

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI RUANG TERBUKA HIJAU TAMAN
LAPANGAN BANTENG JAKARTA PUSAT**

Disusun Oleh:

NAMA : HERY SUMARWOTO
NPM : 1832000117
**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR
PUBLIK**



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA, 2023**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI RUANG TERBUKA HIJAU TAMAN LAPANGAN BANTENG JAKARTA PUSAT

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan

Disusun Oleh:

NAMA : HERY SUMARWOTO
NPM : 1832000117
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR
PUBLIK



**PROGRAM SARJANA TERAPAN
ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA, 2023**

**POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : HERY SUMARWOTO
NPM : 1832000117
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS DAN SEKTOR PUBLIK
JUDUL : SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI RUANG TERBUKA HIJAU TAMAN
TAMAN LAPANGAN BANTENG JAKARTA PUSAT

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada (06 Juni 2023)

Pembimbing



(Nurmita Sari SE, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan

Politeknik STIA LAN Jakarta pada (06 Juni 2023)

Ketua merangkap Anggota



(Anita S.KOM, MTI.)

Sekretaris merangkap Anggota

A large, stylized handwritten signature in black ink, belonging to Keisha Dinya Solihati.

(Keisha Dinya Solihati S.T., M.A.B.)

Anggota

A handwritten signature in black ink, belonging to Nurmita Sari.

(Nurmita Sari SE, MM.)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : HERY SUMARWOTO

NPM : 1832000117

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS DAN SEKTOR PUBLIK

Dengan ini menyatakan bahwasanya hasil penulisan Skripsi yang sudah saya buat ini dengan judul "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI RUANG TERBUKA HIJAU TAMAN LAPANGAN BANTENG JAKARTA PUSAT", termasuk hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi/Makalah Kebijakan (*policy paper*) ini termasuk hasil plagiat ataupun penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berlandaskan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 14 Juni 2023

Penulis,



(Hery Sumarwoto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT sebab berkat taufiq dan hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Ruang Terbuka Hijau Taman Lapangan Banteng Jakarta Pusat.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Ayah (Alm) dan ibu tercinta yang sudah banyak memberi kasih sayang do'a dan kesabaran yang tiada putusnya.
2. Kakak dan adik yang sudah memberikan support dan semangatnya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nurmita Sari, SE, MM selaku dosen pembimbing atas semua bimbingan dan arahan yang sudah diberikan.
4. Rekan-rekan yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwasanya masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bisa memberi manfaat bagi yang membacanya.

Penulis.

ABSTRAK

Saat ini, hanya sepuluh persen dari target DKI Jakarta yang tiga puluh persen dari total luas kota adalah ruang terbuka hijau. Penataan ruang terbuka hijau di Jakarta bertujuan untuk menciptakan ruang terbuka hijau yang mampu mengatasi permasalahan lingkungan perkotaan dan berdampak positif bagi kesejahteraan sosial masyarakat. Sebagai taman umum yang dipakai untuk kegiatan akhir pekan, Taman Lapangan Banteng diharapkan punya berbagai fasilitas, namun hal itu belum terjadi. Sehingga dipandang perlu untuk dilaksanakan revitalisasi guna memperkuat fungsinya. Penelitian ini untuk mengetahui survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di ruang terbuka hijau taman lapangan banteng Jakarta Pusat. Penelitian ini memakai metode kuantitatif untuk mengetahui persepsi pengunjung taman terhadap kualitas pelayanan Taman Lapangan Banteng dengan memakai acuan skala PERMENPAN NO. 14 Tahun 2017. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwasanya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah baik, yang berarti masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Ruang Terbuka Hijau Taman Lapangan Banteng Jakarta Pusat secara garis besar.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Taman Lapangan Banteng, Jakarta Pusat

