

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah salah satu materi acuan bagi penulis dalam mengerjakan penelitian. Sehingga dapat menambah pengetahuan teori yang akan digunakan dalam menelaah penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi untuk menambah bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan dalam bentuk jurnal dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Rukmini tahun 2018 berjudul “Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau Bagi Masyarakat Kota Pekanbaru” dalam Jurnal JOM FISIP. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan hasil penelitian yang menyatakan taman bermanfaat sebagai taman rekreasi hiburan dengan 93.3%, kurang bermanfaat 6.7% dan kategori tidak bermanfaat 0.0%. berdasarkan pemanfaatan taman sebagai sarana olahraga dengan kategori sering melakukan olahraga di lokasi penelitian yaitu 17.3% sering, 45.3% jarang melakukan olahraga dan 37.3% tidak pernah melakukan olahraga di lokasi taman. Faktor pendorong dalam mengunjungi taman bagi pengunjung yaitu

50.6% atas kombinasi faktor letak taman yang strategis dan faktor taman yang bebas biaya. Faktor penghambat dalam mengunjungi taman yaitu 33.3% atas kombinasi faktor parkir diruas jalan, macet disekitar taman disore hari dan faktor bentuk taman yang terpisah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Gemiarty Puteri Yuanita Betha Anugerah tahun 2021 berjudul “Pengaruh Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Terbuka (RTH) dan Pengelolaan Taman Kota Terhadap Kepuasan Publik Pengguna Taman Kota di kota Sukabumi” dalam Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa dengan mengaplikasikan analisa secara deskriptif yang didasari oleh distribusi frekuensi variabel Implementasi Kebijakan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) melakukan pemenuhan atas kriteria cukup baik dengan presentase akhir sebesar 67,67%. Hasil penelitian deskriptif yang didasari oleh frekuensi variabel Manajemen Taman Kota, masuk kedalam kategori baik sebagaimana akumulasi presentase akhir sebanyak 72,37%. Sebagaimana hasil pengolahan data distribusi frekuensi variabel Kepuasan Masyarakat dengan presentase akhir sebanyak 70,27% berada pada kelompok baik.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Havrisa Rahmalia Aryanda, Tjoek Suroso Hadi, dan Ardiana Yuli Puspitasari tahun 2020 berjudul Pengaruh Revitalisasi Ruang Terbuka Publik Terhadap Motivasi Berkunjung Masyarakat di Taman Indonesia Kaya” dalam Jurnal Prosiding Konferensi

Ilmiah Mahasiswa UNISSULA 4 (KIMU 4). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh revitalisasi ruang terbuka publik terhadap motivasi berkunjung masyarakat di Taman Indonesia Kaya dengan korelasi positif. Motivasi berkunjung masyarakat dipengaruhi oleh 42% aspek revitalisasi ruang terbuka publik baik dari segi fisik dan non fisik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Andini Ayu Lestari, Ahmad Sururi, Rethorika Berthanilla tahun 2021 berjudul “Pengaruh Revitalisasi Kawasan Banten Lama Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Kawasan Wisata Religi Keraton Kesultanan Banten” dalam Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa revitalisasi Kawasan (X) berpengaruh terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan (Y) yaitu sekitar 34,6% dan 65,4% adalah sisanya yang dapat dipengaruhi dari variabel lainnya yang bukan model regresi dalam penelitian ini.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Gita Ayu Mawarni, Sudarijati dan Samsuri tahun 2021 berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata” dalam Jurnal VISIONIDA. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pengunjung di Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor. lalu

