ANALISIS PEMANFAATAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP FASILITAS LAPANGAN MERDEKA MEDAN

Ferdy Faith Christ Waruwu[1], Jese Marvel Lumban Tobing [2] Jessyka Aulia[3,] Michael Saputra Simbolon[4] , Mutiara Nailah Rizki[5] , Naurah Ramadhani Siregar[6]
Akuntansi FEB Universitas Negeri Medan
[1]ferdiwaruwu230@gmail.com, [2]jesetobing35@gmail.com,
[3]jesykaaulia3@gmail.com, [4]michaelsimbolon737@gmail.com,
[5]mutiararizki71@gmail.com, [6]nramadhani538@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the utilization and level of community satisfaction with facilities at Lapangan Merdeka Medan after the revitalization of the area. The study used a quantitative descriptive method with data collection through questionnaires, observations, and documentation involving 56 respondents selected using purposive sampling. The research instrument employed a Likert scale covering indicators of facility utilization, cleanliness, comfort, security, accessibility, and facility completeness. The results showed that community satisfaction was categorized as satisfied, with an overall mean score of 3.68. The highest-rated aspects were accessibility and environmental atmosphere (4.11), while the lowest-rated aspects were waste bin facilities (3.34) and security personnel (3.38). Overall, Lapangan Merdeka Medan has functioned well as a public space; however, improvements are still needed in cleanliness, security, and supporting facilities to enhance visitor comfort.

Keywords: community satisfaction, public facilities, Lapangan Merdeka Medan, public space.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas di Lapangan Merdeka Medan setelah revitalisasi kawasan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi terhadap 56 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan indikator pemanfaatan fasilitas, kebersihan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kelengkapan fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,68. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah kemudahan akses dan suasana lingkungan (4,11), sedangkan penilaian terendah terdapat pada fasilitas tempat sampah (3,34) dan petugas keamanan (3,38). Secara keseluruhan, Lapangan Merdeka Medan telah berfungsi dengan baik sebagai ruang publik masyarakat, namun masih diperlukan

peningkatan pada aspek kebersihan, keamanan, dan fasilitas pendukung agar kenyamanan pengunjung semakin optimal.

Kata kunci: kepuasan masyarakat, fasilitas publik, Lapangan Merdeka Medan, ruang publik.

A. Pendahuluan

Ruang terbuka publik merupakan salah satu elemen penting dalam pembangunan perkotaan modern karena berfungsi sebagai sarana interaksi sosial, rekreasi, olahraga, hingga aktivitas ekonomi masyarakat. Keberadaan ruang publik yang representatif menjadi indikator kualitas pelayanan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas umum yang nyaman, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat. Di berbagai kota besar di Indonesia, revitalisasi ruang publik terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat perkotaan yang semakin membutuhkan area terbuka untuk beraktivitas di tengah tingginya tingkat urbanisasi dan kepadatan penduduk.

Salah satu bentuk ruang publik yang memiliki peranan penting adalah taman kota dan lapangan terbuka. Fasilitas publik seperti area olahraga, tempat duduk, jalur pedestrian, ruang hijau, area bermain, toilet umum, dan fasilitas pendukung lainnya menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan ruang publik tersebut. Semakin baik kualitas fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakan dan menjaga keberlangsungan fasilitas publik tersebut. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk mampu menyediakan fasilitas publik yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga fungsional dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di Kota Medan, salah satu ruang publik yang menjadi pusat perhatian masyarakat adalah Lapangan Merdeka. Kawasan ini memiliki nilai historis sekaligus menjadi pusat aktivitas masyarakat karena lokasinya yang strategis di pusat kota. Setelah dilakukan revitalisasi oleh pemerintah, Lapangan Merdeka Medan mengalami berbagai perubahan fasilitas dan penataan kawasan yang bertujuan meningkatkan daya tarik serta kenyamanan pengunjung. Revitalisasi tersebut menjadikan Lapangan Merdeka tidak hanya

sebagai ruang terbuka hijau, tetapi juga sebagai sarana rekreasi, olahraga, tempat berkumpul, hingga destinasi wisata kota.

