



Menilai Kepuasan Pengguna Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota: Peran Kualitas Layanan Dan Aksesibilitas

Hanifatul Hasanah*, Yuliarti

Universitas Negeri Padang

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas layanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota. Metode yang dipakai yaitu kuantitatif asosiatif yang melibatkan 100 responden melalui teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dan aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,300 yang artinya kepuasan masyarakat diuraikan sebesar 30% oleh variabel kualitas layanan dan aksesibilitas sedangkan 70% adalah aspek lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Peningkatan mutu layanan serta kemudahan akses terhadap Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna RTH.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, Aksesibilitas, Ruang Terbuka Hijau (RTH)

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2794>

*Correspondence: Hanifatul

Hasanah

Email:

hasanahhanifatul38@gmail.com

Received: 23-10-2025

Accepted: 23-11-2025

Published: 23-12-2025



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/>).

Abstrack: *This study aims to examine the influence of service quality and accessibility on community satisfaction in the use of Green Open Spaces (GOS) in Lima Puluh Kota Regency. The method used is associative quantitative, involving 100 respondents through simple random sampling techniques. The results of this study show that service quality and accessibility have a partial and simultaneous effect on community satisfaction. The value of the Adjusted R Square coefficient is 0.300, meaning that community satisfaction is explained by 30% through the variables of service quality and accessibility, while 70% consists of other aspects not explained in this study. Improving the quality of service and ease of access to Green Open Spaces (GOS) in Lima Puluh Kota Regency can enhance community satisfaction as users of GOS.*

Keywords: *Community Satisfaction, Service Quality, Accessibility, Green Open Space*

Pendahuluan

Salah satu contoh dari ruang publik yaitu Ruang Terbuka Hijau (RTH) yang dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat seperti taman kota dan jalur hijau. Merujuk pada ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007, setiap kabupaten/kota wajib menyediakan sekitar 30% dari total wilayahnya sebagai RTH. Dari total tersebut, sebanyak 20% dialokasikan untuk RTH publik, sementara 10% sisanya diperuntukkan bagi RTH privat. Tujuan dari hal tersebut untuk menaikkan kualitas ruang kota yang aman, nyaman, bersih, indah, dan segar serta dapat mencapai keseimbangan,

keselamatan, dan keserasian lingkungan alam dan lingkungan binaan demi kepentingan masyarakat seperti sarana rekreasi serta interaksi sosial (Gemiarty, 2021). Ruang publik memiliki berbagai kegunaan atau manfaat penting yang disediakan untuk kepentingan diluar masa bangunan dan dimanfaatkan secara umum untuk berbagai aktivitas rutin ataupun di waktu tertentu dimana setiap orang memiliki akses untuk menikmatinya (Pahlewi, 2024).

Penelitian Lubis et al (2022) menyatakan bahwa kurangnya fasilitas publik pada RTH berpengaruh pada rendahnya kualitas pelayanan sehingga menyebabkan kepuasan masyarakat menurun. Suci Prastiwi (2022) dalam penelitiannya juga menyatakan jika kualitas layanan baik maka berpengaruh baik pula pada kepuasan masyarakat. Selain itu penelitian dari Suri Amilia (2020) menyampaikan bahwa kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh akses atau keterjangkauan serta keamanan dan kenyamanan masyarakat ketika mengunjungi suatu tempat.

Kabupaten Lima Puluh Kota salah satu daerah dengan Ruang Terbuka Hijau (RTH) seluas 4 hektar yang diberi nama Taman Mahkota Berlian. Secara visual, Taman Mahkota Berlian ini bisa dikategorikan sebagai taman yang baik dan layak karena memiliki ketersediaan beragam fasilitas, namun jika dilihat dari data ulasan pengguna RTH Mahkota Berlian di *Google Maps* masih ada persepsi masyarakat yang merasa kurang puas terhadap kualitas layanan di RTH ini. Hal tersebut terlihat dari masih adanya ulasan masyarakat yang menyatakan bahwa perlu adanya penambahan fasilitas di area RTH Taman Mahkota Berlian seperti wahana bermain anak, fasilitas olahraga, fasilitas untuk disabilitas, serta ada pula yang menyatakan kalau sebagian fasilitas di ditaman tersebut sudah ada yang rusak.

Metodologi

Metode penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. (Sugiyono 2020) menjelaskan bahwa metode penelitian ini diterapkan pada populasi atau sampel tertentu untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dalam mengkaji keterkaitan antar dua atau lebih variabel dengan tujuan membentuk suatu teori guna menjelaskan, memprediksi, serta mengendalikan suatu fenomena yang terjadi menghasilkan sebab akibat. Pengunjung yang datang ke RTH Mahkota Berlian tidak dikatehui secara pasti siapa saja dan dari mana saja, jadi jumlah sampel ditetapkan secara langsung sebanyak 100 responden Menerapkan pendekatan probability sampling melalui penggunaan Metode pemilihan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*). Penyebaran kuesioner dilakukan untuk pengumpulan data.