secara parsial variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah diuraikan oleh peneliti terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Berikut ini penjabarannya dalam bentuk tabel :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Kurnia Rukmini (2018) berjudul “Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau Bagi Masyarakat Kota Pekanbaru”.	Kuantitatif Deskriptif.	Hasil penelitian mengatakan taman bermanfaat sebagai taman rekreasi hiburan dengan 93.3%, kurang bermanfaat 6.7% dan kategori tidak bermanfaat 0.0%. berdasarkan pemanfaatan taman sebagai sarana olahraga dengan kategori sering melakukan olahraga di lokasi penelitian yaitu 17.3% sering, 45.3% jarang melakukan olahraga dan 37.3% tidak pernah melakukan olahraga di lokasi taman. Faktor pendorong dalam mengunjungi taman bagi pengunjung yaitu 50.6% atas kombinasi faktor letak taman yang strategis dan faktor taman yang	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan membahas mengenai pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau (RTH).	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokus penelitian pada penelitian Kurnia Rukmini adalah Kota Pekanbaru. Sedangkan, penelitian peneliti adalah Kota Jakarta.

			<p>bebas biaya.  Faktor penghambat dalam mengunjungi taman yaitu 33.3% atas kombinasi faktor parkir diruas jalan, macet disekitar taman disore hari dan faktor bentuk taman yang terpisah.</p>		
2	<p>Gemiarty Puteri Yuanita Betha Anugerah (2021) berjudul “Pengaruh Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Terbuka (RTH) dan Pengelolaan Taman Kota Terhadap Kepuasan Publik Pengguna Taman Kota di kota Sukabumi”.</p>	<p>Kuantitatif Deskriptif .</p>	<p>Hasil penelitian ini yaitu dengan mengaplikasikan analisa secara deskriptif yang didasari oleh distribusi frekuensi variabel Implementasi Kebijakan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) melakukan pemenuhan atas kriteria cukup baik dengan presentase akhir seesar 67,67%. Hasil penelitian deskriptif yang didasari oleh frekuensi variabel Manajemen Taman Kota, masuk kedalam kategori baik sebagaimana akumulasi presentase akhir sebanyak 72,37%. Sebagaimana hasil pengolahan data distribusi frekuensi variabel Kepuasan Masyarakat dengan presentase akhir sebanyak 70,27% berada</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan membahas mengenai Ruang Terbuka Hijau (RTH).</p>	<p>Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokus penelitian pada penelitian Gemiarty Puteri Yuanita Betha Anugerah ialah di Kota Sukabumi. Sedangkan penelitian peneliti adalah di Kota Jakarta. Selain itu, perbedaan penelitian juga terletak pada bahasan yang dikaji, yakni penelitian sebelumnya meneliti mengenai implementasi kebijakan penataan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan pengelolaan Taman Kota. Sedangkan,</p>

			pada kelompok baik.		penelitian ini membahas mengenai revitalisasi Ruang Terbuka Hijau (RTH).
3	Havrisa Rahmalia Aryanda, Tjoek Suroso Hadi dan Ardiana Yuli Puspitasari (2020) berjudul "Pengaruh Revitalisasi Ruang Terbuka Publik Terhadap Motivasi Berkunjung Masyarakat di Taman Indonesia Kaya".	Kuantitatif Deskriptif.	Hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh revitalisasi ruang terbuka publik terhadap motivasi berkunjung masyarakat di Taman Indonesia Kaya dengan korelasi positif. Motivasi berkunjung masyarakat dipengaruhi oleh 42% aspek revitalisasi ruang terbuka publik baik dari segi fisik dan non fisik.	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan membahas mengenai Ruang Terbuka Hijau (RTH).	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokus penelitian pada penelitian Havrisa Rahmalia Aryanda ialah di Taman Indonesia Kaya Sedangkan penelitian peneliti adalah di Tebet Eco Park (TEP), Jakarta Selatan. Selain itu, perbedaan penelitian juga terletak pada bahasan yang dikaji, yakni penelitian sebelumnya hanya meneliti mengenai tingkat motivasi berkunjung masyarakat sebagai variabel dependen Sedangkan, penelitian ini lebih membahas mengenai tingkat kepuasan

