

---

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

Ariefah Yulandari<sup>1</sup>, Waluyo Budi Atmoko<sup>2</sup>

Universitas Setia Budi Surakarta, Surakarta, Indonesia  
email: yolanyolan79.feusb@gmail.com<sup>1</sup>, atmoko\_feusb@mail.com<sup>2</sup>

---

### Info Artikel

### Abstract

---

#### Keywords:

*Service Quality, Dissatisfaction, Child Friendly City.*

*Solo City is one of the cities for observing children. This is evidenced by the changes and achievements of the City of Solo as a Child-friendly City. Implementation of Presidential Regulation Number 25 of 2021 concerning Child Friendly Regency/City Policies, with the Law on assisting Child Friendly Cities which has 6 main indicators (institutional, basic health and welfare, civil rights and freedoms, family environment and alternative care, special protection, and education, use of leisure time and cultural activities) with 24 sub-indicators making progress in the process of achieving Child Friendly Cities certainly has value that is felt by the community. A service quality is said to be successful if the value of satisfaction is higher than the value of dissatisfaction. This study aims to examine the service quality variable in the City of Solo in implementing the Child Friendly City program. By using a service quality model that includes 5 spaces, a simple research model concept and using a simple regression analysis hypothesis testing in this study, the results obtained indicate that the satisfaction value is lower than the dissatisfaction value. This study found that there were things that were missed during the service quality process so that community satisfaction had a low value. What is expected by the community is not in accordance with the expected reality. So that these results provide an indication that the achievement of service quality in Solo City as a Child Friendly City has not been categorized as a maximum service quality even though all forms of processes have been carried out to implement Solo City as a Child Friendly City according to the indicators.*

---

### Abstrak

Kota Solo merupakan salah satu kota pemerhati anak. Hal itu terbukti dengan adanya perubahan dan pencapaian Kota Solo sebagai Kota Layak Anak. Pengimplementasian atas Perpres Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak, dengan Undang-Undang pendampingan Kota Layak Anak yang memiliki 6 indikator utama (kelembagaan, kesehatan dasar dan kesejahteraan, hak sipil kebebasan, lingkungan keluarga dan pengasuhan alternatif, perlindungan khusus, serta pendidikan, pemanfaatan waktu luang dan kegiatan budaya) dengan 24 sub indikator membuat kemajuan dalam proses pencapaian Kota Layak Anak tentunya memiliki nilai yang dirasakan oleh masyarakat. Suatu kualitas pelayanan dikatakan berhasil apabila nilai kepuasan lebih tinggi dari pada nilai ketidakpuasan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji variabel kualitas pelayanan Kota Solo dalam mengimplementasikan program Kota Layak Anak. Dengan menggunakan model kualitas pelayanan yang telah mencakup 5 ruang, konsep model penelitian yang sederhana dan menggunakan pengujian hipotesa analisis regresi sederhana pada penelitian ini, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai kepuasan lebih rendah daripada nilai ketidakpuasan. Penelitian ini menemukan bahwa ada hal yang terlewatkan selama proses kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat memiliki nilai yang rendah. Apa yang diharapkan masyarakat belum sesuai dengan kenyataan yang diharapkan. Sehingga hasil tersebut memberikan suatu indikasi bahwa pencapaian kualitas pelayanan Kota Solo sebagai Kota Layak Anak belum dikategorikan sebagai kualitas pelayanan yang maksimal meskipun segala bentuk proses telah dilakukan untuk mengimplementasikan Kota Solo sebagai Kota Layak Anak sesuai dengan indikatornya.

© 2022 Universitas Ngudi Waluyo

## PENDAHULUAN

Solo, kota kecil dengan penduduk yang mengalami perkembangan dari segi aspek kehidupan menuju perkembangan luar biasa. Dari segi bidang pendidikan hingga pariwisata. Kota metropolitan kecil, telah menjadi nama yang tersandang pada kota Solo saat ini. Infrastruktur dan fasilitas umum pembangunan sedang dalam proses pencapaian yang diwujudkan sehingga menunjukkan bahwa ada perkembangan kota yang dilakukan.

