

# Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Publik di Alun-alun Ujungberung Kota Bandung

ANDIFA MAHARANI RISHA<sup>1</sup>, WIDYA SURYADINI<sup>2</sup>

1. Institut Teknologi Nasional
  2. Institut Teknologi Nasional
- Email : andifa.maharani@mhs.itenas.ac.id

## ABSTRAK

*Ruang publik merupakan salah satu elemen kota yang memiliki peran penting bagi masyarakat. Alun-alun Ujungberung merupakan ruang publik yang dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan memiliki beberapa fasilitas penunjang. Jika masyarakat menggunakan fasilitas yang ada, masyarakat juga harus merasakan kualitas pelayanan dalam serviceability untuk fasilitas penunjang. Pemanfaatan ruang publik ini masyarakat menilai apakah service untuk fasilitas penunjang telah memiliki tingkat kenyamanan, keamanan, kebersihan, kelengkapan dan kelayakan. Oleh karena itu, perlu melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ruang publik di Alun-alun Ujungberung Kota Bandung. Dalam menganalisis objek menggunakan metode seven basic tools langkah yang diambil yaitu checksheet, histogram, diagram pareto, dan fishbone. Berdasarkan hasil penelitian persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ruang publik untuk fasilitas penunjang adanya faktor potensi permasalahan dari kelima dimensi yang ada untuk fasilitas penunjang yaitu di tingkat keamanan dan tingkat kebersihan. Dari kedua dimensi itulah yang harus ditanggulangi terlebih dahulu dari segi fasilitas penunjang di Alun-alun Ujungberung Kota Bandung.*

**Kata Kunci:** Ruang Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas Penunjang, Seven Basic Tools

## 1. PENDAHULUAN

Ruang Publik adalah elemen kota yang mempunyai peran penting dalam masyarakat. Ruang publik berperan sebagai elemen kota yang memberikan karakter khas berupa fungsinya sebagai fungsi interaksi sosial, ekonomi, dan tempat apresiasi budaya (Darmawan, 2007). Ruang publik Ruang publik sebaiknya menyediakan pelayanan untuk masyarakat dan tentunya kualitas pelayanan publik juga harus mencukupi kebutuhan secara dasar sebagai hak sipil warga negara atau pelayanan, jasa, dan barang. Kebutuhan masyarakat di ruang publik sendiri tentunya tidak jauh dari fasilitas penunjangnya. Fasilitas penunjang menurut (Ginting & Sasmita, 2018) adalah fasilitas proporsional yang berperan untuk pelengkap fasilitas utama yang membuat wisatawan nyaman dengan suasana yang terbentuk. Pemenuhan kualitas pelayanan yang baik ini berupa melihat fasilitas penunjang yang berlokasi di ruang publik Alun-alun Ujungberung Kota Bandung, apakah masyarakat telah merasakan kualitas pelayanan dalam *serviceability* terhadap fasilitas penunjang kepada masyarakat itu sendiri. Pemanfaatan ruang publik ini masyarakat menilai apakah service untuk fasilitas penunjang ini telah memiliki tingkat kenyamanan, tingkat keamanan, tingkat kebersihan, dan telah melihat tingkat kelengkapan dan tingkat kelayakan

(Ilmi Jayanti & Dewi, 2015). Dalam studi kasus ini terdapat beberapa fasilitas penunjang yang dilihat masih terdapat banyak kekurangan yang dirasa dapat mengganggu masyarakat yang ingin berkunjung dalam melakukan aktivitas terhadap fasilitas yang ada contohnya seperti fasilitas toilet yang kurang serta kotor atau berbagai fasilitas yang kurang terawat menjadikan fasilitas tidak dapat dipergunakan kembali.