					publik sebagai variabel dependen.
4	Andini Ayu Lestari, Ahmad Sururi, Rethorika Berthanilla (2021) berjudul “Pengaruh Revitalisasi Kawasan Banten Lama Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Kawasan Wisata Religi Keraton Kesultanan Banten”.	Kuantitatif Deskriptif.	Hasil penelitian yaitu menunjukan bahwa Revitalisasi Kawasan (X) berpengaruh terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan (Y) yaitu sekitar 34,6% dan 65,4% adalah sisanya yang dapat dipengaruhi dari variabel lainnya yang bukan model regresi dalam penelitian ini.	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan membahas mengenai revitalisasi suatu kawasan.	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokus penelitian pada penelitian Andini Ayu Lestari ialah di kawasan banten lama, Kota Serang Sedangkan penelitian peneliti memfokuskan revitalisasi kawasan pada ruang terbuka hijau yakni Tebet Eco Park, Kota Jakarta Selatan.
5	Gita Ayu Mawarni, Sudarijati dan Samsuri (2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata”.	Kuantitatif Deskriptif.	Hasil penelitian yaitu bahwa secara simultan variabel bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pengunjung di Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor. lalu secara parsial variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan membahas mengenai kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat.	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokus penelitian pada penelitian Gita Ayu Mawarni Lestari ialah di Taman Wisata Matahari Sedangkan penelitian peneliti adalah di Tebet Eco Park (TEP),

			signifikan terhadap kepuasan pengunjung.		Jakarta Selatan. Selain itu, perbedaan penelitian juga terletak pada bahasan yang dikaji, yakni penelitian sebelumnya hanya meneliti mengenai kualitas pelayanan Sedangkan, penelitian ini mencakup juga pada bahasan revitalisasi ruang terbuka hijau.
--	--	--	--	--	---

*Sumber : Olahan Peneliti (2023)*

## 2.2 Kerangka Teori

Kerangka teori memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mengenai batasan-batasan yang berkaitan dengan teori-teori yang akan digunakan sebagai landasan penelitian tentang teori variabel-variabel permasalahan yang akan diteliti. Pada umumnya sumber pustaka yang digunakan berbentuk buku, jurnal dan media lainnya. Sehingga, pada bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yaitu :

### 2.2.1 Revitalisasi

Secara konseptual, revitalisasi adalah cara untuk meningkatkan vitalitas atau kehidupan pada sebuah kawasan kota dengan cara peningkatan dan pembaharuan kualitas lingkungan dengan mempertimbangkan berbagai aspek sosial, budaya dan berbagai karakteristik yang ada didalam kawasan tersebut. Revitalisasi tidak hanya

berkaitan dengan permasalahan konservasi bangunan dan kawasan saja. Akan tetapi, bertujuan untuk menghidupkan kembali wilayah lama yang sudah mengalami penurunan fungsi atau sudah tidak berfungsi lagi agar bisa difungsikan kembali dengan cara melakukan penataan dan pengembangan lebih lanjut pada kawasan yang berkembang pesat namun dengan kondisi yang tidak terkendali (Danisworo, 2000).<sup>1</sup> Definisi lainnya, menurut Tiesdell (1996) yang menyatakan bahwa revitalisasi merupakan usaha yang dilakukan untuk menghidupkan kembali bangunan distrik/kawasan kota yang sudah mengalami degradasi dengan cara melakukan intervensi fisik dan non-fisik pada aspek sosial dan ekonomi.<sup>2</sup>

Berdasarkan pengertian diatas tentang revitalisasi yang sudah dijabarkan. Maka, peneliti menyimpulkan bahwa revitalisasi merupakan cara untuk menghidupkan kembali kawasan yang sudah ada sebelumnya namun sudah mengalami penurunan fungsi dan dilakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kualitas kawasan serta membentuk kegiatan baru yang lebih aktif dan *modern* untuk bisa memberikan manfaat yang optimal.

