cukup memadai, dengan 47,5% menyatakan "Setuju". Temuan ini mencerminkan fasilitas yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan dasar pengunjung. Penelitian Sari & Utami (2018) menyebutkan bahwa kualitas fasilitas publik memengaruhi kepuasan dan rasa aman pengguna. Nugroho (2020) juga menegaskan bahwa persepsi terhadap kecukupan fasilitas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Tabel 8. Saya merasa nyaman berada di lingkungan Lapangan Rindam dalam waktu yang cukup lama

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	3	2,5	2,5	2,5
Tidak ada pendapat	9	7,5	7,5	10,0
Setuju	65	54,2	54,2	64,2
Sangat setuju	43	35,8	35,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden merasa nyaman berada di lingkungan Lapangan Rindam, dengan 54,2% menyatakan "Setuju". Hal ini menunjukkan kenyamanan menjadi elemen kunci menciptakan orang yang datang suka singgah di fasilitas publik. Menurut Carr (1992) dan Hakim (2003), kenyamanan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, keamanan, kebersihan, dan keindahan ruang. Shirvani (Darmawan, 2009) juga menyatakan bahwa lamanya seseorang tinggal di suatu tempat mencerminkan tingkat kenyamanannya.

Tabel 9. Fasilitas umum di Lapangan Rindam memberikan kesan positif bagi saya

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	1	0,8	0,8	0,8
Tidak ada pendapat	14	11,7	11,7	12,5
Setuju	69	57,5	57,5	70,0
Sangat setuju	36	30,0	30,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden memberikan kesan positif terhadap fasilitas publik yang mereka gunakan. Sebanyak 53,3% responden menyatakan "Setuju" mereka merasa nyaman berada di fasilitas umum dalam waktu yang lama. Hal ini menunjukkan kenyamanan adalah aspek penting dalam pengalaman pengunjung terhadap ruang publik. Temuan ini sejalan dengan pendapat Gehl (2011) yang menyatakan bahwa kenyamanan dan kualitas fasilitas publik dapat meningkatkan kepuasan dan durasi kunjungan. Penelitian Nasution dan Zahrah (2014) juga menegaskan bahwa persepsi positif terhadap fasilitas publik berkaitan erat dengan aspek kenyamanan, keamanan, dan kebersihan.

Tabel 10. Saya merasa kunjungan ke Lapangan Rindam tidak sia-sia

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	0	0	0	0
Tidak ada pendapat	8	6,7	6,7	6,7
Setuju	80	66,7	66,7	73,3
Sangat setuju	32	26,7	26,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden merasa kunjungan mereka ke fasilitas umum tidak sia-sia, dengan 57,5% memilih "Setuju" terhadap pernyataan tersebut. Temuan ini mengindikasikan sebagian besar pengunjung memiliki pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan. Hal ini sejalan dengan pendapat Whyte (1980) dalam *The Social Life of Small Urban Spaces*, yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap ruang publik membuat pengunjung merasa bahwa waktu dan usaha mereka tidak sia-sia. Nasution dan Zahrah (2014) juga menegaskan sarana publik bermutu tinggi mampu mempertinggi kepuasan dan persepsi positif wisatawan terhadap manfaat kunjungan mereka.

Tabel 11. Waktu yang saya luangkan untuk berkunjung terasa sebanding dengan pengalaman yang saya dapatkan

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	4	3,3	3,3	3,3
Tidak ada pendapat	30	25,0	25,0	18,3
Setuju	64	53,3	53,3	70,8
Sangat setuju	22	18,3	18,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden dengan 53,3% menyatakan “Setuju”. Temuan ini sejalan berdasarkan penelitian Mehta (2014) dalam *Evaluating Public Space*, yang menyatakan bahwa waktu yang dihabiskan di fasilitas publik berkorelasi langsung dengan pengalaman sosial dan kenyamanan yang dirasakan pengunjung. Demikian pula, Whyte (1980) dalam *The Social Life of Small Urban Spaces* menemukan bahwa semakin lama seseorang berada di fasilitas publik, semakin besar kemungkinan mereka merasa puas dan memiliki pengalaman positif.

