

artikel 8

by Yoannes Romando Sipayung

Submission date: 03-Apr-2022 01:24AM (UTC-0400)

Submission ID: 1627684522

File name: TerhadapKepuasandanKetidakpuasanMasyarakatKotaSoloSebagaiKLA.doc (132K)

Word count: 3380

Character count: 22145

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN MASYARAKAT KOTA SOLO SEBAGAI KOTA LAYAK ANAK

Ariefah Yulandari¹, Waluyo Budi Atmoko²

Universitas Setia Budi Surakarta
 email: yolanyolan79.feusb@gmail.com¹, atmoko_feusb@mail.com²

Info Artikel

Keywords:

Service Quality, Dissatisfaction,
 Child Friendly City.

Abstract

The city of Solo is one of the cities for observing children. This is proven by the achievement of the City of Solo as a Child-friendly City. This achievement certainly has a value that is felt by the community. Does the community feel satisfaction or dissatisfaction with the quality of service for the achievement of the City of Solo as a Child Friendly City. This study aims to examine the service quality variable influencing the satisfaction variable and the dissatisfaction variable. The results of hypothesis testing using multiple regression analysis showed that the value of satisfaction was lower than the value of dissatisfaction with service quality. These results provide an indication that the achievement of service quality in the city of Solo as a child-friendly city has not been categorized as a maximum service quality.

Abstrak

Kota Solo merupakan salah satu kota pemerhati anak. Hal itu terbukti dengan pencapaian Kota Solo sebagai Kota Layak Anak. Pencapaian tersebut tentunya memiliki nilai yang dirasakan oleh masyarakat. Apakah masyarakat merasakan kepuasan atau ketidakpuasan atas kualitas pelayanan atas pencapaian Kota Solo sebagai Kota Layak Anak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan dan variabel ketidakpuasan tersebut. Hasil pengujian hipotesa menggunakan analisis regresi berganda dengan hasil menunjukkan bahwa nilai kepuasan lebih rendah daripada nilai ketidakpuasan atas kualitas pelayanan. Hasil tersebut memberikan suatu indikasi bahwa pencapaian kualitas pelayanan Kota Solo sebagai Kota Layak Anak belum dikategorikan kualitas pelayanan yang maksimal.

PENDAHULUAN

Solo merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang memiliki perkembangan luar biasa. Dari segi bidang pendidikan hingga pariwisata. Kota metropolitan kecil, telah menjadi nama yang tersandang pada kota Solo saat ini. Pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum yang sedang dilaksanakan, menunjukkan bahwa ada perkembangan kota yang dilakukan. . Aktivitas warga yang tidak pernah meninggalkan aspek atmosfer budaya, pola pikir dan perilaku warga Kota Solo membuat pemerintah Kota Solo menggeliat membangun infrastruktur yang mendukung ke arah masyarakat Kota Solo dalam mewujudkan Kota Solo sebagai kota yang humanis, mulai dari transportasi, utilitas, fasilitas umum, sarana rekreasi hingga tempat-tempat publik.

Hal tersebut diatas dapat dijadikan faktor sebagai salah satu indikator perkembangan kota yang disebabkan adanya terjadinya perubahan fungsi pemanfaatan lahan dari lahan yang bervegetasi menjadi lahan terbangun atau dari lahan pertanian menjadi lahan terbangun baik yang bersifat sebagai tempat bermukim maupun sarana prasarana seperti jalan, pusat industri dan lain sebagainya. Perubahan ini tentunya sangat berpengaruh terhadap penurunan kualitas lingkungan kota yang membutuhkan ruang terbuka hijau sebagai pemasok oksigen dan penyerap karbon yang dihasilkan dari emisi kendaraan dan industri. Perubahan penggunaan lahan juga memiliki andil terhadap terjadinya banjir (Jaya, 2006). Sehingga dampak-dampak yang timbul dari pengembangan kota masih menjadi pekerjaan rumah yang sedang dikerjakan.

Karena perkembangan tersebut, Kota Solo menjadi salah satu kota yang ditunjuk oleh Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan yang dimana sejak tahun 2006 merancang dan mengujicobakan program pengembangan Kota Layak Anak (KLA) di Indonesia dan menunjuk Kota Solo sebagai salah satu kota sebagai percontohan dan uji coba Kota Layak Anak selain Kota Surabaya, Gorontalo, Kutai Kartanegara dan Sidoarjo.