### **1) Tujuan Revitalisasi**

Revitalisasi memiliki tujuan untuk meningkatkan vitalitas kawasan terbangun dengan cara melakukan intervensi perkotaan yang bisa membentuk pertumbuhan

---

<sup>1</sup> Nurfithri Utami dan Wakhidah Kurniawati, Studi bentuk peran serta masyarakat dalam revitalisasi Kawasan Pecinan Semarang, Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, 1(1) (2013), hlm 123.

<sup>2</sup> Havrisa Rahmalia Aryanda dkk, Pengaruh Revitalisasi Ruang Terbuka Publik Terhadap Motivasi Berkunjung Masyarakat di Taman Indonesia Kaya, Jurnal Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa UNISSULA 4, (4) (2020), hlm 286.

dan stabilitas pada ekonomi lokal, sistem kota yang sudah terintegrasi, memiliki kawasan yang layak huni, adil secara sosial serta berwawasan secara budaya dan lingkungan.

## 2) Aspek Revitalisasi

Menurut Danisworo (2000), dimensi revitalisasi kawasan dapat dibedakan secara tiga aspek, yaitu:

### 1. Intervensi Fisik

Intervensi fisik merupakan revitalisasi kawasan yang memiliki kegiatan jangka pendek untuk bisa memberikan akomodasi jangka panjang dimasa depan dengan cara melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas serta kondisi sarana prasaran pada kawasan tersebut.

### 2. Rehabilitasi Ekonomi

Rehabilitasi ekonomi merupakan revitalisasi yang memerlukan perkembangan pada fungsi campuran agar bisa mendorong atau membentuk vitalisasi baru didalam aktivitas ekonomi dan sosial.

### 3. Revitalisasi Sosial

Revitalisasi kawasan yang dilakukan harus memiliki dampak positif serta dapat meningkatkan dinamika dan kehidupan sosial masyarakat. Sehingga, diperlukan juga pengembangan insitusi yang baik.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> *ibid*, hlm 123.

### **2.2.1.1 Ruang Terbuka Hijau (RTH)**

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No 5 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan, Ruang Terbuka Hijau (RTH) adalah kawasan jalur atau mengelompok dan penggunaannya bersifat terbuka, terdapat tempat tumbuh tanaman secara alamiah atau yang sengaja ditanam. Berikut ini terdapat dua jenis ruang terbuka hijau, yaitu:

- a. Ruang terbuka hijau privat merupakan kawasan yang dimiliki oleh institusi tertentu atau perseorangan dan pemanfaatannya hanya pada kalangan terbatas seperti kebun atau halaman rumah/gudang milik masyarakat atau swasta yang ditanami dengan tumbuhan.
- b. Ruang terbuka hijau publik merupakan kawasan yang dimiliki dan dikelola pada pemerintahan daerah kota/kabupaten yang nantinya digunakan untuk kepentingan masyarakat secara umum.

#### **1) Tujuan Penyelenggaraan Ruang Terbuka Hijau (RTH)**

Berikut ini tujuan penyelenggaraan Ruang Terbuka Hijau atau RTH, yaitu:

- a. Melindungi ketersediaan lahan yang nantinya akan dijadikan tempat untuk resapan air;
- b. Membentuk aspek planologis perkotaan dengan cara menyeimbangkan lingkungan alam dan lingkungan binaan yang berfungsi untuk kepentingan masyarakat; dan
- c. Melakukan peningkatan keserasian lingkungan perkotaan yang nantinya digunakan sebagai sarana yang aman, nyaman, segar, indah dan bersih.

## 2) Fungsi Ruang Terbuka Hijau (RTH)

Berikut ini fungsi Ruang Terbuka Hijau yaitu :