Warga tidak pernah meninggalkan rutinitas sehari-hari yang telah membentuk suatu atmosfer budaya, kesederhanaan pola pikir dan perilaku tanpa meninggalkan unggah unggah sebagai warga Kota Solo telah ikut menggeliatkan proses pembangunan infrastruktur kota yang mendambakan dan memperjuangkan terwujudnya pergaulan hidup yang lebih baik, transportasi yang nyaman dan aman, tempat-tempat publik, memiliki faedah, fasilitas-fasilitas umum, hingga sarana rekreasi sehingga dukungan bagi pemerintah Kota Solo dalam mewujudkan Kota Solo sebagai kota tempat tinggal yang nyaman, tentram, dan sejahtera dapat terealisasi dengan baik.

Hal tersebut diatas dapat dijadikan faktor sebagai salah satu indikator perkembangan kota yang disebabkan adanya terjadinya bergesernya fungsi pemanfaatan lahan vegetasi ke lahan terbangun atau pergeseran lahan pertanian jadi lahan terbangun baik berupa sebagai pemukiman maupun media penunjang utama yaitu seperti jalan utama atau jalan alternatif, berpokok pada industri, dan sebagainya. Perubahan-perubahan tersebut telah sangat mempengaruhi kualitas lingkungan kota yang menurun sehingga sangat dibutuhkan pasokan oksigen dalam bentuk ruang terbuka hijau untuk penyerapan karbon hasil polusi dari emisi kendaraan dan industri. Penggunaan lahan sebagai perubahan sangat memiliki andil terhadap pencegahan 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 sejak tahun 2006 dari segi perancangan dan uji coba program pengembangan Kota Layak Anak (KLA) di Indonesia selain Kota Surabaya, Gorontalo, Kutai Kartanegara dan Sidoarjo oleh Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan.

Tahun 2006, sejak Kota Solo menjalankan program Kota Layak Anak sebagai Kota Layak Anak, artinya bahwa seluruh kebijakan

yang ada berorientasi pada pengembangan kota yang ramah anak dan juga tidak melupakan pemberian jaminan pada pengembangan tersebut sebagai sebuah komitmen. Pada pasal 28B Ayat 2 UUD 1945 (KLA, Unicef : 2008), berbunyi bahwa segala bentuk yang mempengaruhi kehidupan anak-anak yang tinggal di suatu kota di bawah perlindungan pemerintah, maka kewajiban pemerintah atas anak-anak adalah menjamin hak-haknya untuk hidup, kesehatan, memperoleh pendidikan, hak untuk menyatakan pandangannya secara bebas dan perlindungan dalam semua hal yang mempengaruhi kehidupannya sesuai standar normal kehidupan. Sama halnya pada Dokumen Program Nasional Bagi Anak Indonesia 2015, dimana mulai ditetapkannya pengembangan program dengan mengutamakan hak-hak anak yang tertuang dalam perencanaan pembangunan. Selain itu UU 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, tertuang skema tentang pelaksanaan Kota Layak Anak yang akhirnya menjadi strategi-implementasi dari komitmen negara.

Negara yang sadar akan pentingnya memberikan perlindungan kepada anak-anak sebagai generasi penerus bangsa tentunya menjadikan anak sebagai harta dan pusat bagian dari masyarakat yang lebih mendapatkan perhatian khusus sebagai bentuk kewajiban negara dalam mewujudkan tanggungjawabnya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Maka program Kota Layak Anak dijadikan suatu upaya dalam mensejahterakan kehidupan masyarakat terutama anak-anak dalam memberikan pengakuan yang melekat dan tidak dapat dicabut oleh siapapun yaitu pengakuan atas martabat.

Propinsi Jawa Tengah dalam kemajuan perkembangannya, menargetkan 12 Kota atau Kabupaten di Jawa Tengah sebagai daerah yang dianggap mampu dalam memenuhi hak-hak anak yaitu hak untuk berpartisipasi, hak mendapatkan perlindungan, hak hidup, dan hak untuk tumbuh dan berkembang dengan aman dan nyaman maka propinsi Jawa Tengah melakukan perubahan untuk menanggapi antusiasme program Kota Layak Anak.