Kualitas pelayanan publik harus dilihat dari persepsi masyarakat terhadap *serviceability* untuk fasilitas penunjang yang telah memiliki rasa nyaman, aman, bersih serta kelengkapan dan kelayakan yang seharusnya masyarakat rasakan. Dengan ini juga ruang terbuka menjadi wadah yang nyaman untuk berinteraksi di semua kalangan masyarakat yang melakukan aktivitas di ruang publik. Untuk itu perlu untuk dilakukan penelitian kepada semua masyarakat yang berkunjung ke ruang publik Alun-alun Ujungberung Kota Bandung, apakah masyarakat telah merasakan tingkat kenyamanan, tingkat keamanan, tingkat kelengkapan, tingkat kebersihan, serta tingkat kelayakan bagi fasilitas penunjang. Sehingga pertanyaan dari penelitian ini adalah "Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ruang publik di Alun-alun Ujungberung Kota Bandung?". Serta tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi potensi dan permasalahan dari penilaian persepsi masyarakat untuk kualitas pelayanan ruang publik di Alun-alun Ujungberung Kota Bandung agar pelayanan publik lebih baik lagi.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini dilakukan observasi untuk memahami kondisi eksisting dari lokasi penelitian, yang nantinya akan disesuaikan dengan data yang tersedia serta hasil kuesioner. Selain itu, observasi dilakukan untuk melihat kondisi kualitas pelayanan publik khususnya dimensi kualitas *features* yaitu melihat karakteristik pengguna ruang terbuka, serta *reability* yaitu mana saja fasilitas penunjang yang kemungkinannya akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, dan *durability* yaitu berapa lama kira-kira fasilitas tersebut dapat terus di pakai di Alun-alun Ujungberung Kota Bandung. Kuesioner digunakan untuk untuk mengetahui karakteristik identitas pengguna Alun-alun Ujungberung serta mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

### 2.1 Penilaian Persepsi Masyarakat

Penilaian persepsi masyarakat ini bertujuan untuk melihat hasil dari kuesioner para responden yang menilai dari tingkat kenyamanan, tingkat keamanan, tingkat kelengkapan, tingkat kebersihan dan tingkat kelayakan dari kualitas pelayanan publik terhadap dimensi *serviceability* untuk fasilitas penunjang.

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *Checksheet*. Tujuan menggunakan *checksheet* ini untuk memudahkan proses pengumpulan data. *Checksheet* merupakan suatu alat bantu untuk memudahkan proses pengumpulan data. *Checksheet* dalam penelitian ini untuk melihat masih kuesioner dari responden yang telah di seleksi.

#### 2. Menghitung Frekuensi Rating Penelitian

Menghitung frekuensi rating penelitian ini menggunakan histogram. Histogram merupakan salah satu alat berupa grafik balok yang dibentuk dari distribusi frekuensi untuk menggambarkan penyebaran/distribusi data yang ada. Histogram dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat hasil dari rating kuesioner persepsi para responden. Data yang diambil dari penelitian ini yaitu dari *checksheet* dan peneliti menghitung frekuensi rating memakai histogram ini.

## 2.2 Identifikasi Masalah Prioritas

Mengidentifikasi masalah prioritas dilihat dari hasil diagram histogram yang telah didapat menggunakan diagram pareto. Diagram pareto diperkenalkan seorang ahli ekonomi Italia yaitu Vilfredo Pareto (1848-1923), yang mengatakan bahwa prinsip dasar pareto dihubungkan kepada aturan 80/20, yang artinya 80% dari masalah yang ditimbulkan oleh 20% penyebabnya. Diagram pareto adalah diagram batang yang disusun secara menurun atau dari besar ke kecil dan digunakan untuk mengidentifikasi masalah, atau penyebab yang paling dominan sehingga dapat memprioritaskan penyelesaian masalah.

## 2.3 Faktor Potensi dan Permasalahan

Faktor potensi dan permasalahan serta hasil dari Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terhadap dimensi *serviceability* untuk fasilitas penunjang dilihat dari hasil diagram pareto yang menerapkan prinsip dasar aturan 80/20, yang artinya 80% dari masalah yang ditimbulkan oleh 20% penyebabnya. Pengolahan ini menggunakan *fishbone diagram*. Pembuatan diagram sebab akibat ini bertujuan agar dapat memperlihatkan faktor-faktor penyebab (*cause*) dan karakteristik kualitas (*effect*) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Hasil Data Penelitian

Analisis hasil data penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat yang berkunjung ke Alun-alun Ujungberung Kota Bandung. Analisis hasil data penelitian ini untuk mengumpulkan data dari hasil kuesioner masyarakat yang menggunakan skala rating menggunakan *check sheet* agar memudahkan untuk proses pengolahan data. Berikut ini *check sheet* dari data sampel persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terhadap dimensi *serviceability* untuk fasilitas penunjang yang dinilai dari tingkat kenyamanan, keamanan, kelengkapan kebersihan dan kelayakan yang ditampilkan pada tabel 1.