Semenjak periode 2006, Surakarta telah mencanangkan sebagai Kota Layak Anak yang berarti akan menempatkan semua kebijakan yang ada akan orientasi pada komitmen untuk memberi jaminan bagi pengembangan kota yang ramah akan anak. Dalam perkembangannya, propinsi Jawa Tengah kemudian juga melakukan terobosan untuk merespons antusiasme program KLA dengan menargetkan

12 kota/kabupaten di Jawa Tengah sebagai daerah yang mampu memenuhi hak-hak anak yakni hak hidup, hak untuk tumbuh dan berkembang, hak mendapat perlindungan, dan hak untuk berpartisipasi.

Dokumen Program Nasional Bagi Anak Indonesia 2015, pengembangan program yang mengutamakan hak-hak anak ke dalam perencanaan pembangunan mulai ditetapkan. Salah satunya adalah skema pelaksanaan Kota Layak Anak yang kemudian menjadi strategi-implementasi dari komitmen negara yang tertuang dalam UU 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Anak sebagai bagian dari masyarakat yang lebih luas merupakan target penting bagi negara untuk mewujudkan kewajibannya. Oleh karenanya program Kota Layak Anak merupakan upaya untuk memberikan pengakuan atas martabat yang melekat dan tidak dapat dicabut oleh siapapun, termasuk anak-anak. Anak-anak wajib dijamin hak-haknya untuk hidup, memperoleh pendidikan, kesehatan, perlindungan, dan hak untuk menyatakan pandangannya secara bebas dalam semua hal yang mempengaruhi kehidupannya, merujuk Pasal 28B Ayat 2 UUD 1945 [KLA, Unicef : 2008].

Dalam pencapaian KLA, pelayanan dan segala bentuk fasilitas di Kota Solo terus dikembangkan dari tahun pencanangan program KLA hingga saat ini. Tentunya hal tersebut membawa dampak perubahan besar yang dirasakan masyarakat. Dalam pencapaian KLA, suatu bentuk kualitas pelayanan dalam rangka pencapaian KLA diberikan kepada masyarakat dan harus dapat dirasakan masyarakat. Dimensi kualitas pelayanan yang bisa diimplementasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah pencapaian KLA yang dapat menciptakan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat.

Mutu Pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2007), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Kualitas layanan menurut pendapat Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006: 19) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006: 22) lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (tangibles), Keadaan

(reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu kunci sukses pemerintahan Kota Surakarta dalam jangka panjang. Pengelola pemerintahan Kota Surakarta tidak boleh berfikir bahwa semua produk dalam hal ini adalah program yang diimplementasikan pasti akan membuat kepuasan masyarakat terhadap rasa kebanggaan terhadap tempat tinggal tanpa memperhatikan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Pihak pemerintahan Kota Surakarta sebagai pengelola sekaligus penggerak laju kehidupan kota harus melihat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya.

Pencapaian suatu program dalam pelaksanaannya, pemerintahan Kota Surakarta harus memperhatikan kualitas jasa (service quality) yang diberikan kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan memuaskan. Adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya (Kotler, 2000).

Pentingnya suatu bentuk kualitas pelayanan berkaitan dengan pencapaian terciptanya kesempurnaan program Kota Layak Anak yang berkualitas tinggi sehingga menciptakan kepuasan atau sebaliknya menciptakan ketidakpuasan terhadap masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan studi untuk mengetahui seberapa besar nilai kualitas layanan pemerintahan Kota Surakarta dalam menciptakan Kota Surakarta Kota Layak Anak terhadap kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kota Surakarta.

Menurut Parasuraman, et al (2006) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut dikatakan berkualitas dan memuaskan. Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kualitas pelayanan yang diterima konsumen dengan apa yang diharapkan konsumen.

Model kualitas pelayanan (Parasuraman et al. 1988), juga dikenal sebagai Model Kesenjangan, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi layanan yang disampaikan. Kesenjangan kinerja pelayanan merujuk pada perbedaan antara pelayanan aktual dan spesifikasi kualitas pelayanan pemerintah kota.

Hal ini penting, karena efek pada 'kesenjangan kualitas pelayanan' sebagai kinerja pelayanan secara langsung berkorelasi dengan kualitas pelayanan (Chenet et al. 2000).

Masyarakat dalam suatu kota adalah konsumen yang dimana konsumen akan tetap membutuhkan pelayanan, karena sifat dasar manusia adalah ingin dilayani dengan baik. (Culiberg and Iča Rojšek, 2010). Sedangkan menurut Rangkuti (2011:31), mendefinisikan kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pelanggan yang telah mengalami kinerja sebuah perusahaan yang telah memenuhi harapan (Angelova dan Zekiri, 2011). Dari pemaparan teori tentang pelayanan terhadap kepuasan dapat membentuk hipotesa berupa adanya suatu korelasi yang terjadi antara kualitas pelayanan yang positif berpengaruh terhadap kepuasan.