Meningkatnya jumlah pengunjung yang memanfaatkan fasilitas di Lapangan Merdeka Medan menunjukkan bahwa ruang publik memiliki peran yang semakin penting dalam kehidupan masyarakat perkotaan. Namun, di sisi lain, peningkatan penggunaan fasilitas publik juga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kebersihan area, kondisi fasilitas yang rusak, keterbatasan tempat duduk, keamanan lingkungan, pengelolaan parkir, hingga kenyamanan pengunjung pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang telah disediakan pemerintah. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap pemanfaatan dan kepuasan masyarakat menjadi penting untuk mengetahui apakah fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap fasilitas publik telah banyak dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas fasilitas, aksesibilitas, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap ruang publik perkotaan. Penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa ruang publik yang dikelola dengan baik mampu meningkatkan interaksi sosial masyarakat serta mendukung kualitas lingkungan perkotaan. Akan tetapi, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada taman kota secara umum, pelayanan publik pemerintah, atau ruang terbuka hijau di kota-kota besar lainnya, sehingga penelitian yang secara khusus membahas pemanfaatan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas di Lapangan Merdeka Medan masih relatif terbatas.

Selain itu, perubahan fungsi Lapangan Merdeka Medan setelah revitalisasi menyebabkan adanya dinamika baru dalam pola pemanfaatan fasilitas oleh masyarakat. Hal tersebut menimbulkan kebutuhan akan penelitian yang mampu menggambarkan bagaimana masyarakat memanfaatkan fasilitas yang tersedia serta bagaimana tingkat

kepuasan mereka terhadap kondisi fasilitas tersebut. Penelitian ini menjadi penting karena hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan fasilitas publik agar lebih efektif, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat *research gap* berupa masih terbatasnya penelitian yang secara spesifik mengkaji pemanfaatan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas Lapangan Merdeka Medan pascarevitalisasi dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna fasilitas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bentuk pemanfaatan fasilitas oleh masyarakat serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang tersedia di Lapangan Merdeka Medan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menganalisis tingkat pemanfaatan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas publik di Lapangan Merdeka. Penelitian dilakukan di kawasan Lapangan Merdeka Medan dengan subjek penelitian yaitu masyarakat atau pengunjung yang menggunakan fasilitas publik di area tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data mengenai persepsi masyarakat terhadap fasilitas publik yang tersedia. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 56 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pengunjung yang pernah menggunakan fasilitas di Lapangan Merdeka Medan.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Variabel penelitian terdiri atas pemanfaatan fasilitas publik dan kepuasan masyarakat. Adapun indikator yang digunakan meliputi kebersihan, kenyamanan, keamanan, kelengkapan fasilitas, aksesibilitas, kondisi fasilitas, dan estetika kawasan.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan penyajian data

dalam bentuk persentase, tabel, dan uraian deskriptif untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan fasilitas dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas di Lapangan Merdeka Medan.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 56 responden yang pernah memanfaatkan fasilitas Lapangan Merdeka Medan. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	28	50,0%
Perempuan	28	50,0%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden laki-laki dan perempuan memiliki proporsi yang sama, masing-masing sebanyak 28 responden (50%). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas Lapangan Merdeka dimanfaatkan secara merata oleh berbagai kelompok masyarakat.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<17 tahun	2	3,6%
17-25 tahun	51	91,1%
26-35 tahun	3	5,3%
Total	56	100%

Mayoritas responden berada pada rentang usia 17-25 tahun (91,1%), yang menunjukkan bahwa Lapangan Merdeka Medan banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia muda, khususnya mahasiswa dan pelajar.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/mahasiswa	38	67,9%
Pegawai Swasta	7	12,5%
Pegawai Negeri	2	3,6%
Wirausaha	1	1,8%
Ibu Rumah Tangga	1	1,8%
Belum Bekerja	1	1,8%
Lainnya	6	10,7%
Total	56	100%

Mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa (67,9%), menunjukkan bahwa Lapangan Merdeka cukup sering digunakan oleh kelompok usia produktif sebagai tempat berkumpul, olahraga, maupun rekreasi.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase
Setiap Hari	3	5,4%
1-3 Kali Seminggu	7	12,5%
1-3 Kali Sebulan	10	17,9%
Jarang	36	64,2%
Total	56	100%

Mayoritas responden (64,2%) mengunjungi Lapangan Merdeka dalam Kategori jarang, yang menunjukkan bahwa kawasan ini lebih banyak dimanfaatkan untuk rekreasi atau kunjungan sesekali.