**Tabel 1. Checksheet Data Persepsi Pengguna Fasilitas Penunjang**

Jenis Penelitian	Rating										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Kenyamanan	1	0	2	5	2	18	34	28	9	1	100
Keamanan	0	1	4	4	10	17	38	25	1	0	100
Kelengkapan	0	2	4	2	8	26	30	19	9	0	100
Kebersihan	2	1	5	8	17	30	27	8	2	0	100
Kelayakan	0	0	5	2	11	8	40	29	5	0	100
Total	3	4	20	21	48	99	169	109	26	1	500

Responden paling banyak menjawab pada rating 5-8. Pada kenyamanan paling banyak responden yaitu memberikan rating 7, pada keamanan responden paling banyak memberikan rating 7 juga, pada kelengkapan pun responden paling banyak memberikan rating 7, pada kebersihan responden paling banyak memberikan rating 6 lebih rendah dari kenyamanan, keamanan dan kelengkapan. Terakhir untuk kelayakan responden yang paling banyak memberikan rating 7. Seperti yang sudah kita lihat bahwa responden ternyata lebih banyak memberikan rating paling bawah yaitu soal kebersihan.

### 3.2 Analisis Frekuensi Rating Penelitian

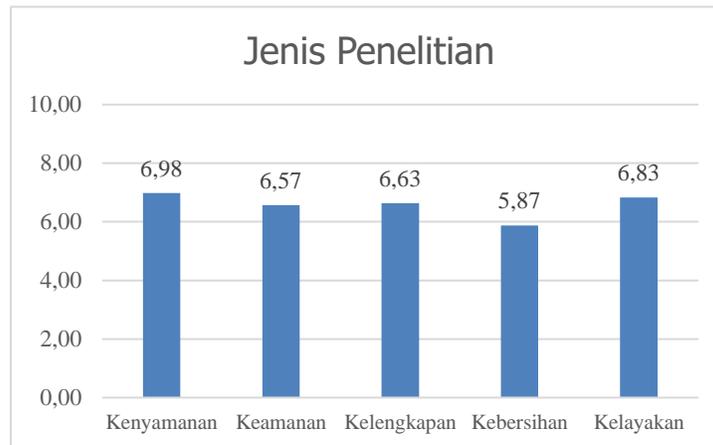
Analisis frekuensi rating penelitian ini bertujuan untuk melihat hasil dari metode *check sheet* yang telah kita peroleh dan melanjutkannya agar kita mengetahui rating dari ke 5 variabel jenis penelitian ini. Setelah menggunakan metode *check sheet* ini selanjutnya ada metode histogram

dengan memakai cara rating gojek untuk mendapatkan hasil presentasi algoritma dari rating rata-rata penelitian kenyamanan, keamanan, kelengkapan, kebersihan dan kelayakan.

**Tabel 2. Persentase Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Jenis Penelitian	Rating										Total	Algoritma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Kenyamanan	1	0	6	20	10	108	238	224	81	10	698	6,98
Keamanan	0	2	12	16	50	102	266	200	9	0	657	6,57
Kelengkapan	0	4	12	8	40	156	210	152	81	0	663	6,63
Kebersihan	2	2	15	32	85	180	189	64	18	0	587	5,87
Kelayakan	0	0	15	8	55	48	280	232	45	0	683	6,83

Setelah mengetahui rata-rata rating dari penelitian, bisa dilihat bahwa rating yang paling rendah yaitu di keamanan sebesar 6,57 dan kebersihan sebesar 5,87. Rating ini juga kita jadikan sebagai diagram histogram yang di mana akan melihat masalah prioritas dianalisis selanjutnya. Diagram histogram ini dapat dilihat di gambar 6.