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. Ukuran sebuah kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan atau ketidakpuasan yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan pencapaian Kota Layak Anak dapat dijadikan faktor kunci jika pemerintah Kota Solo dapat mengimplementasikan dengan baik.

Dalam (Tjiptono, 2007), suatu daya tanggap, keandalan, jaminan, bukti fisik dan empati merupakan mutu pelayanan dengan urutan derajat kepentingan relatifnya yang telah terukur. Sedangkan menurut Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006: 19) kualitas layanan dirasakan oleh konsumen adalah ditemukannya dari rasa kualitas layanan ada perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen hal tersebut. Mutu kualitas pelayanan merupakan suatu jembatan penyempurnaan sebuah pelayanan antara keinginan dengan harapan konsumen yang dilingkari oleh lima dimensi kualitas pelayanan (jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap dan empati), Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006: 22).

Kunci sukses keberhasilan adalah segala bentuk pelayanan pemerintah yang menghasilkan nilai kepuasan akan pelayanan dalam jangka panjang. Penyelia pemerintahan Kota Surakarta harus mulai merubah pola pikir akan pandangannya pada sebuah produk dalam hal ini adalah program, yang mana jika diimplementasikan pasti akan membuat kepuasan masyarakat dengan rasa kebanggaan terhadap tempat tinggal tanpa memandang apa yang diinginkan masyarakat itu sendiri. Sebagai pengelola sekaligus penggerak laju kehidupan kota, pemerintahan Kota Solo harus lebih mengamati lebih dalam apa keinginan masyarakatnya.

Ketika pemerintah Kota Solo dalam pelaksanaannya ingin mencapai program yang dilaksanakannya, maka harus memiliki kewajiban memperhatikan kualitas jasa (*service quality*) sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan memuaskan. Terpengaruhnya pola perilaku selanjutnya tidak lepas adanya kepuasan dan ketidakpuasan pada suatu produk atau jasa (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. Maka dari itu untuk mengetahui seberapa besar nilai kualitas layanan

pemerintahan Kota Surakarta dalam menciptakan Kota Surakarta Kota Layak Anak terhadap kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kota Surakarta perlu dilakukan suatu studi.

Menurut Parasuraman, et al (2006), apa yang diharapkan konsumen atas kualitas pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen merupakan perbandingan antara pelayanan yang konsumen rasakan. Maka pernyataan tersebut perbandingan lurus dengan pelayanan tersebut dikatakan berkualitas dan memuaskan apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kualitas pelayanan yang diterima konsumen dengan apa yang diharapkan konsumen.

Sedangkan Parasuraman et al. 1988 dalam Chenet et al, 2000 menyatakan kualitas pelayanan dalam bentuk model dan juga terkenal dengan nama Model Kesenjangan, bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan derajat perbedaan yang tersampaikan antara harapan pelanggan dan persepsi pelayanan. Ini dinilai sangat penting, karena efek yang ditimbulkan suatu kesenjangan kualitas pelayanan wujud kinerja pelayanan yang berhubungan langsung pada kualitas pelayanan.

Masyarakat dalam suatu kota adalah konsumen yang dimana konsumen akan tetap membutuhkan pelayanan, karena sifat dasar manusia adalah selalu ingin dilayani dengan baik (Culiberg and Iča Rojšek, 2010). Sedangkan menurut Rangkuti (2011:31), mendefinisikan suatu setelah penggunaan atau pemakaian maka respon atau reaksi tentu akan muncul terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang adalah kepuasan pelanggan. Angelova dan Zekiri, 2011, jika perusahaan telah memenuhi harapan konsumen maka kepuasan pelanggan muncul dari hasil yang dirasakan oleh pelanggan yang telah mengalami kinerja sebuah perusahaan.

Dari pemaparan teori tentang pelayanan terhadap kepuasan dapat membentuk hipotesa berupa adanya suatu korelasi yang terjadi antara kualitas pelayanan yang positif berpengaruh terhadap kepuasan.

Adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu merek dapat timbul karena nilai ketidakpuasan konsumen. Jika suatu merek dapat menimbulkan nilai ketidakpuasan

konsumen maka untuk melihat merek-merek yang memberikan manfaat yang mereka harapkan, informasi masa lalu dan masa sekarang tentu akan digunakan konsumen (Junaidi dan Dharmmes, 2002). Maka dari itu penilaian terhadap kepuasan konsumen dapat diuraikan sebagai berikut yaitu a) Konfirmasi positif, ketika posisi hasil diterima lebih baik dari yang diharapkan. b) Konfirmasi sederhana, posisi hasil yang diterima sama dengan hasil yang diharapkan. c) Diskonfirmasi negatif, posisi hasil yang diterima lebih buruk dari hasil yang diharapkan. Kotler dan Armstrong, 2001, menyatakan ketidakpuasan akan dialami seorang konsumen atau banyak konsumen jika kinerja 19 produk dinilai lebih rendah daripada harapan konsumen. Sedangkan menurut Shimp (2003) kesenjangan yang diterima antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan pada dasarnya telah mencakup kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen.

Ketidakpuasan didefinisikan pada 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

Penelitian ini diklasifikasikan ke dalam penelitian kausal yang dipusatkan pada pengujian antar variabel yang diyakini mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan atas pelayanan dikategorikan ke dalam penelitian *cross sectional* artinya penelitian hanya mengambil data dalam satu kurun waktu tertentu (Aaker et al, 2007). Pola 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. Masyarakat Kota Solo sebagai populasi penelitian ini. Sedangkan teknik penyampelan penelitian ini ini disebut sebagai teknik penyampelan klaster dua tahap (*two stage cluster sampling*) artinya penyampelan dengan penggunaan kombinasi antara teknik penyampelan klaster dan teknik pengumpulan purposive.

Teknik penyampelan klaster tahap pertama dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sejumlah klaster. Sampel dibagi ke dalam lima klaster berdasarkan Kecamatan, yaitu Jebres, Banjarsari, Serengan, Pasar Kliwon dan Laweyan. Tahap kedua adalah menentukan jumlah responden dari setiap Kecamatan secara proporsif. Jumlah responden ditentukan dari setiap klaster yang terbagi atas 5 kecamatan yang ada di Kota Solo (tabel 1) sehingga dapat ditentukan dari jumlah sampel masing-masing kecamatan dengan perhitungan hasil dari jumlah masing-masing kecamatan dibagi jumlah total penduduk di kali seratus. Setiap hasil sampel kecamatan akan digabungkan dengan hasil sampel kecamatan lain sehingga total keseluruhan mencapai sebanyak 100. Jumlah sampel sejumlah 100 dapat ditentukan dengan faktor *loading* senilai sebesar 0,5.

Pengujian alat ukur menggunakan uji validitas dan ujia reliabilitas sedangkan analisis regresi berganda digunakan untuk pengujian hipotesa.

Tabel 1. Klaster Responden

<b>Klaster</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Jumlah Responden Per Klaster</b>
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

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

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

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.

Untuk mengetahui butir-butir pada kuisisioner yang telah disebarakan mampu mengukur maka uji validitas dilakukan. Sedangkan untuk uji reliabilitas dilakukan dari waktu ke waktu untuk mengetahui kekonsistenan suatu butir kuisisioner saat mengukur suatu variabel.

Terekstraknya (mengumpul) hasil dalam kolom yang sama, dengan *loading factor* lebih besar dari 0,40 terlihat pada hasil variabel ketidakpuasan dan variabel kepuasan. Munculnya indikasi ini menyatakan bila variabel kepuasan dan variabel ketidakpuasan dalam penyusunannya indikator variabel dalam pembuatan kuisisioner memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain. Maka kesimpulannya adalah K1, K2, K3, KTP1, KTP2, KTP3 valid digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Reliabilitas kuisisioner diuji dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Disimpulkan bahwa butir kuisisioner dikatakan reliabel digunakan dalam mengambil data hal ini dapat diamati terlihatnya seluruh butir kuisisioner valid dalam variabel yang diteliti serta memiliki reliabilitas nilai lebih besar dari 0,6.