Hasil dan Pembahasan

Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki distribusi data yang normal jika nilai signifikansinya melebihi angka 0,05.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200

Berdasarkan tabel tersebut, data dapat diklasifikasikan berdistribusi normal, karena nilai Asymp. Sig (2-tailed) tercatat sebesar 0,200, yang melampaui nilai ambang signifikansi sebesar 0,05.

Uji Multikolinearitas

Sebuah model dianggap tidak mengalami gejala multikolinearitas Apabila nilai "Variance Inflation Factor (VIF)" tercatat kurang dari angka 10 dan nilai Tolerance melampaui batas 0,1.

Table 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Layanan	0,417	2,397	Tidak terjadi Multikolinearitas
Aksesibilitas	0,417	2,397	Tidak terjadi Multikolinearitas

Pada Tabel 2 tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilai VIF sebesar 2,397 yang masih berada di bawah batas maksimal 10, dengan nilai *Tolerance* sebesar 0,417 yang lebih tinggi dari 0,1.

Uji Heteroskedastisitas

Gejala heteroskedastisitas tidak muncul Ketika nilai signifikansi yang diperoleh dari Temuan hasil pengujian mengindikasikan bahwa nilai yang dihasilkan berada di atas ambang signifikansi 0,05.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Layanan	0,247	Tidak terdapat Heteroskedastisitas
Aksesibilitas	0,240	Tidak terdapat Heteroskedastisitas

Hasil Tabel 3 semua variabel menyatakan tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi di atas 0,05.

Uji Parsial (T)

Tujuan pengujian ini untuk menentukan Keterkaitan parsial antara variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 4. Hasil Uji T

Variabel	Beta Unstandardized Coefficients	T	Sig
(Constant)	14.766		
Kualitas Layanan	0,265	2,147	0,034
Aksesibilitas	0,317	2,439	0,017

- Berdasarkan Tabel 4, nilai T_{hitung} sebesar 2,147 tercatat melebihi nilai T_{tabel} yang sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi 0,034 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Koefisien variabel 0,265 menunjukkan hubungan positif antara variabel kualitas layanan (X1) dan variabel kepuasan masyarakat (Y). Saat variabel X1 naik 1% maka Y juga mengalami kenaikan 26,5%.
- Berdasarkan Tabel 4 nilai T_{hitung} 2,439 lebih tinggi dibandingkan T_{tabel} 1,984, serta signifikansi 0,017 kecil dari 0,05. Koefisien variabel 0,317 menunjukkan pengaruh positif variabel aksesibilitas (X2) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). saat variabel X2 naik 1% maka Y juga naik 31,7%.

Uji Simultan (F)

Uji simultan dimaksudkan untuk menelaah sejauh mana variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependen dalam hubungan yang saling berkaitan.

Tabel 5. Hasil Uji F

F	Signifikansi
22,235	0,000

Pada Tabel 5, kualitas layanan (X1) dan aksesibilitas (X2) berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil F_{hitung} sebesar 22,235 yang melebihi F_{tabel} 3.09, serta tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang menunjukkan nilai di bawah 0.05.

Koefisien Determinasi (R²)

Pengukuran koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana variabel independen memberikan andil secara menyeluruh terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0,561	0,314	0,300	0,4632

Tabel diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) *Adjusted R Square* adalah 0.300. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel kualitas layanan dan aksesibilitas berperan dalam menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 30% Adapun sisanya, yakni sebesar 70%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar ruang lingkup penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1) mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) dalam Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota. Hasil temuan ini mendukung teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) menurut Oliver (1980) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk dari perbandingan antara harapan masyarakat terhadap kinerja produk atau layanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan. Jika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan merasakan diskonfirmasi positif yang menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Sugandi et al (2022) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat yang dirasakan berkaitan erat dengan kualitas layanan atau produk/jasa yang diberikan. Susanti (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung maupun masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, temuan ini menunjukkan bahwa layanan yang semakin baik akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, jika kualitas layanan menurun, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan menurun.

Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota

Berdasarkan output kajian didapatkan hasil bahwa Aksesibilitas (X2) mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) secara signifikan dalam Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota. Hasil penelitian ini juga mendukung teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) menurut Oliver (1980) yang menjelaskan bahwa pemenuhan harapan masyarakat akan menimbulkan kepuasan (Kristian et al, 2024).