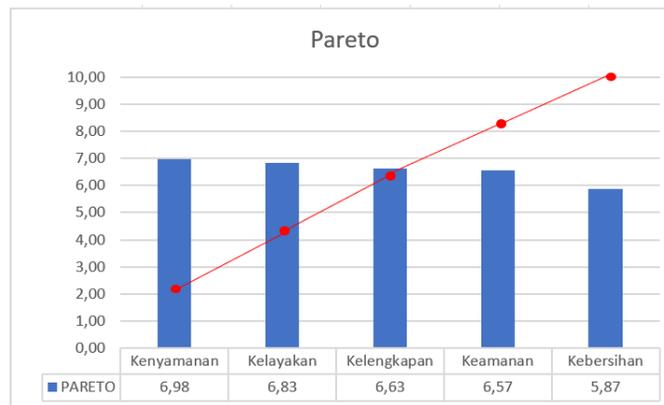
**Gambar 1. Histogram Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

### 3.3 Analisis Masalah Prioritas

Analisis masalah prioritas ini untuk melihat dari kelima variabel yang telah diteliti atau dibagikan kepada responden mana masalah yang harus kita prioritaskan dan kita tanggulangi. Masalah prioritas ini memakai diagram pareto yang di mana diagram pareto ini dibuat dari hasil diagram histogram yang kita urutkan dari yang terkecil sampai ke yang paling terbesar lalu dijumlahkan, dan kita pun bisa menghitung persentase dari histogram menjadi persentase pareto.

**Tabel 3. Persentase Pareto Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Total	Algoritma	Presentase	Pareto
698	6,98	21%	21%
683	6,83	21%	42%
663	6,63	20%	62%
657	6,57	20%	82%
587	5,87	18%	100%
3288	32,88		

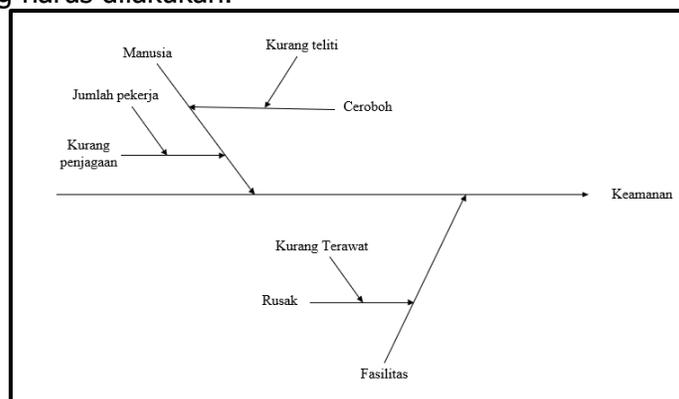


**Gambar 2. Diagram Pareto Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Faktor masalah dari persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ruang publik terhadap fasilitas penunjang ini yang disebabkan oleh keamanan dan kebersihan sebesar 20%, sedangkan faktor kenyamanan, kelayakan dan kelengkapan sebesar 80%. Dilihat dari aturan diagram pareto 80/20 maka yang dominan adalah kenyamanan, kelayakan dan kelengkapan. Penyebab kenyamanan, kelayakan dan kelengkapan yang kurang disebabkan oleh faktor keamanan dan kebersihan.

### 3.4 Analisis Faktor Potensi dan Permasalahan

Analisis faktor potensi dan permasalahan ini diambil dari hasil diagram pareto yang di mana bisa dilihat bahwa faktor hal yang harus kita tanggulangi yaitu tingkat keamanan dan tingkat kebersihan. Dari faktor potensi dan permasalahan ini juga dilihat faktor penyebab serta cara penanggulangan yang harus dilakukan.