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Butir Kuisisioner	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 3. 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% merupakan model di luar variabel yang menjelaskannya.

Berdasarkan hasil analisis regresi (tabel 5), uji hipotesis menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada kualitas pelayanan pada kepuasan. Sehingga hal ini 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), perasaan senang atau kecewa adalah perasaan seseorang pelanggan 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 rasa ketidakpuasan konsumen yang dirasakannya, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan maka rasa kepuasan konsumen dirasakannya, 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.

Determinasi bernilai koefisien sebesar 0,472 hal ini menunjukkan kualitas pelayanan menjelaskan 47,5% variasi dalam ketidakpuasan dan sebesar 52,5% sisanya variabel lain dijelaskan diluar model.

Kesimpulan uji hipotesis didasarkan hasil analisis regresi (tabel 5), menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap ketidakpuasan. Hal ini dapat dimaknai jika memberikan kualitas pelayanan 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 penelitian dapat dikatakan sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yenni (2019), bahwa dimensi dari kualitas pelayanan yaitu fisik dan empati perlu mendapatkan perhatian lebih untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rusdarti (2019) dengan hasil penelitian lain berjudul Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi

untuk Difabel di Kota Semarang, Chusna Adzanin Therawati & Rusdarti (2019) memiliki hasil yang dianggap relevan yaitu penelitian dimana untuk mengetahui standar kualitas Trans Semarang yang ramah difabel. Penelitian tersebut juga menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pemaparan hasil bahwa masih belum ramahnya fasilitas Trans Semarang bagi difabel dan belum maksimal pemanfaatannya. Sehingga dapat dikatakan fasilitas Trans Semarang masih belum bisa dijadikan solusi secara maksimal bagi kalangan penyandang difabel karena bentuk fisik shelter yang ada masih banyak yang dianggap belum sesuai seperti terdapat tiang penghalang atau pohon, belum adanya pegangan, belum adanya ramp, curam, licin, 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 anak-anak butuhkan untuk dapat menjadi masyarakat dan warga negara yang baik.

Tujuannya adalah untuk menyelidiki kemungkinan penerapan pendekatan kota ramah anak (*Child-Friendly City - 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

## 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 selaras dengan apa yang telah diberikan dalam hal ini adalah kualitas pelayannya.

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 derajat kepuasan yang tinggi pada sebuah nilai kualitas pelayanan yang telah diberikan sehingga nilai kepuasan rendah dan menjadikan nilai ketidakpuasan menjadi lebih tinggi.

Rendahnya nilai kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan pada pemerintah Kota Solo tentang Kota Layak Anak terdeskripsi dari sudut keamanan, kenyamanan, kualitas dan jumlah dalam bentuk fisik yang dapat dieksploitasi anak di daerah umum sehingga rasa nyaman dan aman bagi anak tetaplah berada dirumah menurut para orang tua. Sehingga perkembangan anak dalam mengeksploitasi lingkungannya masih rendah. Sedangkan 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. Hal ini membentuk persepsi masyarakat dimana 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 Atecedents 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 Ethnics, Cultural Orientation and Loyalty. *Internet Research*. 23 (1). 47-68.
- Ma'arif, Afrizal. (2016). Arahan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau Untuk Menyerap Emisi CO2 Kendaraan Bermotor di Surabaya (Studi Kasus: Koridor Jalan Tandes Hingga Benowo) (*Tugas Akhir*). Surabaya: Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Sepuluh November.
- 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. (2018). *Kabupaten atau Kota Layak Anak : Bahan Advokasi Kebijakan KLA*. Jakarta : Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- Roza, D., & Arliman S, L. (2018). Peran Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Kota Layak Anak di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 25(1): 198-215.
- 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.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Urban, Wieslaw. (2009). When do customer contact employees satisfy customers?. *Journal Technological and Economic Development of Economy*. 4 (1): 631-645.
- Yenni. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. *Skripsi*. Makasar: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makasar.