- a. Fungsi utama (*intrinsik*) yaitu fungsi ekologis:
  - Pemberi jaminan dalam pengadaan RTH menjadi bagian pada sistem sirkulasi udara atau paru-paru kota;
  - Pengatur iklim mikro sehingga sistem sirkulasi udara dan air secara alami bisa berlangsung dengan lancar;
  - Menjadi peneduh;
  - Memproduksi oksigen;
  - Menyerap air hujan;
  - Menyedia habitat satwa;
  - Menyerap polutan media udara, air dan tanah; dan
  - Menahan angin.
- b. Fungsi tambahan (*ekstrinsik*) terbagi menjadi beberapa aspek yaitu:
  - Fungsi sosial dan budaya : memberikan gambaran ekspresi budaya lokal dan bisa digunakan sebagai media komunikasi warga kota, tempat rekreasi, wadah dan objek pendidikan, penelitian, serta pelatihan dalam mempelajari alam.
  - Fungsi ekonomi : bisa memberikan sebuah produk yang nantinya bisa dijual seperti tanaman bunga, buah, daun, sayur mayor dan bisa menjadi bagian dari usaha pertanian, perkebunan, kehutanan dan lain-lainnya.

- Fungsi estetika : bisa memberikan kenyamanan, memperindah lingkungan kota dari skala mikro seperti halaman rumah, lingkungan permukiman. Sedangkan secara makro seperti lansekap kota yang secara keseluruhan bisa menstimulasi kreativitas dan produktivitas warga kota. Selain itu, bisa menciptakan kondisi yang serasi dan seimbang pada area terbangun dan tidak terbangun.

### 3) Manfaat Ruang Terbuka Hijau (RTH)

Berikut ini dua manfaat pada Ruang Terbuka Hijau yaitu:

- a. Manfaat langsung (dalam pengertian cepat dan bersifat *tangible*), merupakan manfaat yang memberikan bentuk keindahan dan kenyamanan seperti teduh, segar dan sejuk serta bisa mendapatkan berbagai bahan yang bisa dijual seperti kayu, daun, buah dan bunga.
- b. Manfaat tidak langsung (berjangka panjang dan bersifat *intangibile*), merupakan manfaat yang bisa digunakan sebagai pembersih udara yang efektif, pemelihara pada ketersediaan air tanah, pelestarian lingkungan seperti flora dan fauna.

#### 2.2.2 Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) pada umumnya merupakan sebuah kegiatan yang difungsikan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan agar dapat

terpenuhi.<sup>4</sup> Pelayanan merupakan runtutan proses dalam memenuhi kebutuhan orang lain agar lebih memuaskan. Namun, produk jasa yang dibentuk tidak terwujud namun bisa dirasakan sehingga konsumen bisa lebih turut berpartisipasi aktif dalam menggunakan jasa tersebut.<sup>5</sup>

Menurut Gronroos dalam Ratmianto dan Atik (2012) pelayanan atau jasa merupakan rangkaian kegiatan yang tidak bisa dilihat atau disentuh. Hal ini terjadi karena adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang diberikan oleh perusahaan pemberi layanan tersebut serta kegiatan ini dilakukan untuk memecahkan permasalahan pada pelanggan.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengertian di atas tentang pelayanan. Maka, peneliti menyimpulkan bahwa bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang memiliki sifat tidak terwujud namun bisa dirasakan dan bertujuan untuk memberikan pemenuhan masyarakat yang nantinya bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sehingga, pelayanan berkaitan dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang dilakukan oleh Pemerintah, sektor swasta atas nama Pemerintah atau sektor swasta kepada masyarakat. Hal ini diberikan atas pembiayaan atau gratis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm 22.

<sup>5</sup> Paimin Napitupulu, Pelayanan Publik dan Customer Satisfacation, (Bandung: PT. Alimni, 2007), hlm 164.

<sup>6</sup> Ratmianto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm 2.

<sup>7</sup> Muhammad Fitri Rahmadana dkk, Pelayanan Publik, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm 2.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan *administrative* yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga, tujuan pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan dan layanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Nantinya bisa mencapai target yang sudah ditentukan dan bisa memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat yang sudah menjadi target Pemerintahan.<sup>8</sup>

Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah kepada sejumlah masyarakat yang dimana memiliki kegiatan yang bisa menguntungkan pada suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik<sup>9</sup>.

Sehingga, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat.

