

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi di lapangan, kajian pustaka mengenai ruang publik dan *Solo Technopark*, wawancara, serta sebaran kuesioner yang telah diisi oleh 95 responden, maka dapat diambil beberapa kesimpulan pada penelitian ini, antara lain:

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta. Pernyataan ini didasarkan pada hasil uji t dimana nilai t hitung yang didapatkan yaitu 2,868 dan lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,986. Signifikansi yang didapatkan adalah 0,005 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Fasilitas pada penelitian ini dinyatakan berhasil menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung ruang publik *Solo Technopark*.

Pada hasil temuan di lapangan, masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan karena nilai *mean* item yang didapatkan berada di bawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,43. Pada item X1.4 indikator kondisi dan fungsi, didapatkan nilai *mean* 3,36 dengan 39 responden (41,1%) menjawab sangat setuju, 52 responden (54,7%) menjawab setuju, dan 4

responden (4,2%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel fasilitas mengonfirmasi adanya hambatan pada aspek teknologi dan digitalisasi di ruang publik *Solo Technopark*. Temuan ini mengindikasikan inefisiensi akses yang kontradiktif dengan *branding Solo Technopark* sebagai kawasan inovatif.

Selanjutnya, item X1.5 indikator kemudahan menggunakan, didapatkan nilai *mean* 3,32 dengan 33 responden (34,7%) menjawab sangat setuju, 60 responden (63,2%) menjawab setuju, dan 2 responden (2,1%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel fasilitas mengonfirmasi permasalahan navigasi di *Solo Technopark*, yang mencakup ketiadaan denah (peta lokasi), minimnya papan petunjuk arah, serta terbatasnya label ruang yang hanya tersedia di titik tertentu tanpa dilengkapi panduan orientasi bagi pengunjung.

Terakhir, yaitu item X1.6 indikator kemudahan menggunakan, didapatkan nilai *mean* 3,27 dengan 28 responden (29,5%) menjawab sangat setuju, 65 responden (68,4%) menjawab setuju, dan 2 responden (2,1%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel fasilitas mengonfirmasi hambatan aksesibilitas layanan akibat minimnya sistem informasi terkait reservasi fasilitas. Masalah utama terletak pada ketiadaan petunjuk teknis di lokasi serta kurangnya sosialisasi mengenai prosedur reservasi beberapa fasilitas (aula, ruang rapat, dan lapangan olahraga). Kondisi ini menyebabkan kebingungan bagi pengunjung yang secara langsung menurunkan efektivitas pemanfaatan fasilitas publik.

2. Pengaruh Kenyamanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Solo Technopark

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta. Pernyataan ini didasarkan pada hasil uji t dimana nilai t hitung yang didapatkan yaitu 10,732 dan lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,986. Signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga H02 ditolak dan Ha2 diterima. Kenyamanan pada penelitian ini dinyatakan berhasil menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung ruang publik *Solo Technopark*.

Berdasarkan temuan di lapangan, masih terdapat beberapa indikator dari kenyamanan yang memerlukan peningkatan karena memiliki nilai *mean* item dibawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,23. Item X2.1 indikator sirkulasi, didapatkan nilai *mean* 3,15 dengan 24 responden (25,3%) menjawab sangat setuju, 61 responden (64,2%) menjawab setuju, dan 10 responden (10,5%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel kenyamanan mengonfirmasi lemahnya penataan lanskap, khususnya pada area *coworking space* yang belum teratur. Hal ini diperburuk oleh fragmentasi spasial, di mana letak ruang publik tertentu cenderung terisolasi dan sulit ditemukan sehingga menurunkan kemudahan akses bagi pengunjung secara keseluruhan.

Pada item X2.7 indikator iklim, didapatkan nilai *mean* 2,48 dengan 14 responden (14,7%) menjawab sangat setuju, 24 responden (25,3%) menjawab setuju, 51 responden (53,7%) menjawab tidak setuju, dan 6 responden (6,3%) menjawab sangat tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel kenyamanan mengonfirmasi permasalahan ketiadaan elemen pelindung di area parkir pengunjung ruang publik sehingga saat cuaca panas maupun hujan kendaraan pengunjung tidak dapat terlindungi.

Item selanjutnya, yaitu X2.9 indikator keamanan, didapatkan nilai *mean* 3,17 dengan 28 responden (29,5%) menjawab sangat setuju, 55 responden (57,9%) menjawab setuju, dan 12 responden (12,6%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel kenyamanan mengonfirmasi permasalahan pada desain ruang kerja atau *coworking space*, baik di area koridor maupun di Mandiri *Digipreneur Hub*, yang masih bersifat terbuka tanpa dilengkapi sekat di antara meja kerja ataupun antar ruang. Hal ini mengurangi tingkat privasi dan rasa aman pengunjung dengan hilangnya kendali atas batasan ruang pribadi mereka.

Terakhir, item X2.13 indikator kebersihan, didapatkan nilai *mean* 2,98 dengan 24 responden (25,3%) menjawab sangat setuju, 47 responden (49,4%) menjawab setuju, 22 responden (23,2%) menjawab tidak setuju, dan 2 responden (2,1%) menjawab sangat tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel kenyamanan mengonfirmasi permasalahan jumlah tempat sampah yang masih sangat terbatas dimana hanya tersedia di area *food park*, pintu keluar masuk gedung, dan toilet. Kondisi ini pun

membuat sampah sering mengalami *overload* pada jam-jam padat pengunjung.