Tabel 5. Mean, Standar Deviasi, dan Kategori Penilaian

Aspek	Mean	Kategori
Pemanfaatan Ruang Publik	4,00	Puas
Fasilitas Pengunjung	3,91	Puas
Kebersihan Area	3,41	Cukup Puas
Tempat sampah	3,34	Cukup Puas
Area taman/jalan kaki	3,50	Puas
Kenyamanan	3,84	Puas
Suasana lingkungan	4,11	Puas
Keamanan	3,59	Puas
Petugas keamanan	3,38	Cukup Puas
Penerangan	3,73	Puas
Kemudahan akses	4,11	Puas
Kelengkapan fasilitas	3,50	Puas
Kesesuaian kebutuhan	3,62	Puas
Kepuasan keseluruhan	3,45	Puas
Tempat menarik dikunjungi	3,71	Puas

Rata-rata keseluruhan = 3,68 (kategori puas)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dengan nilai tertingi adalah kemudahan akses dan suasana lingkungan, masing-masing memperoleh nilai rata-rata 4,11.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah terdapat pada ketersediaan tempat sampah(3,34) dan petugas kemanan (3,38).

Tabel 6. Pemanfaatan Lapangan Merdeka sebagai Ruang Publik

Skor	Frekuensi	Persentase
1	0	0%
2	1	1,8%
3	9	16,1%
4	25	44,6%
5	21	37,5%
Total	56	100%

Mayoritas responden (82,1%) menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa Lapangan Merdeka dimanfaatkan dengan baik sebagai ruang publik.

Tabel 7. Kebersihan Area Lapangan Merdeka

Skor	Frekuensi	Persentase
1	3	5,4%
2	7	12,5%
3	17	30,4%
4	19	33,9%
5	10	17,8%
Total	56	100%

Sebanyak 51,7% responden memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap kebersihan area Lapangan Merdeka.

Tabel 8. Tempat Sampah

Skor	Frekuensi	Persentase
1	5	8,9%
2	8	14,3%
3	18	32,1%
4	17	30,4%
5	8	14,3%
Total	56	100%

Sebanyak 23,2% responden menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan tempat sampah, sehingga fasilitas ini perlu menjadi perhatian pengelola.

Tabel 9. Keamanan Lapangan Merdeka

Skor	Frekuensi	Persentase
1	2	3,6%
2	5	8,9%
3	15	26,8%
4	23	41,1%
5	11	19,6%
Total	56	100%

Penilaian responden terhadap keamanan didominasi kategori puas dan sangat puas (60,7%), meskipun masih diperlukan peningkatan pengawasan keamanan.

Tabel 10. Kemudahan Akses Menuju Lapangan Merdeka

Skor	Frekuensi	Persentase
1	0	0%
2	0	0%

3	10	17,9%
4	30	53,6%
5	16	28,5%
Total	56	100%

Mayoritas responden (82,1%) menyatakan puas terhadap kemudahan akses menuju Lapangan Merdeka Medan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 56 responden, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas Lapangan Merdeka Medan secara umum berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,68. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di Lapangan Merdeka Medan pada dasarnya telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai ruang publik untuk berbagai aktivitas. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas fasilitas publik menjadi lebih baik dan memberikan kenyamanan yang lebih maksimal bagi masyarakat.