Ketidakpuasan konsumen dapat timbul karena adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu merek. Konsumen akan menggunakan informasi masa lalu dan masa sekarang untuk melihat merek-merek yang memberikan manfaat yang mereka harapkan (Junaidi dan Dharmmes, 2002). Jika kinerja 19 produk lebih rendah daripada harapan konsumen, maka konsumen akan mengalami ketidakpuasan (Kotler dan Armstrong, 2001). Sedangkan menurut Shimp (2003) pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Penilaian terhadap kepuasan konsumen dapat dibedakan menjadi : a) *Positive disconfirmation*, dimana hasil yang diterima lebih baik dari yang diharapkan. b) *Simple confirmation*, di mana hasil yang diterima sama dengan hasil yang diharapkan. c) *Negative disconfirmation*, dimana hasil yang diterima lebih buruk dari hasil yang diharapkan.

Ketidakpuasan didefinisikan sebagai hasil dari diskonfirmasi antara harapan sebelumnya dengan hasil pasca pembelian (Ferguson dan Johnston, 2011; Oliver, 1980; {Lu et al. 2012}). Diskonfirmasi dimaknai sebagai perbedaan antara harapan dan hasil aktual. Hasil yang lebih baik dari perkiraan mengakibatkan kepuasan, sementara hasil yang lebih buruk dari perkiraan mengakibatkan ketidakpuasan (Oliver, 1980). Meskipun ketidakpuasan diyakini sebagai hasil dari proses kognitif (perbandingan antara harapan dan hasil), penelitian yang lebih baru menyatakan

bahwa proses afektif juga berkontribusi menjelaskan ketidakpuasan pelanggan. Hal ini mempunyai makna bahwa ketidakpuasan sebagai bentuk evaluasi individu terhadap suatu objek tertentu. Sehingga dapat ditarik hipotesa dari teori diatas bahwa adanya kualitas pelayanan yang negatif berpengaruh terhadap ketidakpuasan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini adalah penelitian kausal dengan inti pengujian antar variabel yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan atas pelayanan dikategorikan ke dalam penelitian *cross sectional* artinya hanya mengambil data penelitian pada satu kurun waktu tertentu (Aaker et al, 2007). Desain penelitian menggunakan metode survei dimana dalam prosesnya saat pengambilan sampel dari suatu populasi dalam menghimpun data responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab dalam bentuk daftar pertanyaan. Sehingga perolehan seluruh jawaban dikumpulkan sebagai data.

Populasi dan sampel diselaraskan dengan kategorinya. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Solo. Teknik penyampelan dilakukan dengan menggunakan metode non *probability sampling*, dimana tidak memberi peluang / kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014).

Teknik penyampelan penelitian ini menggunakan kombinasi antara teknik penyampelan kluster dan teknik pengumpulan purposive. Teknik penyampelan ini disebut sebagai teknik penyampelan kluster dua tahap (*two stage cluster sampling*).

Teknik penyampelan kluster tahap pertama dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sejumlah kluster. Sampel dibagi ke dalam lima kluster berdasarkan Kecamatan, yaitu Jebres, Banjarsari, Serengan, Pasar Kliwon dan Laweyan. Tahap kedua adalah menentukan jumlah responden dari setiap Kecamatan secara proporsif. Jumlah responden dari setiap kluster yang ditentukan dapat dilihat pada tabel 1. Hasil dari jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100. Jumlah sampel sejumlah 100 dapat ditentukan dengan faktor loading senilai sebesar 0,5 dapat dilihat di tabel 2.

Penggunaan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda sebagai pengujian hipotesis dengan pengujian instrumen penelitian uji validitas dan uji reliabilitas sebagai pengujian alat ukur.