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta. Pernyataan ini didasarkan pada hasil uji F, dimana nilai F hitung yang didapatkan adalah 152,21 dan lebih besar dari F tabel senilai 3,095. Signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Didapatkan juga nilai *R square* sebesar 0,763 yang menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) berkontribusi pada variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 76,3%. Dengan demikian, kedua variabel bebas tersebut dapat dikategorikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa indikator dari kepuasan pengunjung yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai *mean* item dibawah nilai *mean* variabel, yaitu 3,43. Item Y.3 indikator minat berkunjung kembali, mendapatkan nilai *mean* 3,25 dengan 28 responden (29,5%) menjawab sangat setuju, 63 responden (66,3%) menjawab setuju, dan 4 responden (4,2%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item ini pada variabel kepuasan mengonfirmasi adanya kesenjangan pemenuhan

kebutuhan spesifik pengunjung di *Solo Technopark*. Permasalahan utama terletak pada rendahnya optimalisasi fasilitas untuk aktivitas tertentu sehingga responden cenderung beralih (*shifting*) ke ruang publik lain yang lebih mumpuni dan terdedikasi, seperti Stadion Manahan untuk aktivitas olahraga. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi multifungsi *Solo Technopark* belum mampu menandingi efektivitas ruang publik spesialis dalam memenuhi ekspektasi teknis penggunaannya.

Item Y.4 indikator kesesuaian harapan, mendapatkan nilai *mean* 3,34 dengan 36 responden (37,9%) menjawab sangat setuju, 56 responden (58,9%) menjawab setuju, dan 3 responden (3,2%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item pada variabel kepuasan mengonfirmasi beberapa permasalahan kualitas sarana dan prasarana, seperti toilet yang kurang terawat, manajemen kebersihan pada jam sibuk yang buruk, serta kurangnya dukungan informasi yang jelas mengenai layanan dan fasilitas yang sering kali menimbulkan kebingungan di kalangan pengunjung.

Item Y.5 indikator kesesuaian harapan mendapatkan nilai *mean* 3,40 dengan 39 responden (41%) menjawab sangat setuju, 55 responden (57,9%) menjawab setuju, dan 1 responden (1,1%) menjawab tidak setuju. Rendahnya *mean* item pada variabel kepuasan mengonfirmasi permasalahan berupa foto yang disajikan di media sosial tampak lebih tenang dan rapi dibandingkan realitasnya yang cukup ramai dan padat. Selain itu, pengalaman pengunjung kerap kali tidak sesuai dengan ekspektasi awal karena fasilitas spesifik yang ingin digunakan saat

berkunjung justru tersedia dalam jumlah terbatas, tidak lagi beroperasi, ataupun dalam kondisi rusak yang membuatnya tidak dapat difungsikan secara optimal.

4.2. 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 *Solo Technopark* perlu berfokus pada indikator kondisi dan fungsi melalui penyusunan masterplan transformasi digital yang komprehensif. Rencana ini bertujuan menyatukan berbagai layanan yang sebelumnya terpisah ke dalam satu ekosistem digital yang saling terhubung. Pada praktiknya, pengelola *Solo Technopark* perlu menyusun aturan kerja (SOP) yang berbasis data untuk setiap keputusan pelayanan, serta menerapkan sistem teknologi terkini untuk pemantauan fasilitas secara otomatis.

Data dari sistem tersebut nantinya dapat diintegrasikan ke dalam strategi komunikasi publik yang transparan. Pada penerapannya, pengelola *Solo Technopark* dapat menyediakan informasi *real time* terkait ketersediaan ruangan dan status operasional fasilitas melalui kanal digital resmi, seperti situs web dan media sosial. Langkah ini menjadi solusi strategis untuk tercapainya fungsi layanan yang efektif dan akuntabel, serta mengatasi permasalahan belum terintegrasinya platform digital dan

minimnya penggunaan teknologi terkini di dalam lingkup pelayanan. Integrasi sistem ini secara proaktif juga akan menutup kesenjangan informasi (*information gap*) antara pengelola dan publik sehingga ekspektasi serta kepuasan pengunjung dapat terus terjaga.

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. Oleh karena itu, pengelola *Solo Technopark* perlu mengalihkan fokusnya dari sekadar penyediaan infrastruktur fisik semata, menuju peningkatan pengalaman pengunjung yang dapat dilakukan melalui kolaborasi dengan komunitas lokal untuk

menyelenggarakan program-program publik yang menarik dan variatif. Hal ini bertujuan agar fasilitas yang tersedia saat ini memiliki nilai tambah yang membuat pengunjung selalu memiliki alasan untuk kembali. Peningkatan kualitas pengalaman pengunjung ini bertujuan untuk mengatasi rendahnya preferensi kunjungan, dimana fasilitas fisik yang tersedia belum mampu memberikan kesan mendalam yang mendorong minat berkunjung kembali dari pengunjung.

4.3. 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 akurat untuk menganalisis hubungan antar variabel pada data berskala ordinal.

4. Penggunaan Dimensi Variabel Kenyamanan

Variabel kenyamanan dalam penelitian ini tidak mengukur seluruh dimensi yang dikemukakan oleh teori Hakim (2012). Penentuan empat dimensi yang digunakan dilakukan sebelum melakukan observasi mendalam di lapangan, dimana seharusnya identifikasi dimensi yang paling relevan bagi pengunjung *Solo Technopark* dilakukan terlebih dahulu melalui studi pendahuluan agar hasil pengukuran dapat lebih komprehensif.