Menurut Proffitt dalam (Hanifah et al, 2024) menyatakan bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan yang difokuskan pada individu atau masyarakat untuk mencapai tujuan di mana mereka dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti bekerja, rekreasi, bersosialisasi, berbelanja, dan bentuk pertukaran sosial lainnya. Aksesibilitas dapat digunakan untuk menentukan seberapa mudah suatu tempat atau lokasi untuk dikunjungi atau difungsikan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini mendukung penelitian Wulandari (2017) yang menjelaskan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan hasil pengujian, temuan

tersebut memperlihatkan jika tingkat aksesibilitas yang ada baik, tingkat kepuasan akan naik pula maka. Sebaliknya semakin sulit tingkat aksesibilitas maka tingkat kepuasan masyarakat akan menurun.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota

Selanjutnya disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (X1) dan Aksesibilitas (X2) secara simultan dalam Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota. Penyatuan dua variabel independen tersebut membuktikan bahwa ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat pengguna RTH Taman Mahkota Berlian mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat dapat terpengaruh oleh kualitas layanan dan aksesibilitas.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) menurut Oliver (1980) dimana teori ini banyak digunakan untuk mengukur kepuasan melalui pemenuhan harapan masyarakat. Teori ini membahas tentang bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan itu terbentuk, jika mutu layanan sesuai dengan harapan maka akan timbul kepuasan (Fahmi 2023). Asumsi tersebut sesuai dengan penelitian Nuranisya (2023) dimana kualitas layanan dan aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pramanda, et al (2024) juga mengungkapkan bahwa kualitas layanan dan aksesibilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan pengunjung karena layanan berkualitas dan aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat/pengunjung.

Simpulan

Dalam penggunaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota, Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi variabel Kualitas Layanan (X1) dan variabel Aksesibilitas (X2) secara parsial dan simultan. Kemudian kepada Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota dimana diharapkan dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan ataupun aksesibilitas yang ada pada Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Mahkota Berlian. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat merasa makin puas karena kualitas layanan dan aksesibilitas semakin baik. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini dengan melihat faktor pengaruh variabel kualitas layanan, aksesibilitas ataupun kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Addini, F. (2021). *Kajian kualitas ruang terbuka publik di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru* (Skripsi). Universitas Islam Riau.
- Amilia, S. (2020). Pengaruh akses/keterjangkauan dan keamanan/kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 4(1), 31–40.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Firdaus, J. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Budiman, M. A., Widiyanti, N. T., & Candra, A. N. (2022). Analisis kelayakan fasilitas ruang terbuka kota di Taman Saparua Bandung. *Desa-Design and Architecture Journal*, 3(1), 6–13.
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17.
- Fahmi, S. (2023). Pengaruh nilai, manfaat dan kepuasan konsumen terhadap niat untuk beralih (studi pada pengguna uang elektronik di Jawa Timur). *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 544–558.
- Fauziah. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Gemiarty, P. Y. B. A. (2021). Pengaruh implementasi kebijakan penataan ruang terbuka hijau (RTH) dan pengelolaan taman kota terhadap kepuasan publik pengguna taman kota di Kota Sukabumi. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(2).
- Hanifah, A. P., Putri, H. A., Suhud, U., & Berutu, M. B. (2024). Pemodelan hubungan antara accessibility, perceived price, facilities, visitor satisfaction, dan revisit intention: Studi kasus Taman Safari Cisarua Bogor. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 2(3), 80–97.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019–2020. *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26.
- Haryanti, R. H., & Prabowo, D. S. (2017). Menakar kebijakan Ripley dan Franklin dalam aksesibilitas tempat ibadah bagi penyandang disabilitas di Kota Surakarta (studi kasus pada lima gereja Katolik di Kota Surakarta). *Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 2(2).
- Kristian, A. D., & Tarenggana, C. A. (2024). Peran diferensiasi produk dan bukti fisik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 22(2), 259–277.
- Lubis, Z. A. A., Ahmady, I., & Sari, N. (2022). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas publik pada ruang terbuka hijau Kota Banda Aceh. *Journal of Political Sphere*, 3(1).
- Mastura, Z. (2018). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

- Muchlis, I. (2021). *Daya tarik ruang terbuka hijau (RTH) Putri Kaca Mayang Kota Pekanbaru* (Skripsi). Universitas Islam Riau.
- Nuranisya, S. N. (2023). *Pengaruh aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Warung Tenda Karangsalam Baturraden Kabupaten Banyumas* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Pahlewi, R. Y. (2024). *Analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas ruang terbuka publik Taman Bangetayu Kota Semarang* (Skripsi). Universitas Islam Sultan Agung.
- Pramanda, A. K., Manurung, F. O. B., & Rismawati. (2024). Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Jakarta Internasional Stadium. *Konferensi Nasional Social dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 49–55.
- Prastiwi, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan*, 10(3), 570–581.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, S. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Coffe RR Pekanbaru* (Skripsi). Universitas Islam Pekanbaru.
- Wulandari, K. A. (2017). Pengaruh physical evidence, aksesibilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel dan Resto Mitra Inn Kediri. *Jurnal Simki-Economic*, 1(3).
- Yusmawar. (2016). Manfaat ruang terbuka hijau bagi masyarakat perkotaan ditinjau dari aspek sosial ekonomi Kota Banda Aceh. *JIM: Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah*, 1(1), 290–298.
- Zailani, R., & Astuti, J. T. (2023). Pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat: Kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 1(2).