

acc  
Amelia 12/24  
21/3

**PENGARUH FASILITAS DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG SOLO TECHNOPARK SEBAGAI RUANG PUBLIK DI  
KOTA SURAKARTA**

**Amelia Zahra Fatika, Augustin Rina Herawati**

**Program Studi S1 Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jalan Prof. Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

**ABSTRACT**

*As a livable city, Surakarta is committed to providing adequate public spaces for its citizens. However, the current realization of public Green Open Space (RTH) has only reached 4.69%, falling significantly short of the 20% minimum standard mandated by Law No. 26 of 2007. The City Government designated Solo Technopark as a priority public infrastructure project under Mayoral Regulation No. 33 of 2023. The development of Solo Technopark aims not only to expand green spaces but also to provide a hub for the creative economy, arts, and socio-cultural activities. Given its strategic role, evaluating visitor satisfaction at Solo Technopark is essential to ensure the effectiveness of its functions and its overall impact on the community. This study aims to analyze the influence of Facilities (X1) and Comfort (X2) on Visitor Satisfaction (Y) in Solo Technopark's public space. A quantitative explanatory approach was employed, with data collected through interviews, documentation, and questionnaires distributed to 95 respondents using a simple random sampling technique. The results indicate that Facilities (X1) and Comfort (X2) partially have a positive and significant effect on Visitor Satisfaction (Y). Simultaneously, both independent variables also show a significant positive influence on Visitor Satisfaction (Y). Solo Technopark management is advised to optimize digital services, standardize infrastructure and navigation, and engage in creative community collaborations to improve the visitor experience.*

**Keywords:** *Facilities, Comfort, Visitor Satisfaction, Public Space, Solo Technopark.*

## ABSTRAK

Sebagai kota layak huni, Kota Surakarta berkomitmen menyediakan ruang publik yang memadai bagi warganya. Namun, realisasi Ruang Terbuka Hijau (RTH) publik saat ini baru mencapai 4,69%, masih jauh dari amanat UU No. 26 Tahun 2007 yang menetapkan standar minimal 20%. Pemerintah Kota menetapkan *Solo Technopark* sebagai proyek prioritas infrastruktur publik melalui Peraturan Wali Kota Nomor 33 Tahun 2023. Pengembangan *Solo Technopark* tidak hanya bertujuan menambah RTH, tetapi juga menyediakan ruang bagi ekonomi kreatif, seni, dan sosial budaya. Mengingat peran strategisnya, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung di *Solo Technopark* menjadi sangat penting untuk memastikan efektivitas fungsi dan dampaknya bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) ruang publik *Solo Technopark*. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif tipe eksplanatori dengan sumber data didapatkan melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner dengan *simple random sampling* yang melibatkan 95 responden pengunjung *Solo Technopark*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Pengelola *Solo Technopark* direkomendasikan untuk melakukan optimalisasi digitalisasi layanan, standarisasi infrastruktur fisik dan sistem navigasi, serta kolaborasi kreatif dengan komunitas guna meningkatkan pengalaman pengunjung.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kenyamanan, Kepuasan Pengunjung, Ruang Publik, *Solo Technopark*.

## PENDAHULUAN

Ketersediaan ruang publik yang memadai menjadi salah satu prinsip penting pada konsep kota layak huni (*liveable city*) karena sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas hidup. Hal ini juga sesuai dengan konsep kualitas hidup yang baik, yaitu tercermin dari kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar, serta hadirnya lingkungan yang dapat mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakatnya (Rahayu dalam Supriyanto et al., 2023).

Di Indonesia, Kota Surakarta meraih predikat sebagai kota paling layak huni (*most livable city*) dengan berhasil meraih skor sebesar 77,1 dari skala 100 poin pada pemeringkatan *Most Livable City Index* (MLCI) terbaru yang dilakukan oleh Ikatan Ahli Perencanaan (IAP) Indonesia. Skor tersebut didasarkan pada survei persepsi warga terhadap 28 parameter yang mendukung konsep kota layak huni, termasuk fasilitas taman kota, fasilitas rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas pejalan kaki, serta fasilitas kesenian dan budaya. Parameter-parameter tersebut berkaitan secara langsung dengan pemanfaatan ruang bersama untuk digunakan masyarakat secara bebas.

Ruang Terbuka Hijau menjadi ruang publik yang diperhatikan kehadirannya oleh pemerintah dengan adanya aturan Undang-

Undang Nomor 26 Tahun 2007, dimana diamanatkan bahwa setiap kota harus memiliki Ruang Terbuka Hijau minimal 30% dari luas wilayah kawasan perkotaan yang terdiri dari 20% RTH yang dikelola untuk kepentingan umum (publik) dan 10% RTH milik perseorangan atau korporasi (privat).