Tabel 12. Saya berniat mengunjungi kembali Lapangan Rindam dalam waktu dekat

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0,8	0
Tidak setuju	1	0,8	0,8	0,8
Tidak ada pendapat	12	10,0	10,0	10,8
Setuju	75	62,5	62,5	73,3
Sangat setuju	32	26,7	26,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden dengan 62,5% menyatakan “Setuju” untuk melakukan kunjungan ulang. Temuan ini mengindikasikan tingkat loyalitas yang tinggi terhadap fasilitas umum tersebut. Hal ini sejalan dengan studi Han, Back, dan Barrett (2009) dalam *International Journal of Hospitality Management* yang menyimpulkan bahwa persepsi positif terhadap fasilitas publik secara signifikan memengaruhi keinginan pengunjung untuk kembali. Selain itu, pengalaman yang menyenangkan dan kualitas fasilitas terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk niat kunjungan ulang.

Tabel 13. Saya ingin menjadikan Lapangan Rindam sebagai tempat rutin untuk beraktivitas

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0,8	0,8	0,8
Tidak setuju	7	2,5	2,5	5,8
Tidak ada pendapat	26	15,0	15,0	27,5
Setuju	57	52,5	52,5	75,0
Sangat setuju	30	29,2	29,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden menunjukkan keinginan tinggi untuk menjadikan fasilitas publik sebagai tempat rutin beraktivitas, dengan 47,5% menyatakan “Setuju”. Temuan ini menunjukkan persepsi positif terhadap kualitas dan kenyamanan fasilitas publik mendorong pemanfaatan secara berkelanjutan. Giles-Corti et al. (2005) menekankan bahwa aksesibilitas dan lingkungan yang mendukung meningkatkan frekuensi kunjungan, sementara Kaczynski dan Henderson (2007) menyatakan bahwa fasilitas publik yang baik dapat mendorong aktivitas fisik rutin di luar ruangan.

Tabel 14. Saya merasa betah dan ingin Kembali ke Lapangan Rindam

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	1	0,8	0,8	0,8
Tidak ada pendapat	30	25,0	25,0	25,8
Setuju	66	55,0	55,0	80,8
Sangat setuju	23	19,2	19,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Mayoritas responden menyatakan keinginan untuk kembali ke Lapangan Rindam, dengan 55% menyatakan "Setuju". Menunjukkan fasilitas publik mampu memberikan pengalaman menyenangkan dan membangun keterikatan emosional. Stylos et al. (2017) menyebutkan bahwa citra destinasi dan keterikatan tempat berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang, sementara Prayag dan Ryan (2012) menegaskan bahwa pengalaman positif meningkatkan loyalitas pengunjung terhadap suatu tempat.

Tabel 15. Saya percaya orang lain juga akan puas berkunjung ke Lapangan Rindam

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Tidak setuju	1	0,8	0,8	0,8
Tidak ada pendapat	26	21,7	21,7	22,5
Setuju	62	51,7	51,7	74,2
Sangat setuju	31	25,8	25,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Responden dengan 51,7% menyatakan "Setuju". Mencerminkan tingginya kepercayaan kualitas dan daya tarik fasilitas tersebut. Chen dan Tsai (2007) menyatakan persepsi kepuasan orang lain dapat memperkuat citra destinasi dan meningkatkan minat kunjungan. Sementara itu, Prayag dan Ryan (2012) menekankan bahwa kepuasan kolektif dan komentar positif turut membentuk reputasi fasilitas publik.