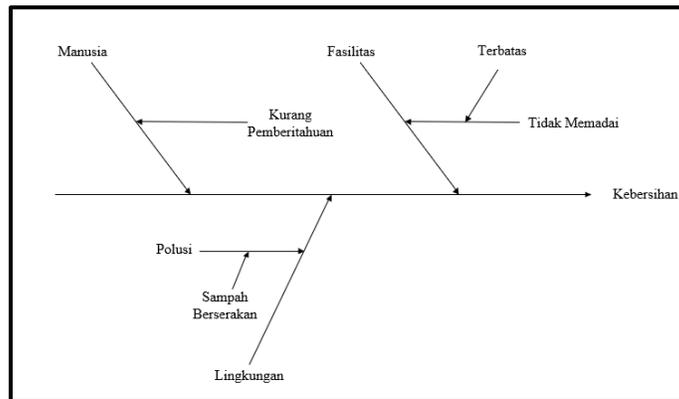


**Gambar 3. Fishbone Diagram Tingkat Keamanan**

persepsi masyarakat terhadap permasalahan kualitas pelayanan di ruang publik terhadap fasilitas penunjang ini diakibatkan oleh keamanan memiliki beberapa faktor yaitu manusia dan fasilitas. Faktor penyebabnya yaitu:

- a) Manusia: merupakan faktor penting untuk menunjang keamanan terutama pada juru parkir dan keamanan setempat Alun-alun Ujungberung. Kurang penjagaan dan kecerobohan menjadi faktor yang perlu diperhatikan.
- b) Fasilitas: Fasilitas yang disediakan harus memiliki keamanan yang terjamin dikarenakan berkontak langsung dengan para pengunjung Alun-alun Ujungberung Kota Bandung. Kondisi

fisik dari fasilitas yang disediakan menjadi *point* penting dikarenakan terlihat jelas oleh pengunjung.



**Gambar 4. Fishbone Diagram Tingkat Kebersihan**

persepsi masyarakat terhadap permasalahan kualitas pelayanan di ruang publik terhadap fasilitas penunjang ini diakibatkan oleh kebersihan memiliki beberapa faktor yaitu manusia, Lingkungan, dan fasilitas. Faktor penyebabnya yaitu:

- Manusia: merupakan faktor penting untuk menunjang kebersihan lingkungan. Kesadaran manusia akan kebersihan lingkungan menjadi *point* utama yang berdampak pada kebersihan lingkungan.
- Lingkungan: Alun-alun Ujungberung Kota Bandung memerlukan lingkungan yang bersih bebas polusi terutama sampah yang berserakan, apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka akan membuat pengunjung merasa tidak nyaman dikarenakan sampah plastik dan sisa makanan tidak menutup kemungkinan akan menghasilkan bau tidak sedap.
- Fasilitas: Fasilitas tempat sampah menjadi fasilitas yang penting untuk menjaga kebersihan, apabila jumlah tempat sampah tidak memadai akan mengakibatkan sampah yang tidak tertampung dan berserakan.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ruang publik terhadap *serviceability* untuk fasilitas penunjang ini yang diolah menggunakan *check sheet*, histogram, diagram pareto, dan diagram sebab akibat (*fishbone diagram*), maka hasil dari analisis diagram pareto dilihat bahwa 80/20 yaitu 80% dari masalah yang ditimbulkan oleh 20% penyebab bahwa faktor penyebab masalah dari *serviceability* untuk fasilitas penunjang yaitu faktor keamanan dan kebersihan. Masalah dari keamanan yaitu ada faktor dari manusia yang ceroboh dan kurangnya penjagaan dari keamanan, serta faktor dari fasilitas yang sudah rusak serta fasilitas parkir yang lahannya kurang. Masalah dari kebersihan yaitu ada faktor dari manusia yang kurangnya akan kesadaran atas kebersihan, serta lingkungan yang banyak sampah dan fasilitas yang tidak memadai akibat terbatasnya fasilitas yang ada.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, terutama kepada dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran kepada penulis untuk penelitian ini dan kepada teman-teman

penulis yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian serta kepada semua pihak responden yang telah membantu penulis dalam penelitian ini hingga selesai.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Darmawan, E. (2007). Edy\_Darmawan.Pdf. In *Peranan Ruang Publik Dalam Perancangan Kota (Urban Design)*.
- Ginting, N., & Sasmita, A. (2018). Developing tourism facilities based on geotourism in Silalahi Village, Geopark Toba Caldera. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science.
- Ilmijayanti, F., & Dewi, D. I. K. (2015). Persepsi Pengguna Taman Tematik Kota Bandung Terhadap Aksesibilitas dan Pemanfaatannya. *Ruang*, 1(1), 21–30. <https://doi.org/10.14710/ruang.1.1.21-30>