**Tabel 1. Ruang Terbuka Hijau (RTH) Eksisting di Kota Surakarta (dalam satuan hektar/ha)**

Kecamatan	Jalur Hijau	Lapangan Olahraga	Makam	Median Jalan	Taman	Total
Banjarsari	5,86	10,69	24,26	0,02	29,13	69,96
Jebres	3,93	6,72	31,04	0,01	48,27	89,98
Laweyan	3,98	8,73	8,15	-	8,53	29,39
Pasar Kliwon	1,46	1,98	3,38	-	16,77	23,59
Serengan	0,33	2,08	1,77	-	2,47	6,66
<b>Total</b>	<b>15,56</b>	<b>30,21</b>	<b>68,61</b>	<b>0,03</b>	<b>105,17</b>	<b>219,58</b>

Sumber: Pemerintah Kota Surakarta (2024)

Pada realisasi di lapangan, Kota Surakarta sebagai kota layak huni di Indonesia, hanya memiliki total luas RTH publik eksisting sebesar 219,58 hektar atau hanya mencakup 4,69% dari total luas kota, yaitu 4.672 hektar (Pemerintah Kota Surakarta, 2024). Angka tersebut masih sangat jauh dari standar minimum yang ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan.

Permasalahan yang dihadapi Kota Surakarta dalam pengembangan Ruang Terbuka Hijau (RTH) mencerminkan kompleksitas tantangan perkotaan, yaitu terkait dengan keterbatasan lahan dan aset pemerintah yang dapat

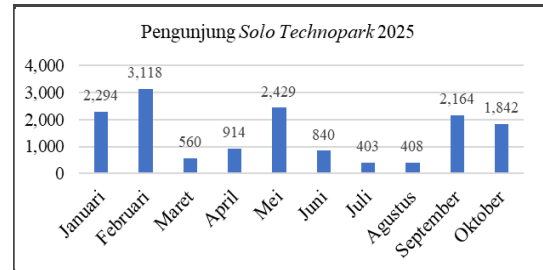
dialokasikan. Hal ini diakibatkan kondisi Kota Surakarta yang sempit dan padat, serta banyak aset tanah yang dapat digunakan untuk RTH merupakan tanah milik masyarakat, bukan milik pemerintah. Tantangan lain yang dihadapi adalah mahalnya harga tanah di Kota Surakarta sehingga mengakibatkan biaya pengadaan lahan untuk RTH menjadi sangat tinggi (Pemerintah Kota Surakarta, 2024).

Penyediaan ruang publik menjadi kewajiban pemerintah kabupaten/kota sebagaimana diatur dalam peraturan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 terkait Penataan Ruang. Selaras dengan ketentuan tersebut, Kota Surakarta memiliki Peraturan Wali Kota Nomor 33 Tahun 2023 tentang Rencana Detail Tata Ruang 2023-2043 sebagai rujukan utama dalam merencanakan pemanfaatan ruang kota secara terperinci. Salah satu proyek prioritas terkait ruang terbuka publik yang ditetapkan untuk pembangunan Kota Surakarta adalah Kawasan Sains dan Teknologi *Solo Technopark*.

*Solo Technopark* merupakan Ruang Terbuka Hijau di Kota Surakarta dengan luas sebesar 6.562 hektar dan berlokasi di kawasan atau zona perdagangan dan jasa Kota Surakarta (Pemerintah Kota Surakarta, 2024). Posisi *Solo Technopark* di zona produktif menunjukkan perannya yang tidak hanya berfungsi sebagai RTH, tetapi juga sebagai ruang publik dengan pemanfaatan

yang variatif.

**Gambar 1. Data Pengunjung *Solo Technopark* Bulan Januari – Bulan Oktober 2025**



Sumber: [stpzn.solotechnopark.id](http://stpzn.solotechnopark.id) (2025),  
Diolah oleh Peneliti.

Sebagai proyek prioritas, kepuasan masyarakat akan ruang publik ini menjadi hal yang penting untuk diteliti. Data pengunjung terakhir, menunjukkan bahwa jumlah pengunjung ruang publik *Solo Technopark* bersifat fluktuatif dari bulan ke bulan. Naik turunnya tingkat kunjungan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan *Solo Technopark* sebagai ruang publik bersifat dinamis dan pengalaman yang dirasakan pengunjung dapat berbeda pada setiap periode kunjungan.

Kepuasan pengunjung menjadi hal yang penting untuk diperhatikan karena tidak hanya berimplikasi pada loyalitas pengunjung. Namun, juga berimplikasi pada peningkatan potensi kunjungan berulang, meningkatkan kesediaan pengunjung untuk memberikan ulasan yang positif, serta mendorong promosi dari mulut ke

mulut. Kepuasan pengunjung menjadi salah satu faktor yang memengaruhi berkembang atau tidaknya suatu ruang publik (Mintardjo, 2023).