Berikut ini empat unsur yang ada pada proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan merupakan pihak yang bisa memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen berupa penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm 3.

<sup>9</sup> Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm 128.

2. Penerima layanan merupakan pihak yang disebut sebagai konsumen atau yang menerima berbagai layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.
3. Jenis layanan merupakan berbagai layanan yang diberikan oleh penyelenggara kepada berbagai pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut.
4. Kepuasan pelanggan merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dan berpacu pada tujuan utama yaitu memberikan kepuasan pelanggan. Tentunya hal ini penting untuk dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan akan berkaitan dengan standar kualitas barang dan jasa yang akan disediakan.

#### **1) Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi enam asas berikut :

- a. Transparansi merupakan sifat terbuka, mudah dan bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan menyediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti.
- b. Akuntabilitas merupakan asas pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang.
- c. Kondisional merupakan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan namun tetap memegang prinsip pada efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif merupakan asas yang mendorong peran dan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan perhatian kepada aspirasi,kebutuhan,dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak merupakan asas yang tidak diskriminatif sehingga tidak membedakan antara suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dalam memberikan pelayanan.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pemberian dan penerima pada pelayanan publik yang harus memenuhi hak dan kewajiban di tiap masing-masingnya.

## 2) Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik akan berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan yang lengkap dan material yang bisa digunakan oleh perusahaan, serta bersih dan penampilan pada karyawan yang rapi. Kepuasan pelanggan bisa diukur, dipahami dan dijadikan hasil yang baik dan berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa yang akan diberikan kepada pelanggan yang pertama kali atau yang sudah berulang-ulang kali menggunakan jasa tersebut.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap akan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu para konsumen dan memberikan respon permintaan mereka serta memberikan berbagai informasi kapan jasa tersebut akan diberikan.

3. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas akan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dan tidak melakukan kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku yang bisa meningkatkan kepercayaan terhadap konsumen kepada perusahaan atau perusahaan bisa memberikan rasa aman kepada konsumen. Selain itu, jaminan juga bisa merupakan sikap karyawan yang sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani tiap pertanyaan atau permasalahan yang ada pada konsumen.

5. Empati (*Empathy*)

Empati berarti perusahaan bisa memahami permasalahan pada konsumennya dan memberikan tindakan yang berguna untuk memecahkan

permasalahan yang ada serta memberikan perhatian personal kepada konsumen dan mempunyai jam operasional yang nyaman.<sup>10</sup>

### **2.2.2.1 Informasi Publik**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Informasi merupakan keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang bisa berupa nilai, makna, serta pesan, baik data, fakta, atau penjelasan yang bisa dilihat, didengar dan dibaca. Namun, dikemas dalam berbagai kemasan dan format yang sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi baik secara elektronik atau non-elektronik.

Informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim atau diterima oleh badan publik yang terikat dengan penyelenggara atau penyelenggaraan negara dan penyelenggara publik lainnya. Hal ini harus sudah sesuai dengan undang-undang dan informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.<sup>11</sup>

### **2.2.3 Kepuasan Publik**

Kepuasan masyarakat adalah faktor utama yang harus dicermati kepada para penyedia pelayanan. Hal ini akan menentukan keberhasilan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan. Pengertian kepuasan masyarakat sering disamakan dengan kepuasan konsumen. Namun, keduanya memiliki arti yang

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm 198.

<sup>11</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

berbeda, hal ini bisa dilihat dengan siapa penyedia dan apa tujuan diberikan pelayanan tersebut.

Kepuasan merupakan persepsi seseorang kepada produk atau jasa yang sudah memenuhi harapannya<sup>12</sup> Menurut Kotler (2005) kepuasan masyarakat merupakan pandangan seseorang kepada produk yang mereka gunakan dan dibandingkan apakah sudah sesuai dengan harapan mereka.<sup>13</sup> Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat kepada kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik (Kep. MENPAN Nomor 251 Tahun 2004).