ABSTRACT

Currently DKI Jakarta has only ten percent green open space of the target of thirty percent of the total city area. The goal of managing green open spaces in Jakarta is green open spaces that are able to overcome urban environmental problems and have a positive impact on the social welfare of the people. Banteng Field Park as a public space that is used to spend weekends but has less facilities so revitalization is carried out to strengthen its function. Open public spaces are expected to be able to foster the creativity and productivity of city residents as well as active and passive recreation. This research is to find out a survey of community satisfaction with services in the green open space of the Banteng Field Park in Central Jakarta. In this study using quantitative methods quantitative methods to determine the park visitors' perceptions of the service quality of Banteng Field Park use PERMENPAN NO. 14 year 2017. The results of this study showed that the overall community satisfaction index was good, which means that the community was very satisfied with the service at the Green Open Space, Banteng Field Park, Central Jakarta. However, in each element it is known that the community is satisfied with the service requirements, service procedures, turnaround time, and handling of complaints, suggestions and input. Meanwhile, in the cost/tariff elements, product specifications, types of services, executor competence, executor behavior, and means of obtaining results, the community is very satisfied with these elements.

Keywords: Community Satisfaction, Service, Banteng Field Park, Central Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR DIAGRAM	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pokok Permasalahan.....	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Manfaat Penelitian	12
a. Manfaat Terhadap Kepentingan Dunia Praktis	12
b. Manfaat Terhadap Kepentingan Dunia Akademik	12
BAB II KERANGKA TEORI	13
A. Tinjauan Teori	13
1. Publik	13
2. Pelayanan Publik	14
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Karakteristik Pelayanan	21
5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	22
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	23
1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	23
2. Atribut Kepuasan Konsumen	27
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	28

4. Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat	31
5. Maksud dan Tujuan	33
6. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	33
7. Sasaran dan prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat	34
8. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	35
C. Konsep Kunci	36
D. Kerangka Berpikir	39
E. Pertanyaan Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
1. Tempat dan Waktu Penelitian	41
2. Sumber Data	42
3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
a. Populasi	42
b. Sampel	43
B. Teknik dan Metode Pengumpulan Data	45
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
1. Teknik pengolahan Data	46
2. Analisis Data	47
D. Penarikan Kesimpulan	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Pelayanan di Ruang Terbuka Hijau Taman Lapangan Banteng Jakarta Pusat.....	50
1. Profil Organisasi.....	50
2. Fasilitas Umum	52
a. Jam Operasional	56
b. Fasilitas.....	56
3. Ruang Terbuka Hijau	57
a. Fungsi dan Peranan Ruang Terbuka Hijau.....	58
b. Manfaat Ruang Terbuka Hijau	58
B. Penyajian Data dan Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71

A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR DIAGRAM

Judul Diagram	Halaman
4.1 Jenis Kelamin.....	59
4.2 Usia.....	60
4.3 Pendidikan	60
4.4 Pekerjaan.....	61
4.5 Unsur Persyaratan	61
4.6 Unsur System, Mekanisme Dan Prosedur	62
4.7 Unsur Waktu Pelayanan	63
4.8 Unsur Biaya / Tarif	63
4.9 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	64
4.10 Unsur Kompetensi Pelaksana.....	65
4.11 Unsur Perilaku Pelaksana.....	65
4.12 Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.....	66
4.13 Unsur Sarana Dan Prasarana.....	67

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
3.1 Komponen Unsur Yang Ditanya.....	45
3.2 Skoring.....	46
3.3 Nilai Persepsi dan Interval IKM.....	49
4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	68
4.2 Kategori Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	68
4.3 Niali Persepsi dan Interval Indeks Kepuasan Masyarakat	69

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Model Berfikir.....	40



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada hakekatnya, semua orang memiliki tuntutan pelayanan, dan ini merupakan aspek kehidupan sosial yang tidak dapat diabaikan. Setiap saat, masyarakat mengharapkan aparat pemerintah yang memberi pelayanan yang berkualitas.