Di dalam menciptakan kepuasan pengunjung, fasilitas dan kenyamanan merupakan faktor yang krusial dan secara konsisten terbukti memberikan pengaruh signifikan dalam berbagai penelitian terkait ruang publik (Ho et al., 2021; Mintardjo, 2023; Latip et al., 2023). Di *Solo Technopark*, terdapat sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan aspek fasilitas dan kenyamanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung terhadap pemanfaatan ruang publik.

Pada aspek fasilitas, masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu mendapat perhatian, khususnya terkait ketersediaan infrastruktur dan fasilitas fisik yang belum sepenuhnya memadai, seperti toilet dan *coworking space*. Selain itu, efektivitas pemanfaatan fasilitas yang ada juga belum optimal. Hal ini disebabkan oleh minimnya sarana pendukung serta belum maksimalnya penerapan teknologi dan digitalisasi di area publik *Solo Technopark*.

Di sisi lain, pada aspek kenyamanan pengunjung ditemukan sejumlah permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pengalaman pengunjung. Hal tersebut mencakup terbatasnya elemen peneduh di area *outdoor*, kurangnya perangkat keamanan, serta penataan lanskap

yang belum optimal sehingga beberapa ruang publik terkesan tersembunyi dan kurang mudah diakses.

Sebagai salah satu proyek infrastruktur yang diutamakan oleh Pemerintah Kota Surakarta untuk kemajuan kota dengan karakteristik yang kompleks, intensitas kunjungan yang dinamis, dan keragaman area publik yang tersedia, menjadikan pemahaman terkait kepuasan pengunjung sangat penting di *Solo Technopark*. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan guna menjawab pertanyaan “Apakah terdapat pengaruh dari Fasilitas dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta?”

## **KAJIAN TEORI**

### **A. Kepuasan Pengunjung (Y)**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan ekspektasi awal dengan realitas kinerja produk yang diterima (Tjiptono, 2012). Tjiptono menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung dapat diukur dengan beberapa indikator antara lain:

#### **1. Kesesuaian Harapan**

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara standar kualitas produk dan layanan yang

diharapkan oleh konsumen dengan realita yang dirasakan secara aktual.

## 2. Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk mendatangi kembali suatu lokasi atau mengonsumsi ulang produk atau layanan yang pernah dirasakan sebelumnya.

## 3. Kesediaan Merekomendasikan

Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan konsumen untuk membagikan pengalaman positif terkait produk atau layanan yang telah dirasakan kepada pihak lain.

## **B. Fasilitas (X1)**

Fasilitas adalah instrumen berbentuk fisik yang ditawarkan oleh pemberi layanan untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan operasional (Kotler dalam Maulidiah et al., 2023). Sumayang (2003) menjelaskan indikator yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas, yaitu:

### 1. Kerapian

Kerapian merupakan keadaan fasilitas dan atribut yang menyertainya memiliki kondisi yang rapi saat pengunjung menggunakan fasilitas tersebut.

### 2. Kondisi dan Fungsi

Kondisi dan fungsi merupakan penyediaan fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.

### 3. Kemudahan Menggunakan

Kemudahan menggunakan merupakan

kondisi dimana fasilitas yang disediakan sudah tidak asing bagi pengunjung dan dapat digunakan dengan mudah.

## 4. Kelengkapan Alat

Kelengkapan alat merupakan ketersediaan alat untuk pengunjung sesuai dengan spesifikasinya.

## **C. Kenyamanan (X2)**

Kenyamanan adalah penilaian komprehensif atas perasaan aman dan nyaman yang dirasakan oleh individu yang menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan (Locarso et al., 2024). Menurut Hakim (2012) kenyamanan dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

### 1. Sirkulasi

Sirkulasi adalah penempatan aktivitas dan penggunaan area yang memengaruhi pergerakan dari satu ruang ke ruang yang lain.

### 2. Iklim

Iklim adalah kenyamanan termal yang dipengaruhi oleh tata letak dan keberadaan elemen pelindung di suatu area.

### 3. Kebisingan

Kebisingan adalah gangguan suara yang berlebih dan dapat mengganggu atau mengurangi kualitas pengalaman dan ketenangan.

#### 4. Aroma

Aroma (bau-bauan) merupakan kualitas bau yang tercium dan yang ditimbulkan dari kondisi lingkungan yang ada.

#### 5. Bentuk

Bentuk merupakan konfigurasi fisik atau dimensi yang harus berpedoman pada ukuran standar tubuh manusia.

#### 6. Keamanan

Keamanan merupakan kondisi lingkungan yang bebas dari tindak kriminal dan didukung kekuatan konstruksi elemen lanskap, tata letak yang baik, bentuk elemen yang mendukung rasa aman, serta kejelasan fungsi setiap elemen di dalamnya.