Tabel 16. Saya pernah bercerita positif tentang Lapangan Rindam kepada orang lain

Opsi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	1	0,8	0,8	0,8
Tidak setuju	3	2,5	2,5	3,3
Tidak ada pendapat	18	15,0	15,0	18,3
Setuju	74	61,7	61,7	80,0
Sangat setuju	24	20,0	20,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Responden dengan 61,7% menyatakan "Setuju". Temuan ini menunjukkan pengalaman menyenangkan mendorong pengunjung untuk merekomendasikan fasilitas tersebut secara sukarela. Kim dan Brown (2012) menyatakan kepuasan di fasilitas publik meningkatkan kecenderungan berbagi pengalaman positif. Filep dan Deery (2010) juga

menegaskan bahwa pengalaman yang menyenangkan berkontribusi pada terbentuknya rekomendasi dan penyebaran citra positif suatu destinasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini secara konsisten menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Lapangan Rindam Magelang merasa puas dengan fasilitas publik. Fasilitas publik di lokasi penelitian telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan dasar pengunjung, seperti yang ditunjukkan oleh rasio pemilih "Setuju" maupun "Sangat Setuju" pada hampir semua indikator survei. Menurut penelitian Sari dan Utami (2018), kualitas dan ketersediaan fasilitas publik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Fasilitas yang memadai dan terawat meningkatkan kenyamanan dan menempatkan destinasi di mata masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan selain kepuasan, persepsi awal pengunjung terhadap fasilitas publik sangat penting. Sebagian besar orang yang menjawab mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia sesuai dengan harapan mereka sebelum mereka pergi. Ini memperkuat temuan Siregar (2019) dalam Jurnal Ilmu Administrasi Publik, yang menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap fasilitas publik sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung dan informasi dari lingkungan sekitar. Ketika fasilitas publik memenuhi standar kenyamanan, kebersihan, dan keamanan, persepsi masyarakat akan meningkat, meningkatkan kepercayaan pengunjung.

Keberhasilan manajemen fasilitas publik sangat dipengaruhi oleh kenyamanan pelanggan. Lebih dari 75% orang yang mengikuti survei menyatakan bahwa mereka merasa nyaman saat berada di Lapangan Rindam. Rahman dan Fauziah (2019) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas publik sangat penting untuk tingkat kepuasan pengunjung. Tempat yang bersih, dirawat, dan mudah diakses dapat menjadikan kenyamanan terhadap penikmat lokasi tersebut

Pengalaman menyenangkan selama perjalanan juga sangat penting untuk membuat pengunjung puas. Menurut hasil survei, sebagian besar peserta merasa puas dengan pengalaman mereka di Lapangan Rindam. Studi Nugroho (2020) menyatakan bahwa pengalaman pengunjung adalah ukuran utama tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas publik. Persepsi dan evaluasi pelanggan akan meningkat karena manajemen yang baik, layanan yang ramah, dan fasilitas yang lengkap. Ini akan meningkatkan kemungkinan mereka kembali.

Terakhir, kecukupan fasilitas publik adalah fokus utama penelitian ini. Sebagian besar orang yang menjawab percaya bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk digunakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari dan Utami (2018) dan Nugroho (2020), yang menekankan betapa pentingnya fasilitas publik yang cukup dan berkualitas tinggi demi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pengelola fasilitas publik diharapkan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan untuk memastikan bahwa pengunjung puas dan tetap setia. Adapun beberapa saran fasilitas yang perlu ditingkatkan seperti lampu, kamar mandi, bangku, tempat sampah, sertajalur pejalan kaki yang perlu diperbaiki supaya lebih aman dan nyaman.

Simpulan

Menurut penelitian ini, sebagian besar pengunjung Lapangan Rindam Magelang merasa puas dengan fasilitas publik. Persepsi positif tentang pengalaman berkunjung sangat dipengaruhi oleh hal-hal seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas. Sebagian besar orang yang menjawab mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia sesuai dengan ekspektasi mereka dan bahkan mendorong niat untuk kembali dan menjadikan Lapangan Rindam sebagai tempat aktivitas rutin.

Pengunjung lebih suka Lapangan Rindam karena memiliki pengalaman yang menyenangkan. Ini menunjukkan bahwa tingkat fasilitas publik berdampak pada kepuasan pribadi dan persepsi yang baik tentang masyarakat secara keseluruhan. Hasilnya menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas publik yang baik sangat penting untuk mempertahankan loyalitas masyarakat dan meningkatkan nilai dari fasilitas publik. Pengelola diharapkan terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, seperti kondisi toilet umum, pencahayaan malam hari, kelengkapan tempat duduk, kebersihan tempat sampah, dan perbaikan jalur pejalan kaki agar lebih aman dan ramah pengguna.

Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (kuantitatif dan kualitatif). Penelitian komparatif dengan ruang publik lain di berbagai kota juga dapat memberikan wawasan tentang standar optimal pengelolaan fasilitas publik di berbagai konteks sosial dan geografis.

Daftar Pustaka

- Ardyanto, D. (2017). Efektivitas Ruang Terbuka Publik di Kota Tomohon. *Jurnal Spasial*, 4(2), 136-145
- Carr, S. (1992). *Public Space*. Cambridge University Press.
- Chen, C.-F., & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115-1122.
- Darmawan, R. (2009). Pengaruh Privatisasi Ruang Terbuka Publik Taman Tabanas terhadap Tingkat Kenyamanan Pengunjung. *Jurnal PWK Undip*, 8(1), 446-455
- Filep, S., & Deery, M. (2010). Towards a picture of tourists' happiness. *Annals of Tourism Research*, 37(2), 389-410.
- Gehl, J. (2011). *Life Between Buildings: Using Public Space*. Island Press.
- Giles-Corti, B., Broomhall, M. H., Knuiaman, M., Collins, C., Douglas, K., Ng, K., Lange, A., & Donovan, R. J. (2005). Increasing walking: How important is distance to, attractiveness, and size of public open space? *American Journal of Preventive Medicine*, 28(2), 169-176.
- Hakim, R., & Utomo, H. (2003). *Kenyamanan Ruang Terbuka Publik*.
- Indriyani, S. (2021). Pengaruh Kenyamanan Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 33-47.
- Kaczynski, A. T., & Henderson, K. A. (2007). Environmental correlates of physical activity: A review of evidence about parks and recreation. *Health & Place*, 13(2), 279-299.

- Kim, J.-H., & Brown, G. (2012). Understanding the relationships between perceived travel experiences, overall satisfaction, and destination loyalty. *Journal of Travel Research*, 51(3), 294-306.
- Mehta, V. (2014). Evaluating public space. *Journal of Urban Design*, 19(1), 53-88.
- Nasution, A. D., & Zahrah, W. (2014). Public Open Space Privatization and Quality of Life: Case Study of Medan City Square. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 153, 585-594.
- Nugroho, A. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitas Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 120-135.
- Prayag, G., & Ryan, C. (2012). Antecedents of tourists' loyalty to Mauritius: The role and influence of destination image, place attachment, personal involvement, and satisfaction. *Tourism Management*, 33(2), 312-324.
- Putra, A., & Wulandari, D. (2021). Ekspektasi Masyarakat terhadap Kualitas Fasilitas Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 45-60.
- Rahmadiansyah, N., & Wakhidah, E. N. (2022). Pengaruh fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3650-3651.
- Rahman, A., & Fauziah, N. (2019). Analisis Kenyamanan Fasilitas Publik di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 112-125.
- Ramadhani, A., & Pratiwi, R. (2019). Pengaruh Fasilitas Publik terhadap Waktu Kunjungan Masyarakat di Ruang Terbuka Hijau. *Jurnal Ilmu Lingkungan dan Tata Ruang*, 4(2), 89-102.
- Sari, D., & Utami, W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 45-56.
- Saudari Warti Andini. Muh. Salahuddin, P. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Penunjang Kawasan Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Wisata Pantai Ampenan). *Jurnal Ilmiah Global Education*.
- Setiawan, D., & Dewi, M. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Kunjungan di Fasilitas Publik. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 12(1), 45-58.
- Siregar, R. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Fasilitas Publik di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 123-135.
- Stylos, N., Bellou, V., Andronikidis, A., & Vassiliadis, C. A. (2017). Linking the dots among destination images, place attachment and revisit intentions: A study among British and Russian tourists. *Tourism Management*, 58, 15-29.
- Whyte, W. H. (1980). *The social life of small urban spaces*. Conservation Foundation.