Tabel 1. Kluster Responden

Kluster	Jumlah Penduduk	Jumlah Responden Per Kluster
Jebres	138.775	27
Banjarsari	168.770	32
Pasar Kliwon	78.517	15
Serengan	47.778	9
Laweyan	88.524	17
Total	522.364	100

Sumber : Badan Pusat Kependudukan Kota Surakarta 2020

Tabel 2. Ukuran Sampel Berdasarkan Faktor Loading

Faktor Loading	Ukuran Sampel
0,30	350
0,35	250
0,40	200
0,45	150
0,50	100
0,55	120
0,60	85
0,65	70
0,70	60
0,75	50

Sumber : Hair et.al (1997)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dua hipotesa diuji hipotesisnya dengan dilakukan suatu analisis hubungan sebab – akibat antar variabel.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pada kuisioner yang telah disebarkan mampu mengukur. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu butir kuisioner konsisten dari waktu ke waktu dalam mengukur suatu variabel.

Variabel ketidakpuasan mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari 0,40 dan terekstrak (mengumpul) dalam kolom yang sama. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator variabel yang mendasari pembuatan kuisioner tersebut berkorelasi tinggi satu sama lain dalam menyusun variabel kepuasan dan ketidakpuasan. Maka dapat disimpulkan K1, K2, K3,

KTP1, KTP2, KTP3 valid untuk mengukur variabel penelitian.

Reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* (α). Terlihat semua butir kuesioner valid dalam variabel yang diteliti mempunyai nilai reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan semua butir kuesioner tersebut reliabel digunakan mengambil data.

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Butir Kuesioner	Faktor Loading	Keterangan
KP1	0,711	Valid
KP2	0,699	Valid
KP3	0,725	Valid
KP4	0,800	Valid
K1	0,843	Valid
K2	0,748	Valid
K3	0,773	Valid
KTP1	0,789	Valid
KTP2	0,819	Valid
KTP3	0,775	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KP)	0,716	Reliabel
Kepuasan (K)	0,630	Reliabel
Ketidakpuasan (KTP)	0,707	Reliabel

2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.

Perolehan nilai koefisien determinasi sebesar 0,127 hal ini menunjukkan kualitas pelayanan menjelaskan 12,7% variasi dalam kepuasan dan sisanya sebesar 87,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Berdasarkan hasil analisis regresi (tabel 5), uji hipotesis menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dimaknai

bahwa korelasi antara pemberian pelayanan publik dalam hal ini adalah pemenuhan hak anak dalam rangka mewujudkan kota layak anak masih jauh dari harapan, pengamatan dan yang dirasakan masyarakat.

Penelitian Rohaeni & Marwa (2018) memaparkan hasil bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki sifat positif dan cukup kuat. Jika kualitas pelayanan nilainya meningkat, maka nilai kepuasan pelanggan semakin tinggi. Begitu sebaliknya, apabila nilai kualitas pelayanan semakin rendah, maka nilai kepuasan pelanggan akan semakin menurun.

Secara teori Menurut Kotler dan Keller (2008:177), Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan merupakan perbandingan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen berada dibawah harapannya, maka konsumen tidak puas, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas, dan jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen lebih dari harapannya maka konsumen akan amat puas.

Hal ini merupakan temuan yang harus dipandang serius mengingat dalam mewujudkan program layak anak Kota Solo selalu mendapatkan penghargaan sebagai Kota yang sudah memenuhi kriteria sebagai Kota Layak Anak.

3. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Ketidakpuasan.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,472 hal ini menunjukkan kualitas pelayanan menjelaskan 47,5% variasi dalam ketidakpuasan dan sisanya sebesar 52,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Berdasarkan hasil analisis regresi (tabel 5), uji hipotesis menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap ketidakpuasan. Hal ini dapat dimaknai apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk atau tidak sesuai harapan, kemungkinan yang terjadi adalah penilaian masyarakat terhadap program Kota Layak Anak pemerintah Kota Solo dianggap belum sesuai harapan masyarakat dengan kriteria Kota Layak Anak yang berlaku menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yenni (2019) yang menyatakan bahwa dimensi dari kualitas pelayanan yaitu fisik dan empati perlu mendapatkan perhatian lebih untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian lain berjudul Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi untuk Difabel di Kota Semarang, Chusna Adzanin Therawati & Rusdarti (2019) adalah suatu penelitian untuk mengetahui standar kualitas Trans Semarang yang ramah difabel. Pendekatan penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan hasil fasilitas Trans Semarang masih belum dapat dikatakan ramah difabel dan pemanfaatannya belum bisa dikatakan maksimal. Fasilitas Trans Semarang bagi kalangan penyandang difabel masih belum ramah untuk para penyandang difabel karenanya shelter yang ada masih banyak yang belum sesuai diantaranya belum memiliki ramp, belum adanya pegangan, licin, curam, terdapat pohon atau tiang penghalang, dan rusak.