#### 7. Kebersihan

Kebersihan merupakan kondisi ruang terbebas dari kotoran sampah dan bau-bauan yang tidak menyenangkan.

#### 8. Keindahan

Keindahan merupakan bentuk, warna, komposisi susunan tanaman, serta komposisi elemen perkerasan yang dapat memuaskan.

Kenyamanan (X2) pada penelitian ini menggunakan empat indikator dari Hakim (2012), yaitu sirkulasi, iklim, keamanan, dan kebersihan. Keempat indikator kenyamanan tersebut dipilih dari delapan indikator yang tersedia dengan melihat kondisi dan permasalahan yang ada di lokasi penelitian.

### **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (*explanatory*

*research*) dengan pendekatan kuantitatif. Tipe ini didefinisikan sebagai penelitian untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sari et al., 2022). Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis pengaruh Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dengan membagikan kuesioner kepada setiap sampel dari populasi yang merupakan pengunjung *Solo Technopark*.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang melakukan kunjungan dan beraktivitas di ruang publik *Solo Technopark* pada bulan November 2025 berjumlah 2.003 pengunjung. Angka tersebut didapatkan dari estimasi berdasarkan rata-rata jumlah pengunjung dua bulan sebelumnya yang cenderung stabil. Penentuan sampel dilakukan menggunakan Rumus Slovin dengan *margin of error* 10% dan didapatkan angka sampel sebesar 95.24 yang dibulatkan menjadi 95 responden penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*, di mana pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memperhitungkan perbedaan atau pengelompokan tertentu di dalamnya,

serta dengan asumsi bahwa seluruh anggota populasi memiliki karakteristik yang homogen.

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1–4, sedangkan data sekunder diperoleh melalui publikasi resmi dari *website Solo Technopark*, buku, dan jurnal artikel yang relevan dengan topik penelitian. Analisis data dilakukan melalui aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dengan uji statistika meliputi uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, serta uji hipotesis yang meliputi uji F, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai kualitas instrumen penelitian sebelum digunakan, guna memastikan bahwa instrumen tersebut mampu mengukur parameter penelitian secara valid. Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pengunjung (Y) yang terdiri dari 3 indikator dengan total 7 item pernyataan menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid karena memiliki hasil  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai signifikansi seluruh instrumen

pada variabel ini juga lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji validitas pada variabel Fasilitas (X1) yang terdiri dari 4 indikator dengan total 8 item pernyataan menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid karena memiliki hasil  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai signifikansi seluruh instrumen pada variabel ini juga lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji validitas pada variabel Kenyamanan (X2) yang terdiri dari 4 indikator dengan total 14 item pernyataan menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid karena memiliki hasil  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai signifikansi seluruh instrumen pada variabel ini juga lebih kecil dari 0,05.

#### 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang berperan sebagai alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,735	0,60	Reliabel
Kenyamanan (X2)	0,803	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,910	0,60	Reliabel

Sumber: *Output SPSS (2025)*, Diolah oleh Peneliti.

Hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh variabel reliabel dengan menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di atas batas minimum yang disyaratkan, yaitu 0,60.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk menilai apakah residual atau variabel pengganggu memiliki distribusi yang normal dalam model regresi.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Kriteria	Keterangan
0,100	> 0,05	Berdistribusi Normal

Sumber: *Output SPSS (2025)*, Diolah oleh Peneliti.

Hasil uji normalitas yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada *Asymp.sig* sebesar 0,100 > 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk memastikan keberadaan hubungan linear yang kuat antar variabel bebas dalam model regresi.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>VIF</i>	<i>Tolerance</i>	Keterangan
Fasilitas	1,844	0,542	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kenyamanan	1,844	0,542	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: *Output SPSS (2025)*, Diolah oleh Peneliti.

Hasil uji multikolinieritas yang dilakukan menunjukkan bahwa Fasilitas dan Kenyamanan memiliki nilai *VIF* kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 maka dapat diambil kesimpulan bahwa data tidak mengalami gejala multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi ada tidaknya ketidakkonsistenan varians pada nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Kriteria	Keterangan
Fasilitas	0,835	> 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kenyamanan	0,516	> 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: *Output SPSS (2025)*, Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan metode uji Glejser, variabel fasilitas dan kenyamanan memiliki nilai sig. lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

## C. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan uji untuk menjelaskan pengaruh dua variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan satu variabel terikat ( $Y$ ). Uji ini digunakan untuk mengukur kekuatan

hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, serta untuk menunjukkan arah hubungan variabel-variabel tersebut.

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien $\beta$	Standar Error
Konstanta	3,389	1,277
Fasilitas	0,173	0,060
Kenyamanan	0,350	0,033

Sumber: *Output SPSS (2025)*, Diolah oleh Peneliti.

Hasil regresi linier berganda didapatkan persamaan  $Y = 3,389 + 0,173X_1 + 0,350X_2$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (Y), di mana peningkatan pada kedua variabel bebas tersebut akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengunjung.