Kegiatan pelayanan punya dampak yang signifikan terhadap pencapaian kualitas dan efisiensi dalam masyarakat. Pelanggan tidak hanya menerima bantuan dengan kebutuhan mereka, tetapi juga layanan terbaik dari layanan yang diberikan. Setiap warga negara berhak diperlakukan secara adil oleh pejabat yang dipilihnya. Masyarakat membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang beragam.

Produk publik dan layanan publik seringkali dibutuhkan sebagai layanan publik. Warga negara diharapkan untuk secara aktif mendukung institusi pemerintah sebagai imbalan atas manfaat yang mereka terima, mencapai keseimbangan yang adil antara kebebasan individu dan tanggung jawab kolektif. Pemerintah daerah dan pemerintah pusat wajib menyelenggarakan pelayanan masyarakat sebagai salah satu tanggung jawabnya. Pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan fasilitas umum seperti yang dipersyaratkan oleh undang-undang. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk

sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik, maka pelayanan publik diatur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Sinambela, 2021). Istilah "kualitas layanan" mengacu pada interaksi dinamis antara pelanggan dan bisnis atau individu yang menyediakan layanan tersebut. Suatu pelayanan bisa dikatakan berkualitas tinggi jika memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya.

Di sisi lain, layanan dianggap tidak memenuhi syarat jika tidak memenuhi persyaratan konsumennya. Bukan perspektif atau persepsi penyedia jasa dan/atau jasa yang menentukan baik buruknya kualitas layanan, melainkan perspektif konsumen dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Orang pada umumnya mengharapkan pelayanan prima. Reputasi pemerintah akan ternoda oleh layanan di bawah standar.

Pelayanan yang lebih bersifat umum, seperti yang diberikan oleh birokrasi pemerintah Indonesia, dicirikan oleh administrasinya yang panjang dan berlarut-larut. Ketika anggota masyarakat dipaksa untuk membayar umpan balik untuk mendapatkan layanan yang unggul, ini termasuk dalam kategori suap dan sering dikaitkan dengan tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Hal ini memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberi belum memadai. Hal ini mengakibatkan keengganan warga untuk berhadapan langsung dengan segala aspek birokrasi pemerintahan.

Karena kepercayaan publik yang melekat pada lembaga-lembaga ini, kepuasan warga terhadap lembaga pemerintah sangat penting. Menurut Putra et al., (2020), “Semakin besar tata kelola dan kualitas pelayanan, semakin besar pula kepercayaan masyarakat (high trust)”. Jika penduduk setempat puas dengan layanan yang mereka dapatkan, maka akan lebih percaya pada institusi tersebut. Pemerintah memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu ciri penyelenggaraan pemerintahan yang efektif adalah terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sebagai sarana pemberdayaan aparatur negara.

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, efektivitas penyelenggaraan pelayanan diukur dengan derajat kepuasan penerima pelayanan. Penerima layanan merasa puas ketika mereka menerima layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Sebab itu, setiap penyedia layanan melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Yunus, (2016) kata *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” berarti memadai, serta “*factio*” berarti melaksanakan ataupun mencipta. Kepuasan bisa didefinisikan sebagai “menyelesaikan sesuatu” ataupun “mencukupi sesuatu”.

Ketika membandingkan kinerja aktual (hasil) dari suatu produk dengan kinerja (hasil) yang diharapkan, tingkat kepuasan seseorang bisa berupa positif ataupun negatif. Ketika hasilnya di bawah standar, pelanggan menjadi tidak puas. Pelanggan senang ketika hasil aktual sejalan dengan

antisipasi mereka. Pelanggan dapat diklasifikasikan sebagai sangat puas atau puas jika kebutuhan mereka terpenuhi atau terlampaui (Kotler & Keller, 2017). Ashoer, (2019) mengungkapkan “Kepuasan adalah sikap yang ditentukan oleh akumulasi pengalaman. Konsumen puas ketika persyaratan mereka terpenuhi, dan perasaan ini terkait dengan berbagai faktor, termasuk penilaian mereka terhadap fitur dan kualitas produk.