Ehab, H., Elshater, A., Toimah, A. (2021) memberikan hasil dari penelitiannya yaitu literatur menggambarkan Mesir dengan cara yang tidak mendorong anak-anak untuk mengeksplorasi lingkungan mereka atau

mempelajari keterampilan sosial, fisik, dan fisiologis yang dibutuhkan untuk menjadi warga negara yang baik. Tujuannya adalah untuk menyelidiki kemungkinan penerapan pendekatan kota ramah anak (CFC) di Mesir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan luar ruangan cukup memadai untuk kebutuhan anak. Kontribusi tersebut menyajikan evaluasi konsep CFC untuk masyarakat perkotaan dan bagaimana poin-poin yang diselidiki dapat mengintegrasikan anak-anak sebagai bagian partisipatif dalam proses perencanaan dan desain kota. Penelitian ini mengikuti jalur induktif dengan pertanyaan terbuka yang menanyakan anak-anak dan orang tua mereka tentang tempat di Heliopolis, Kairo. Orang yang diwawancarai ditanyai tentang kepuasan mereka dan pengalaman mereka di ranah publik. Temuan ini mengekstrak solusi untuk mengatasi ketidaknyamanan anak-anak.

18

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi

No	Variabel	Koefisien Determinan	Uji Model	Signifikansi	Uji Signifikansi Koefisien Regresi			Keterangan
			F	Sig.	Beta	t	Sig.	
1	Regresi KP → K	R ² = 0,127	17,466	0,00	-0,281	-1,395	0,167	Tidak Signifikan
2	Regresi KP → KTP	R ² = 0,475	48,705	0,00	0,575	5,986	0,00	Signifikan

SIMPULAN

Berdasarkan dengan tujuan penelitian dan hasil penelitian untuk mengetahui seberapa jauh masyarakat merasakan kualitas pelayanan Kota Solo sebagai Kota Layak Anak, ditemukan adanya nilai kesenjangan antara harapan dan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.

Hal ini didasarkan dengan munculnya nilai tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap ketidakpuasan.

Secara Undang-Undang Kota Solo sudah dapat dikatakan sebagai Kota Layak Anak karena telah banyak melaksanakan semua indikator yang ada. Akan tetapi sinkronisasi data survei secara kuantitatif dan di lapangan membuktikan nilai tidak signifikan yang dihasilkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki keselarasan hasil yang sama. Masyarakat belum dapat merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga nilai kepuasan rendah dan menjadikan nilai ketidakpuasan menjadi lebih tinggi.

Rendahnya nilai kepuasan atas kualitas pelayanan yang telah diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat seperti dalam suatu persepsi masyarakat Kota Layak Anak adalah dimana memiliki fasilitas umum yang menunjang kegiatan anak lebih banyak dengan tingkat keamanan yang tinggi dan kenyamanan dalam pemakaian. Sebaliknya masyarakat masih merasakan bahwa ketidakperhatian terhadap kenyamanan dan keamanan anak di tempat umum sehingga timbul rasa ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu dari sekian yang diungkapkan masyarakat adalah belum adanya larangan tegas merokok didekat fasilitas bermain anak dan kurang banyaknya taman bermain anak yang ramah anak, terawat, nyaman dengan tingkat keamanan yang pantas untuk anak. Masih banyaknya taman anak yang ditemukan kurang edukatif dan kreatif dengan lingkungan bersih dan aman meskipun secara jumlah taman bermain anak dinilai cukup dan bisa ditemukan disetiap kelurahan yang ada di Kota Solo. Hal tersebut mengakibatkan orangtua lebih suka mengurung anak di rumah dan membatasi sosialisasi demi alasan keamanan anak.

Untuk mendapatkan nilai kepuasan tinggi terhadap kualitas pelayanan sebagai Kota Layak Anak, pemerintah Kota Solo diharapkan pemerintah dapat mewujudkan harapan dengan yang diterima tidak memiliki nilai kesenjangan