#### D. Uji Hipotesis

##### 1. Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*

Pada penelitian ini, fasilitas merujuk pada teori Sumayang (2003) yang dimaknai sebagai penyediaan perlengkapan fisik oleh pengelola untuk menunjang kelancaran aktivitas pengunjung yang diwujudkan melalui kondisi sarana yang lengkap, terawat dan berfungsi secara optimal, kerapian tata letak, serta kemudahan akses bagi pengguna dalam memanfaatkan seluruh perlengkapan yang tersedia.

**Tabel 7. Hasil Uji t Variabel Fasilitas (X1)**

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	$\alpha$
Fasilitas	2,868	1,986	0,005	0,05

Sumber: *Output SPSS (2025)*, Diolah oleh Peneliti.

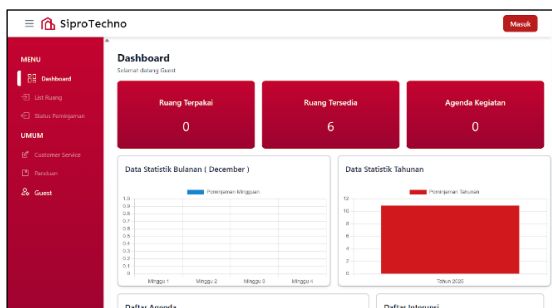
Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung pada variabel Fasilitas (X1) didapatkan sebesar 2,868 dan lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,986. Nilai signifikansi yang didapatkan sebesar  $0,005 < 0,05$  sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yaitu Fasilitas (X1) memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

Hasil penelitian pada variabel Fasilitas (X1) menunjukkan bahwa indikator kerapian dan kelengkapan menjadi keunggulan utama yang membentuk kesan positif pengunjung terhadap ruang publik *Solo Technopark*. Sementara itu, pada indikator kondisi dan fungsi, fasilitas yang tersedia dinilai telah memadai. Namun, masih terdapat keterbatasan pada sistem teknologi dan digitalisasi yang kurang adaptif dalam mendukung aktivitas produktif pengunjung. Item ini mendapatkan nilai *mean* 3,36 dan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,43.

Temuan pada indikator kemudahan penggunaan menunjukkan adanya permasalahan berupa minimnya informasi terkait lokasi serta tata cara akses fasilitas atau layanan publik yang disediakan. Item penelitian terkait informasi lokasi fasilitas publik mendapatkan nilai *mean* 3,32 dan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,43. Nilai *mean* yang rendah ini ditunjukkan dengan permasalahan tidak tersedianya denah ataupun papan petunjuk yang membuat pengunjung bingung dalam menemukan fasilitas publik yang ingin digunakan.

Pada indikator yang sama, yaitu kemudahan penggunaan, ditemukan permasalahan lain berupa tidak tersedianya informasi maupun sosialisasi terkait cara akses fasilitas ruang publik yang memerlukan reservasi seperti aula, ruang *podcast*, ruang *meeting*, dan lapangan olahraga. Item penelitian terkait kesediaan informasi tata cara akses atau penggunaan fasilitas dan layanan ini mendapatkan nilai *mean* 3,27 dan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,43.

**Gambar 2. Tampilan Situs SiproTechno Untuk Reservasi Ruang**



Sumber: Diakses oleh Peneliti (2025)

Permasalahan - permasalahan tersebut berdampak signifikan bagi pengunjung baru yang belum familiar dengan ekosistem layanan di *Solo Technopark*. Fasilitas (X1) menjadi kebutuhan dasar yang penting di ruang publik *Solo Technopark* meskipun perannya tidak sedominan Kenyamanan (X2). Hal ini dikarenakan Fasilitas (X1) merupakan standar pelayanan yang sudah seharusnya tersedia sehingga kehadirannya tidak memberikan lonjakan kepuasan yang sangat signifikan, namun ketiadaannya dapat menimbulkan penurunan tingkat kepuasan yang sangat drastis.

## **2. Pengaruh Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark***

Pada penelitian ini, kenyamanan merujuk pada teori dari Hakim (2012) yang diartikan sebagai persepsi pengunjung terhadap keharmonisan lingkungan yang tercipta melalui pengaturan sirkulasi pergerakan yang efisien, pengaturan iklim, serta jaminan standar keamanan dan kebersihan area yang mampu memberikan rasa senang bagi setiap pengunjung.