Salah satu indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah kemudahan akses menuju Lapangan Merdeka dengan nilai mean sebesar 4,11. Tingginya nilai pada indikator ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa lokasi Lapangan Merdeka sangat mudah dijangkau. Hal ini dapat dipahami karena Lapangan Merdeka berada di pusat Kota Medan, dekat dengan berbagai fasilitas umum, pusat perkantoran, pusat transportasi, dan kawasan perdagangan. Letaknya yang strategis memudahkan masyarakat dari berbagai wilayah untuk datang, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Kemudahan akses menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat pemanfaatan suatu ruang publik karena semakin mudah lokasi dijangkau, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk berkunjung.

Selain aspek aksesibilitas, indikator suasana lingkungan yang mendukung aktivitas masyarakat juga memperoleh nilai rata-rata tinggi sebesar 4,11. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa suasana di Lapangan Merdeka cukup nyaman untuk melakukan berbagai kegiatan, seperti jogging, olahraga ringan, berjalan santai, bersantai bersama keluarga, berkumpul dengan teman, maupun menikmati suasana kota. Keberadaan area terbuka, pepohonan, serta fasilitas tempat

duduk memberikan kesan nyaman bagi pengunjung. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi Lapangan Merdeka sebagai ruang terbuka publik telah berjalan dengan baik dalam memenuhi kebutuhan sosial masyarakat.

Pada indikator pemanfaatan Lapangan Merdeka sebagai ruang publik, hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,00 yang termasuk kategori puas. Hal ini menandakan bahwa masyarakat memanfaatkan Lapangan Merdeka untuk berbagai kegiatan positif. Berdasarkan hasil jawaban responden pada Google Form, sebagian besar masyarakat menggunakan fasilitas ini untuk olahraga pagi, jogging, bersantai, berfoto, berkumpul dengan teman, hingga menghadiri acara tertentu yang diselenggarakan di kawasan tersebut. Tingginya tingkat pemanfaatan menunjukkan bahwa keberadaan Lapangan Merdeka memiliki peran penting sebagai pusat aktivitas masyarakat perkotaan.

Namun, meskipun secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori baik, masih terdapat beberapa aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya. Salah satu aspek tersebut adalah ketersediaan tempat sampah, dengan nilai rata-rata sebesar 3,34. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian responden merasa fasilitas tempat sampah di kawasan Lapangan Merdeka masih belum memadai. Berdasarkan jawaban terbuka responden, beberapa masyarakat mengeluhkan jumlah tempat sampah yang dinilai kurang serta lokasi penempatannya yang belum merata. Kondisi ini dapat menyebabkan munculnya sampah di beberapa area tertentu apabila tidak dilakukan pengelolaan yang baik. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertimbangkan penambahan tempat sampah di beberapa titik strategis agar kebersihan lingkungan tetap terjaga.

Selain itu, indikator keberadaan petugas keamanan juga memperoleh nilai yang relatif rendah, yaitu sebesar 3,38. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasa keamanan di Lapangan Merdeka perlu ditingkatkan. Walaupun sebagian besar responden merasa cukup aman saat berkunjung, masih terdapat beberapa pengunjung yang mengharapkan adanya pengawasan yang lebih baik, terutama pada sore hingga malam hari. Penambahan

petugas keamanan atau sistem pengawasan tertentu dinilai penting untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna fasilitas publik.

Pada indikator kebersihan area Lapangan Merdeka, nilai rata-rata sebesar 3,41 menunjukkan bahwa masyarakat berada pada kategori cukup puas. Hasil ini menggambarkan bahwa kebersihan secara umum sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa bagian area yang perlu diperhatikan. Beberapa responden menyampaikan bahwa pada waktu tertentu, terutama ketika pengunjung ramai, kondisi kebersihan cenderung menurun akibat banyaknya sampah yang ditinggalkan pengunjung. Oleh sebab itu, diperlukan pengelolaan kebersihan yang lebih optimal, baik melalui penambahan petugas kebersihan maupun peningkatan kesadaran masyarakat untuk menjaga kebersihan lingkungan.