Dari beberapa definisi diatas terkait kepuasan masyarakat, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan publik merupakan penilaian yang dihasilkan oleh masyarakat terhadap kinerja atau layanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan, kebutuhan dan kepentingan masyarakat itu sendiri.

### **1) Faktor-Faktor Tingkat Kepuasan Publik**

Seluruh kegiatan yang dilakukan pada organisasi atau berbagai lembaga pada akhirnya akan berupa nilai yang nantinya berdampak atau diberikan kepada masyarakat tentang kepuasan yang sudah diberikan. Berikut ini lima faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu :

1. Kualitas produk/jasa dimana nantinya masyarakat merasa puas terhadap jasa atau produk yang diberikan jika produk atau jasa tersebut berkualitas.

---

<sup>12</sup> Handi Irawan, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT Gramedia, 2002), hlm 3.

<sup>13</sup> Gemiarty Puteri Yuanita Betha Anugerah, Pengaruh Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan Pengelolaan Taman Kota Terhadap Kepuasan Publik Pengguna Taman Kota di Kota Sukabumi, Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 1(4) (2021), hlm 74.

2. Kualitas pelayanan dimana masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.
3. Emosional dimana masyarakat akan merasa bangga dan memiliki rasa yakin bahwa jika orang lain akan memuji atau kagum padanya apabila menggunakan jasa atau produk dengan brand tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga jika produk yang memiliki kualitas yang sama namun harganya lebih rendah maka bisa memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya dimana masyarakat umumnya tidak menginginkan adanya biaya tambahan yang nantinya bisa membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.<sup>14</sup>

## 2) Aspek Kepuasan Publik

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2015), terdapat tiga dimensi pembentuk kepuasan publik, yaitu:

### a. Kesesuaian Harapan

Dimana tingkat kesesuaian kinerja produk harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang dirasakan juga oleh pelanggan tersebut. Sehingga, produk yang didapatkan sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan. Selain itu, diberikan beberapa fasilitas penunjang sesuai dengan apa yang diharapkan.

---

<sup>14</sup> Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm 158.

b. Minat Berkunjung Kembali

Kegiatan yang dilakukan yaitu dimana pelanggan melakukan kunjungan kembali atau pembelian ulang terhadap produk yang dibelinya seperti berminat membeli kembali karena pelayanan prima yang sudah diberikan oleh karyawan sangat memuaskan. Selain itu, nilai, manfaat dan fasilitas penunjang yang diberikan juga bisa menjadi faktor pelanggan untuk berkunjung kembali.

c. Kesiapan Merekomendasikan

Jika pelanggan merasa sangat puas maka ia akan bersedia untuk merekomendasikan produk yang sudah dirasakan dan dibelinya kepada teman atau kerabat lainnya untuk ikut membeli. Rekomendasi yang akan diberikannya berupa kepuasan pelayanan yang diberikan, fasilitas penunjang yang memadai dan nilai atau manfaat yang diberikan setelah menggunakan produk atau jasa.<sup>15</sup>