**Tabel 8. Hasil Uji t Variabel  
Kenyamanan (X2)**

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	$\alpha$
Kenyamanan	10,732	1,986	0,000	0,05

Sumber: *Output SPSS* (2025), Diolah oleh Peneliti.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung pada variabel Kenyamanan (X2) didapatkan sebesar 10,732 dan lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,986. Nilai signifikansi yang didapatkan adalah  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yaitu Kenyamanan (X2) memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

Hasil penelitian pada variabel Kenyamanan (X2) di *Solo Technopark*, menunjukkan bahwa pada indikator sirkulasi, mayoritas pengunjung merasa tata letak dan penggunaan area di ruang publik telah mendukung pergerakan pengunjung dengan cukup baik. Meski demikian, keterbacaan alur masih menjadi kendala bagi sebagian pengunjung terutama dalam menjangkau area-area yang letaknya kurang terlihat atau tersembunyi. Item ini mendapatkan nilai *mean* 3,15 dan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,23. Nilai *mean* item yang rendah ini ditunjukkan dengan permasalahan berupa letak ruang atau lanskap, khususnya *coworking space*,

yang masih kurang tertata.

Pada indikator iklim, sebagian besar pengunjung setuju bahwa keberadaan elemen pelindung dapat memberikan rasa nyaman. Namun, penerapannya di *Solo Technopark* belum menjangkau seluruh kawasan, khususnya pada area pendukung seperti area parkir. Item ini mendapatkan nilai *mean* 2,48 dan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,23. Nilai *mean* yang rendah ini ditunjukkan dengan permasalahan area parkir pengunjung ruang publik yang tidak dilengkapi elemen pelindung sehingga saat cuaca panas maupun hujan kendaraan pengunjung tidak dapat terlindungi. Kondisi ini membuat kendaraan pengunjung berpotensi mengalami kerusakan karena terpapar panas matahari dan basah saat hujan turun.

**Gambar 3. Kondisi Area Parkir  
Pada Siang Hari**

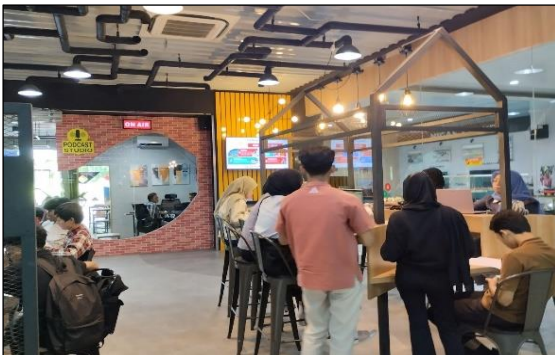


Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Pada indikator keamanan, ditemukan bahwa sebagian besar pengunjung merasa aman saat

beraktivitas di *Solo Technopark*. Namun, diperlukan optimalisasi pengendalian kebisingan dan pengaturan batas ruang pada area publik yang memiliki intensitas interaksi yang tinggi tanpa adanya sekat, seperti *coworking space* di area koridor dan Mandiri *Digipreneur Hub*. Item ini mendapatkan nilai *mean* 3,17 dan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,23. Permasalahan ini pada akhirnya mengurangi rasa aman pengguna karena hilangnya kendali atas batasan ruang pribadi mereka.

**Gambar 4. Coworking Space  
Mandiri Digipreneur Hub**



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Sementara itu pada indikator kebersihan, mayoritas pengunjung menilai ruang publik *Solo Technopark* dalam kondisi relatif bersih. Namun, terdapat keluhan pada distribusi tempat sampah yang masih sangat minim. Item ini mendapatkan nilai *mean* 2,98 dan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,23. Nilai *mean* item yang rendah ini ditunjukkan dengan permasalahan tempat sampah yang sangat terbatas dimana hanya tersedia di area *food park*, pintu keluar masuk gedung, dan toilet. Hal ini membuat

sampah menjadi mudah *overflow* akibat sedikitnya tempat sampah yang jumlahnya tidak sebanding dengan jumlah pengunjung ruang publik.

**Gambar 5. Tempat Sampah Di Pintu  
Keluar Masuk Gedung Solo Trade  
Center**



Sumber: Dokumen Pribadi (2025)

Nilai *t* hitung variabel Kenyamanan ( $X_2$ ) yang jauh lebih besar dibandingkan variabel Fasilitas ( $X_1$ ) mengindikasikan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ) di *Solo Technopark*. Temuan ini menunjukkan bahwa pengunjung lebih sensitif terhadap kondisi kenyamanan ruang yang dapat dirasakan secara langsung saat beraktivitas di ruang tersebut.