Selanjutnya, indikator kenyamanan berada di Lapangan Merdeka memperoleh nilai rata-rata 3,84 yang termasuk kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa cukup nyaman ketika mengunjungi Lapangan Merdeka. Kenyamanan tersebut dipengaruhi oleh kondisi lingkungan yang terbuka, tersedianya area duduk, suasana yang relatif santai, serta adanya ruang yang cukup untuk melakukan aktivitas fisik maupun sosial. Akan tetapi, beberapa responden juga menyampaikan bahwa tingkat keramaian pada waktu tertentu terkadang mengurangi kenyamanan pengunjung, terutama ketika area terlalu padat.

Pada aspek kelengkapan fasilitas umum, masyarakat memberikan nilai rata-rata 3,50 yang menunjukkan kategori puas. Walaupun sebagian besar fasilitas telah tersedia, masyarakat masih mengharapkan adanya peningkatan fasilitas pendukung seperti toilet umum yang lebih bersih, area parkir yang tertata, fasilitas olahraga tambahan, dan area istirahat yang lebih nyaman. Fasilitas pendukung merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas ruang publik karena secara langsung memengaruhi pengalaman masyarakat ketika menggunakan fasilitas tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Lapangan Merdeka Medan telah menjalankan fungsi yang baik sebagai

ruang publik masyarakat, khususnya sebagai tempat olahraga, rekreasi, dan interaksi sosial. Tingkat kepuasan masyarakat yang berada pada kategori puas menunjukkan bahwa pemerintah dan pengelola telah menyediakan fasilitas yang cukup baik bagi masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian ini juga menjadi bahan evaluasi bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada fasilitas pendukung seperti kebersihan, tempat sampah, keamanan, toilet, dan pengelolaan parkir.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan atau fasilitas yang diterima. Ketika fasilitas yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila terdapat fasilitas yang belum memenuhi harapan pengguna, maka masyarakat akan memberikan penilaian yang lebih rendah pada aspek tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas publik perlu dilakukan secara berkelanjutan agar Lapangan Merdeka Medan dapat menjadi ruang publik yang semakin nyaman, aman, dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 56 responden mengenai pemanfaatan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas Lapangan Merdeka Medan, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,68. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di Lapangan Merdeka Medan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai ruang publik untuk berbagai aktivitas, seperti olahraga, rekreasi, interaksi sosial, hingga tempat berkumpul bersama keluarga maupun teman. Kemudahan akses menuju lokasi dan suasana lingkungan yang nyaman menjadi aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi karena letaknya yang strategis di pusat Kota Medan serta kondisi lingkungan yang cukup mendukung berbagai aktivitas masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih perlu

mendapatkan perhatian lebih dari pengelola dan pemerintah daerah. Fasilitas tempat sampah, kebersihan area tertentu, serta keberadaan petugas keamanan memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas fasilitas pendukung agar kenyamanan dan keamanan pengunjung dapat lebih terjamin. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas publik secara berkelanjutan menjadi penting agar Lapangan Merdeka Medan dapat terus berfungsi secara optimal sebagai ruang publik yang nyaman, aman, bersih, dan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Hardiansyah. (2023). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Sinambela, L. P. (2021). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Pratama, R., & Nugroho, A. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan fasilitas publik perkotaan. Jurnal Administrasi Publik, 17(2), 101–115.

Sari, D., & Putri, R. (2022). Pengaruh kualitas fasilitas ruang terbuka hijau terhadap kepuasan masyarakat perkotaan. Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota, 18(1), 55–67.

Nasution, H., & Rambe, M. (2023). Pemanfaatan ruang publik dan tingkat kenyamanan masyarakat pada taman kota. Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia, 12(3), 88–97.

Wibowo, A., & Hidayat, T. (2024). Evaluasi kualitas fasilitas publik terhadap kepuasan pengunjung ruang terbuka hijau perkotaan. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8(1), 45–58.

Rahmawati, I., & Yusuf, F. (2020). Analisis kualitas pelayanan

fasilitas umum terhadap kepuasan masyarakat. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 24(2), 130–145.