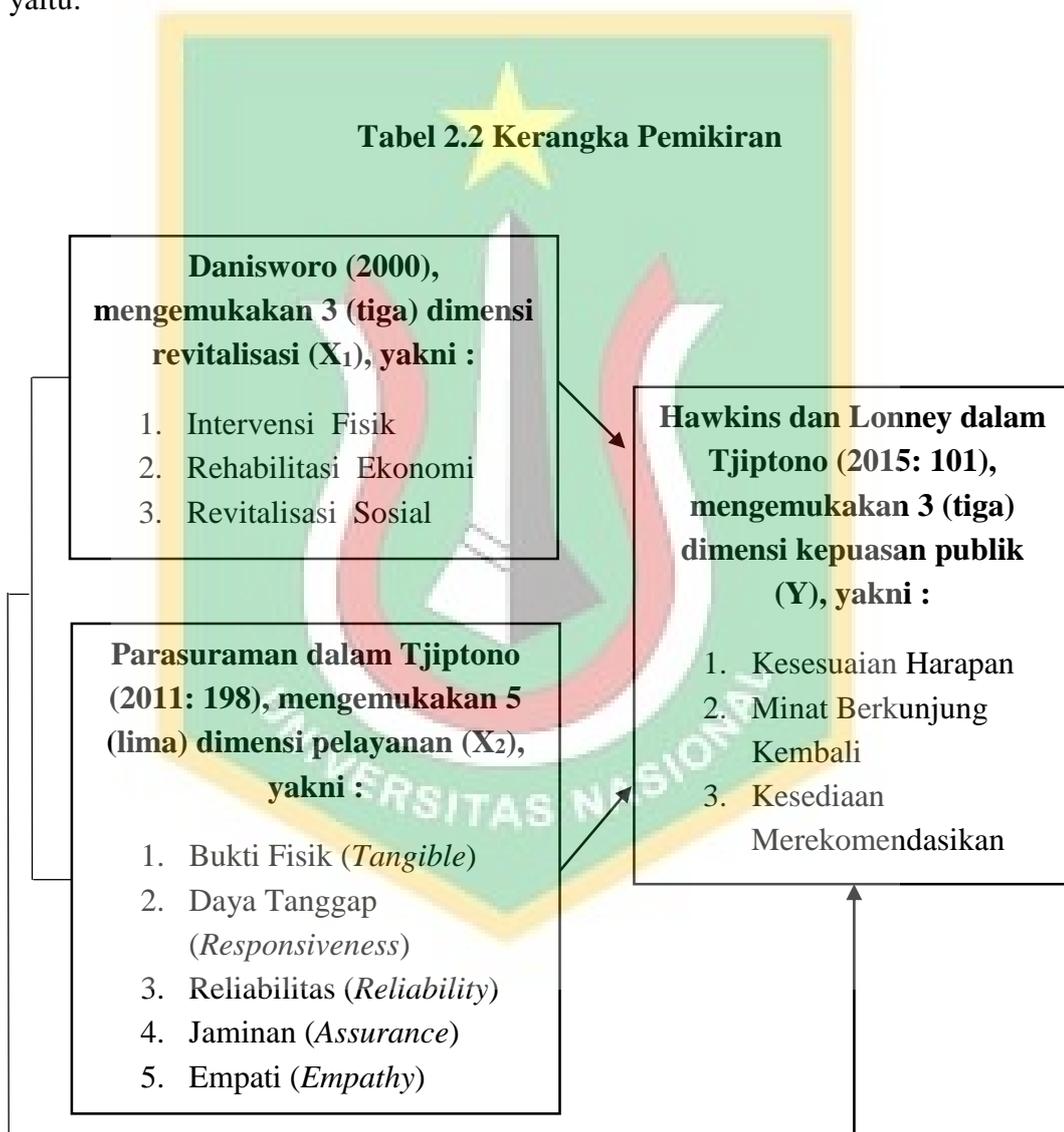


---

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm 101.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan dasar yang menjadi konseptual dan nantinya digunakan peneliti dengan memuat teori-teori yang berkorelasi dengan faktor permasalahan penelitian. Berikut ini uraian kerangka pemikiran pada penelitian ini, yaitu:



*Sumber : Olahan Peneliti (2023)*

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan rumusan dasar kerangka pikiran dan merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian. Hal ini dikarenakan jawaban yang diberikan baru hanya didasarkan pada teori saja. Berikut ini hipotesa dari ketiga rumusan masalah yang sudah ditetapkan sebagai berikut:

1. Revitalisasi Ruang Terbuka Hijau (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) di Tebet Eco Park (TEP), Jakarta Selatan.
2. Pelayanan Informasi (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) di Tebet Eco Park (TEP), Jakarta Selatan.
3. Revitalisasi Ruang Terbuka Hijau (X1) dan Pelayanan Informasi (X2) bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) di Tebet Eco Park (TEP), Jakarta Selatan.