Ketidaknyamanan yang berkaitan dengan iklim ruang, seperti suhu yang terlalu panas, kondisi ruang yang kurang bersih, atau adanya aroma tidak sedap, dapat mengganggu aktivitas dan secara bersamaan menurunkan tingkat kepuasan pengunjung. Minimnya rasa aman serta alur gerak atau sirkulasi

yang membingungkan juga dapat menurunkan kepuasan secara langsung meskipun infrastruktur tersedia dengan baik. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas fasilitas yang baik tidak selalu mampu menutupi ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pengunjung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Tyas & Idha (2024) mengenai *Creative Hub* di Semarang dan Türkoğlu & Fatih (2024) di Hasanpaşa Gazhane, Istanbul, yang memberikan perspektif bahwa pengguna masa kini mulai mengutamakan kekayaan pengalaman yang didapat di atas atribut fisik. Penelitian oleh Yaman et al. (2021) juga menunjukkan bahwa tanpa aspek kenyamanan yang kuat, keberadaan fasilitas fisik yang lengkap tidak mampu mempertahankan loyalitas pengunjung. Hal ini menjelaskan bahwa ruang publik yang nyaman memungkinkan pengunjung bertahan lebih lama, beraktivitas dengan lebih produktif, serta membentuk pengalaman positif yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

### **3. Pengaruh Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark***

Fasilitas dan kenyamanan memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung di ruang publik dengan menjadi faktor utama yang

memengaruhi kepuasan pengunjung tersebut (Ho et al., 2020). Ketika kedua aspek ini terpenuhi, pengunjung akan merasa puas karena adanya kesesuaian dengan harapan.

**Tabel 9. Hasil Uji F**

<b>F Hitung</b>	<b>F tabel</b>	<b>Sig.</b>	<b><math>\alpha</math></b>
152,21	3,095	0,000	0,05

Sumber: *Output SPSS* (2025), Diolah oleh Peneliti.

Pada hasil uji F, didapatkan nilai F hitung sebesar 152,21 dan lebih besar dari nilai F tabel, yaitu 3,095. Nilai signifikansi didapatkan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yaitu Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

Kepuasan Pengunjung (Y) memberikan implikasi strategis bahwa kepuasan pengunjung di *Solo Technopark* dapat dicapai melalui peningkatan fasilitas dan kenyamanan secara beriringan dan konsisten. Oleh karena itu, pengelola perlu menjaga keseimbangan antara pembangunan infrastruktur fisik dan penguatan aspek kenyamanan lingkungan. Kedepannya, kebijakan yang diterapkan harus

mengadopsi pendekatan yang mengintegrasikan fungsionalitas fasilitas dengan standar kenyamanan maksimal secara holistik sejak tahap perencanaan. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga merefleksikan akuntabilitas serta kemampuan pengelola dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

### E. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besaran kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Uji Koefisien Determinasi	<i>R Square</i>
Variabel Bebas X1 dan X2 terhadap Variabel Terikat Y	0,763

Sumber: *Output SPSS (2025)*, Diolah oleh Peneliti.

Dari hasil uji koefisien determinasi, didapatkan nilai *R square* sebesar 0,763 atau 76,3%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) berkontribusi dan mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 76,3%, sedangkan sisa kontribusi didapatkan dari variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam rangkaian model penelitian.

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan peneliti terkait pengaruh Fasilitas

(X1) dan Kenyamanan (X2) pada Kepuasan Pengunjung (Y) di ruang publik *Solo Technopark*, maka dapat diambil beberapa kesimpulan pada penelitian ini, antara lain:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*

### SARAN

Berdasarkan hasil temuan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat diajukan untuk pengelola *Solo Technopark* sebagai pemangku kepentingan adalah sebagai berikut:

#### 1. Digitalisasi Tata Kelola Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil temuan penelitian, optimalisasi fasilitas perlu difokuskan pada kondisi dan fungsi melalui penyusunan masterplan transformasi digital yang terintegrasi. Pengelola perlu menerapkan SOP berbasis data serta sistem teknologi

untuk pemantauan fasilitas secara otomatis. Informasi dari sistem ini dapat disampaikan secara *real-time* melalui kanal digital resmi guna meningkatkan transparansi, efektivitas layanan, serta mengatasi keterbatasan integrasi platform dan kesenjangan informasi antara pengelola dan pengunjung.

## **2. Standardisasi Infrastruktur Fisik dan Sistem Navigasi**

Berdasarkan hasil temuan penelitian, optimalisasi kenyamanan perlu dilakukan melalui standardisasi menyeluruh pada infrastruktur fisik dan sistem navigasi. Implementasinya mencakup pemasangan papan penunjuk arah (*signage*) di setiap titik strategis, penataan ulang letak furnitur untuk memberikan rasa aman dan rasa privasi kepada pengunjung, menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk area parkir, serta memberlakukan sistem kebersihan yang adaptif mengikuti volume pengunjung. Langkah integratif ini diperlukan untuk mengurai permasalahan orientasi ruang yang seringkali membingungkan pengunjung, sekaligus mengatasi ketidaknyamanan termal dan masalah kebersihan saat kunjungan padat.

## **3. Inovasi Pelayanan melalui Pengembangan Program Kreatif**

Hasil temuan menunjukkan bahwa pengoptimalan kepuasan pengunjung sangat bergantung pada kualitas pengalaman (*visitor experience*) yang dirasakan.