yang tinggi. Pemerintah Kota Solo sangat diharapkan lebih meningkatkan konsekuen dan komitmen dalam terus memperhatikan peningkatan dalam membangun Kota Solo Kota Layak Anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Angelova, B & Zekiri, J. 2011. Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1 (3): 232-258.
- Boshoff, C. and Allen, J. 2000. The influence of selected antecedents on frontline staff's perceptions of service recovery performance. *International Journal of Service Industry Management*. 11 (1): 63-90.
- Bridgman, Ray. 2004. Children, Youth and Environments. *JSTOR*. 14 (2): 178-200.
- Chenet, P., Tynan, C. and Money, A. 2000. The service performance gap: testing the redeveloped causal model. *European Journal of Marketing*. 34 (3/4): 472-495.
- Culiberg, Barbara, & Rojšek, Iča. 2010. Identifying Service Quality Dimensions as Antecedents to Customer Satisfaction in Retail Banking. *Economic and Business Review*. 12 (3): 151-166.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Shellyana Junaidi. 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. 17 (1): 91-104.
- Ehab, H., Elshater, A., Toimah, A. (2021). Investigating the Children's Satisfaction in Cairo Toward Achieving Child-Friendly City. Springer. 7 (40): 501-512
- Lu, L., Chang, H., & Yu, S. 2013. Online Shoppers Perception of E Retailer Ethics, Cultural Orientation and Loyalty. *Internet Research*. 23 (1). 47-68.
- Rangkuti, F. 2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rohaeni, Heni., & Marwa, Nisa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. 2 (2): 312-318.
- Rosalin, Lenny., Handayani, Rini., dkk. Kabupaten atau Kota Layak Anak : Bahan

- Advokasi Kebijakan KLA. Jakarta :
Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak
Kementrian Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak Republik
Indonesia.
- Sergeant, A. and Frenkel, S. 2000. When do
customer contact employees satisfy
customers?. *Journal of Service Research*.
3 (1): 18-34.
- Therawati, C., & Rusdarti, R. 2019. Analisis
Pelayanan Publik Bidang Transportasi
untuk Difabel di Kota
Semarang. *Efficient: Indonesian Journal
of Development Economics*. 2 (2): 387-
394.
- Yenni. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan
pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar
Selatan (Skripsi). Makasar: Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Makasar.

artikel 8

ORIGINALITY REPORT

45%

SIMILARITY INDEX

45%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

kampungnesia.org

Internet Source

7%

2

repository.setiabudi.ac.id

Internet Source

6%

3

eprints.undip.ac.id

Internet Source

4%

4

media.neliti.com

Internet Source

3%

5

jurnal.unw.ac.id:1254

Internet Source

2%

6

fr.scribd.com

Internet Source

2%

7

jurnal.unimed.ac.id

Internet Source

2%

8

jurnal.unw.ac.id

Internet Source

2%

9

journal.unnes.ac.id

Internet Source

2%

10	id.scribd.com Internet Source	2 %
11	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.usd.ac.id Internet Source	1 %
13	www.scribd.com Internet Source	1 %
14	123dok.com Internet Source	1 %
15	jurnal.untidar.ac.id Internet Source	1 %
16	www.radarplanologi.com Internet Source	1 %
17	pt.scribd.com Internet Source	1 %
18	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
19	ppid.rsjd-surakarta.jatengprov.go.id Internet Source	1 %
20	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
21	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %

22	es.scribd.com Internet Source	<1 %
23	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
24	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
25	Maulidia Wulan Anggraini, Tin Agustina Karnawati, Widi Dewi Ruspitasari. "PENGARUH BAURAN PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH AL-SHAHBA MALANG MELALUI KEPERCAYAAN JAMAAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia, 2020 Publication	<1 %
26	core.ac.uk Internet Source	<1 %
27	bidikutama.com Internet Source	<1 %
28	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source	<1 %
29	egarmarcellina.blogspot.com Internet Source	<1 %
30	ejournal.urindo.ac.id Internet Source	<1 %

31	repository.unas.ac.id Internet Source	<1 %
32	Dewi Suranti, Yupianti Yupianti, Venny Novita Sari. "IMPLEMENTASI METODE BAYES DALAM EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UNIVERSITAS", SINTECH (Science and Information Technology) Journal, 2021 Publication	<1 %
33	Irma Alviana, Slamet Rosyadi, Simin Simin, Rukna Idanati. "Partisipasi Forum Anak Banyumas dalam Mewujudkan Kabupaten Layak Anak di Kabupaten Banyumas Ditinjau dari Perspektif Multi Stakeholder Partnerships", JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik, 2021 Publication	<1 %
34	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
35	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
36	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1 %
37	www.gssrr.org Internet Source	<1 %
38	Dian Ekawati. ""PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN	<1 %

MAHASISWA DI STIK IMMANUEL BANDUNG"" Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel, 2019

Publication

39

ejournal.poltektegal.ac.id

Internet Source

<1 %

40

madebayu.blogspot.com

Internet Source

<1 %

41

makalahtugaspaper.blogspot.com

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On