Kualitas, layanan, dan nilai semuanya bisa berkontribusi pada kepuasan konsumen. memberi nilai pelanggan yang luar biasa adalah kunci untuk menghasilkan loyalitas pelanggan”. Menurut Dwiyanto, (2022) “Kepuasan pelanggan adalah pemenuhan persyaratan, keinginan, dan harapan konsumen melalui produk yang mereka beli”. Anisah & Nurfarida, (2018) mengungkapkan bahwasanya menciptakan kepuasan pelanggan bisa menghasilkan hubungan yang harmonis antara konsumen dan agensi, dasar yang kuat untuk pembelian berulang, loyalitas pelanggan, dan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang semuanya menguntungkan perusahaan. Sementara itu Nordiawan & Hertianti, (2012) berpendapat, tingkat kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan membandingkan pengalaman aktualnya dengan kinerja produk (hasil) dengan harapan pra pembelian mereka. Perbandingan ini menentukan tingkat kepuasan seseorang.

Menurut Murdiono, (2019), pentingnya kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik berasal dari ketergantungan publik pada mereka. Semakin besar tata kelola dan kualitas pelayanan, semakin besar

pula kepercayaan masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat jika masyarakat menerima pelayanan prima dan puas terhadapnya. Ada beberapa metode pengukuran untuk menentukan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2017), ada empat cara guna mengukur kepuasan pelanggan: sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pembelian misteri, serta analisis pelanggan yang hilang. Salah satu teknik untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah melalui survei kepuasan konsumen dan selanjutnya mempelajari indeks kepuasan konsumen.

Anggota masyarakat membutuhkan layanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka, sebab individu membutuhkan layanan setiap hari. Sinambela, (2021) mengungkapkan “Setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah individu yang punya aktivitas masing-masing dan memberi gratifikasi meskipun secara fisik tidak terikat pada suatu produk. Lebih lanjut, pelayanan publik didefinisikan sebagai “segala kegiatan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan” dalam Kementerian PAN dan RB No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Memberikan pelayanan teladan kepada masyarakat merupakan inti dari apa artinya menjadi pelayan publik, dan merupakan komponen penting dari pelayanan publik. Masyarakat dan pemerintah berinteraksi terutama melalui penyediaan layanan publik. Kualitas pelayanan publik berdampak

pada masyarakat dalam banyak hal dan diminati oleh banyak orang, oleh karena itu penting bagi masyarakat untuk memiliki cara yang jelas dalam menilai kinerja pemerintah di bidang ini dengan menggunakan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Pandangan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat jika pelayanan publik diberikan secara lebih ahli, efisien, efektif, dan bertanggung jawab.

Pemerintah memiliki kewajiban kepada warganya sebagai pemasok layanan publik, dan berkomitmen untuk melakukannya. Buruknya karakter pelayanan pemerintah mencerminkan buruknya kinerja pemerintah di mata masyarakat. Beberapa individu yang sudah berinteraksi dengan birokrasi selalu merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Beberapa individu terus meremehkan efisiensi birokrasi. Akibatnya, banyak konsumen jasa ataupun anggota masyarakat mengambil jalan pintas dengan memakai perantara untuk menangani kebutuhan terkait birokrasi pemerintahan.

Umumnya masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberi cenderung tidak efektif dan efisien akibat terlalu rumitnya pelayanan yang tidak bisa diterima oleh masyarakat dengan berbagai alasan. Keadaan ini menimbulkan ketidak-puasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Semua itu mengakibatkan keengganan individu untuk berhadapan langsung dengan segala urusan yang berkaitan dengan birokrasi pemerintahan. "Provinsi DKI Jakarta yang selanjutnya disingkat Provinsi DKI Jakarta adalah provinsi

yang mempunyai keistimewaan dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah karena statusnya sebagai ibukota negara Republik Indonesia,” bunyi Pasal 1 angka 6 UU RI No 29 Tahun Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia. Selain sebagai ibukota, DKI Jakarta juga termasuk sebagai pusat politik dan ekonomi Indonesia.