Pengelola dapat berkolaborasi dengan komunitas lokal untuk menghadirkan program publik yang menarik dan variatif sehingga fasilitas yang ada memiliki nilai tambah dan mampu mendorong minat kunjungan ulang.

## **KETERBATASAN PENELITIAN**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan teknis dan metodologis yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

### **1. Teknik Perhitungan Populasi**

Pada analisis regresi linier berganda, ketepatan model sangat bergantung pada penggunaan angka populasi yang pasti (absolut) dan bukan sekadar estimasi. Penggunaan angka populasi yang bersifat estimasi dalam penelitian ini menjadi batasan tersendiri dalam mencapai tingkat generalisasi yang maksimal.

### **2. Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan cenderung mengarah pada *accidental sampling* karena ketergantungan pada responden yang secara kebetulan datang dan berada di lokasi saat penelitian berlangsung sehingga generalisasi hasil mungkin terbatas pada karakteristik pengunjung di periode tersebut.

### 3. Teknik Analisis Data

Penggunaan regresi linier berganda pada data hasil kuesioner yang bersifat ordinal (skala Likert) merupakan sebuah keterbatasan. Penelitian ini lebih sesuai dengan penggunaan uji non-parametrik seperti korelasi *Kendall's Tau* yang lebih sesuai untuk menganalisis hubungan antar variabel pada data berskala ordinal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, S. D. M., Nurmandi, A., Fridayani, H. D., & Chiang, L. C. (2024). Smart living and smart environment concepts as elements to create a Solo smart city. *SHS Web of Conferences*, 202, 01002.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik potensi desa Indonesia 2024* (Vol. 15). Direktorat Statistik Ketahanan Sosial.
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2025). *Kota Surakarta dalam angka* (Vol. 49). BPS Kota Surakarta.
- Hakim, R. (2012). *Komponen perancangan arsitektur lansekap*. Bumi Aksara.
- Ho, D. C., Lai, L. W., & Wang, A. (2021). The effects of 'publicness' and quality of publicly accessible open space upon user satisfaction. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 48(4), 861–879.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji asumsi klasik, uji korelasi dan regresi linier berganda*. Penerbit Lakeisha.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam dimensi strategis administrasi publik*. Gava Media.
- Kirana, F. M., Muhammad, K., Uletika, N. S., Safitri, T. A., & Siregar, R. R. (2025). Solo Technopark service quality development strategy to increase visitor satisfaction using CARTER. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 27(1), 20–27.
- Latip, N. A., Umar, M. U., Yusoh, M. P., Mansur, K., Hua, A. K., Hussin, R., & Nordin, D. S. N. D. (2023). Sustainable urban park: A case study of Taman Awam Teluk Likas, Kota Kinabalu, Sabah, Malaysia. *Planning Malaysia*, 21.
- Locarso, C., Yuliana, Y., & Sutarno, S. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal KAFEBIS*, 2(2), 33–41.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economia*, 2(3), 727–737.
- Mintardjo, B. H. (2023). Pengaruh kenyamanan ruang publik, pelayanan dan fasilitas terhadap

- kepuasan wisatawan. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(2), 9–28.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Pemerintah Kota Surakarta. (2024). *Laporan akhir jasa konsultasi non-konstruksi peningkatan kualitas dan kuantitas ruang terbuka hijau di Kota Surakarta*. Pemerintah Kota Surakarta.
- Pemerintah Kota Surakarta. (2023). *Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 33 Tahun 2023 tentang rencana detail tata ruang Kota Surakarta tahun 2023–2043*. Pemerintah Kota Surakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan penataan ruang*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang penataan ruang*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2022). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Metode*, 1.
- Sholihah, S. M. A., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 2(2), 102-110.
- Solo Technopark. (n.d.). Profil Solo Technopark. Diakses 22 November 2024, dari <https://solotechnopark.id/profil>
- Sumayang, L. (2003). *Dasar-dasar manajemen produksi dan operasi*. Salemba Empat.
- Supriyanto, J., Ragiliawan, Z., & Rohmah, W. (2023). Pengaruh kebijakan penataan ruang terhadap kualitas hidup masyarakat Kota Surakarta. *Jurnal Bengawan Solo*, 2(2), 144–159.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. CV Andi Offset.
- Türkoğlu, S., & Terzi, F. (2024). Reflections of user satisfaction in public spaces: A structural equation modeling approach. *Spatium*, 44–55.
- Tyas, W. P., & Surahman, I. A. (2024). Performances of creative hubs in Indonesia: Lessons from Semarang's experience. *Jurnal Pengembangan Kota*, 12(1), 109–12.
- Yaman, R., Ismail, F. Z., & Ahmad, N. (2021). The End-User's Satisfaction of Public Space in Dataran Cendekia UiTM Shah Alam. *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, 12(3), 192-201.