Oleh sebab itu, wajar jika banyak warga yang sudah mengadu nasib ke tempat lain pergi ke Jakarta guna mencari pekerjaan. Hal ini menyebabkan jumlah penduduk Jakarta semakin meningkat. Dan sudah tentu membutuhkan pembangunan yang lebih banyak seperti gedung bertingkat, pembuatan jalan dan infrastruktur lainnya. Sebagai akibatnya, Ruang Terbuka Hijau (RTH) Jakarta mengalami penurunan akibat eskalasi pembangunan tersebut.

Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Provinsi DKI Jakarta termasuk Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pertamanan, kehutanan, dan pemakaman di lingkungan kerja Provinsi DKI Jakarta yang sudah mengembangkan banyak RTH, termasuk di dalamnya adalah pembangunan Taman RTH Kalijodo lokasi di Jakarta Utara, Taman RTH Tebet lokasi di Jakarta Selatan, dan pembangunan Revitalisasi RTH Taman Lapangan Banteng yang berada di jalan Lapangan Banteng, Kelurahan Pasar Baru, Kecamatan Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat DKI Jakarta.

Taman Lapangan Banteng berbatasan dengan bangunan bersejarah era kolonial Hindia Belanda, di antaranya Kantor Pos 1 Jakarta,

Gereja Kathedral, Gedung Departemen Keuangan, Lapangan Bola, dan Masjid Istiqlal Jakarta.

Tahun 2018, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melaksanakan revitalisasi lapangan banteng sebagai upaya *rebranding* monumen Pembebasan Irian Barat yang dibangun tahun 1962. Proposal desain Revitalisasi Taman Lapangan Banteng sudah melalui berbagai sesi di Tim sidang Pemugaran (TSP) Pemerintah DKI Jakarta, dengan arsitek penanggung jawab Sidang TSP, Ir. Yori Antar, berusaha mengembalikan poros Timur-Barat karya arsitek Friedrich Silaban. Dengan memperkuat poros ini, kegiatan keprotokolan, seperti upacara dan pawai kenegaraan, pagelaran seni budaya, dan hajatan rakyat, diyakini bisa dihidupkan kembali di Lapangan Banteng.

Anggaran Revitalisasi Lapangan Banteng dibagi menjadi dua skema: Pemenuhan Kewajiban Kompensasi Melebihi Nilai Koefisien Lantai Gedung PT. Sinar Mas Teladan yang punya kewajiban Penataan Lapangan Banteng Ruas Monumen Pembebasan Irian Barat dan taman sisi selatan, serta Pemenuhan Kewajiban Ganti Rugi Melebihi Nilai Koefisien Lantai Bangunan Rahadi Santoso dan Irma Rahadi Santoso pada PT Rekso Nasional Food di dalam hal peningkatan fasilitas lapangan olah raga dan pembinaan anak.

Pelaksanaan Revitalisasi Lapangan Banteng memerlukan waktu kurang lebih 1 (satu) tahun yang direncanakan selesai sebelum ASIAN

GAMES 2018. Berkat kolaborasi yang baik dari semua pihak terkait, penyelesaian Revitalisasi Ruang Terbuka Hijau Lapangan Banteng bisa terselesaikan sesuai target. Taman Lapangan Banteng kini menjadi wajah baru, lebih tertata, rapih indah dan ramai di kunjungi masyarakat khususnya warga DKI Jakarta.

Revitalisasi Taman Lapangan Banteng selesai pada tahun 2018. Saat ini RTH Lapangan Banteng punya monumen sejarah Pembebasan Irian Barat serta tempat tempat interaksi sosial lainnya seperti fasilitas olahraga (trek atletik dan alat olahraga), amphitheater, air mancur menari menyanyi, *children playground*, toilet, mushola, rest area, halaman rumput terbuka, dan ditunjang oleh adanya air siap minum.

Kawasan Taman Lapangan Banteng



Sebelum Revitalisasi



Sesudah Revitalisasi



Keistimewaan dari Taman Lapangan Banteng adalah pertunjukan air mancur menari yang bisa di saksikan di sabtu dan minggu pada pukul 18.30, 19.30 dan 20.15 WIB, sebelum Covid-19 melanda Indonesia. Taman Lapangan Banteng dan fasilitasnya diharapkan mampu mengakomodir kepentingan masyarakat yang beragam sebagai tempat berolahraga, hiburan sekaligus tempat wisata sejarah.

Kegembiraan wisatawan dengan fasilitas yang ada di Taman Lapangan Banteng menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk berkunjung. Berlandaskan observasi awal peneliti, Taman Lapangan Banteng sudah mampu memberi pelayanan kepada masyarakat, namun Dinas Pertamanan dan Hutan Kota belum pernah mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan, yang disyaratkan oleh PERMENPAN & RB No. 14 Tahun 2017 dan harus dijalankan oleh tiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Untuk memenuhi tujuan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Pertamanan dan Hutan Kota sebagai penyedia layanan masyarakat, maka Dinas Pertamanan dan Hutan Kota harus melaksanakan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dinas Pertamanan dan Hutan Kota saat ini belum memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publiknya. Hal ini terlihat dari beberapa standar produk pelayanan Dinas Pertamanan dan Hutan Kota yang belum sepenuhnya dilaksanakan.

Tentunya hal ini akan memberi pengaruh yang merugikan bagi pelayanan kedepannya jika tidak diselesaikan.

Selain itu, hal itu bisa menyebabkan ketidakpercayaan dan kepuasan masyarakat atas layanan yang ditawarkan. Dari pemaparan di atas, peneliti tertarik melaksanakan studi lebih lanjut mengenai: skripsi berjudul **“SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI RUANG TERBUKA HIJAU TAMAN LAPANGAN BANTENG JAKARTA PUSAT”**.

B. Pokok Permasalahan

Berlandaskan latar belakang dari masalah itu di atas, masalah utama adalah:

1. Seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan penyediaan fasilitas umum di Ruang Terbuka Hijau Taman Lapangan Banteng?
2. Fasilitas umum apa saja yang harus ditingkatkan dalam memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan yang optimal di Taman Lapangan Banteng.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dari pokok permasalahan di atas, tujuan serta manfaat studi ini ialah:

1. Tujuan Penelitian

- a. Dengan memakai indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan penelitian guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan ketersediaan fasilitas umum di Taman Lapangan Banteng, Dinas Pertamanan dan Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.

- b. Memakai IKM guna mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat sebagai Masyarakat pelayanan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Penelitian

Berikut adalah keuntungan yang bisa didapat dari penyelidikan ini:

a. Manfaat Terhadap Kepentingan Dunia Praktis

1. Temuan studi ini diharapkan bisa membantu Dinas Pertamanan dan Kehutanan Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan pelayanan publik untuk fasilitas umum di taman lapangan Banten.
2. Hasil penelitian ini berfungsi sebagai cara bagi peneliti untuk mempraktekkan dan mengeksekusi informasi yang didapat dari kuliah, serta untuk belajar dan memperluas keahlian pengelolaan taman nasional mereka.

b. Manfaat Terhadap Kepentingan Dunia Akademik

1. Berkontribusi kepada akademisi dalam rangka memperluas pemahaman tentang layanan dan manfaat penilaian indeks kepuasan masyarakat.
2. Studi ini bisa di jadikan untuk menambah wawasan dalam dunia keilmuan terutama dalam pelayan terhadap masyarakat khususnya yang ada di Taman Lapangan Banteng.
3. Temuan studi harus bermanfaat dan memberi titik awal untuk studi lebih lanjut tentang subjek yang sama.