

Identifikasi Pengaruh Public Space Terhadap Kondisi Emosional Pengunjung Dalam Pemanfaatan Pelayanan Pemerintahan di Balai Kota Bandung

YUNITHA INDRA KUSUMA, SONY HERDIANA

1. Yunitha Indra Kusuma (Institut Teknologi Nasional, Kota Bandung)
2. Sony Herdiana, ST., M.RegDev. (Institut Teknologi Nasional, Kota Bandung)

Email : yunitha615@gmail.com

Kota Bandung memiliki ruang terbuka sekaligus menjadi tempat pelayanan publik, salah satunya dikenal dengan Taman Balai Kota Bandung. Pada tahun 2019, Ombudsman Jawa Barat banyak menerima pengaduan terkait pelayanan Pemerintah Kota Bandung, berdasarkan rilis yang diterima laporan yang disampaikan Ombudsman terhadap pemerintah daerah (Kabupaten/Kota) dengan jumlah terbanyak masih dipegang Pemerintah Kota Bandung sebesar 50% atau sebanyak 39 laporan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengunjung dalam pemanfaatan pelayanan pemerintahan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif berdasarkan data yang didapatkan dari hasil observasi lapangan dan kuesioner yang disebar ke 100 pengunjung yang menggunakan layanan pemerintahan dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian karakteristik pengunjung didominasi oleh pengunjung yang akan melakukan pelayanan pemerintahan. skor pengaruh taman bagi pengguna pelayanan pemerintahan dengan skor sebesar 83% (puas), dan untuk kualitas pelayanan publik di Balaikota Bandung dengan skor 79% (puas), kemudian skor kondisi emosional pengguna pelayanan pemerintahan dengan skor sebesar 76% (bahagia) dimana secara keseluruhan pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengunjung dalam pemanfaatan pelayanan pemerintahan cukup berpengaruh dengan skor 79% (puas dan bahagia). Taman labirin adalah taman yang memberikan perubahan paling signifikan bagi kondisi emosional pengguna layanan pemerintahan.

Kata kunci: Ruang Publik, Kondisi Emosional, Pelayanan Pemerintahan.

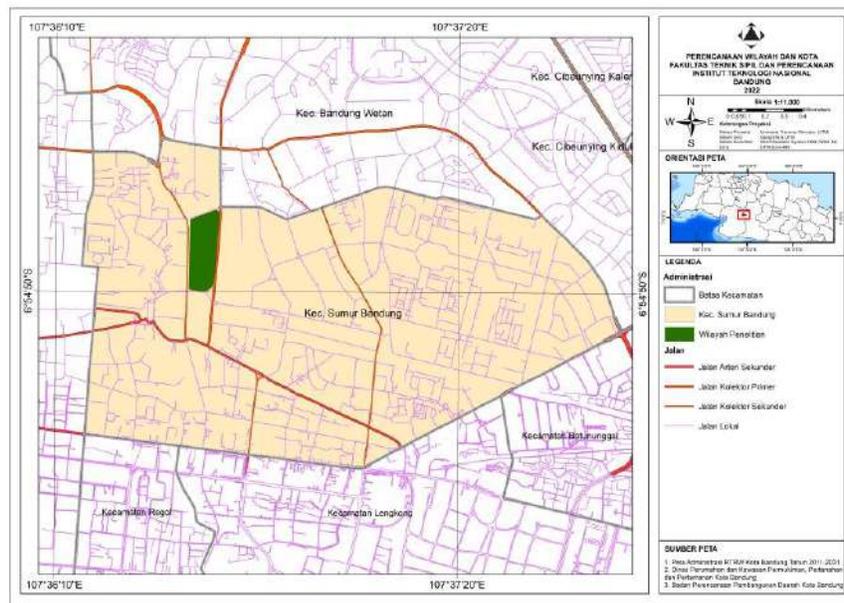
1. PENDAHULUAN

Taman kota sebagai salah satu komponen utama ruang terbuka hijau, berperan penting sebagai sarana pengembangan sosial budaya, seperti pendidikan masyarakat, katup pengaman, dan suplemen budaya perkotaan, pembentuk citra kota, tempat pelayanan umum dan sarana penunjang kegiatan masyarakat.

Pada tahun 2015, Kota Bandung dianugerahi predikat Kota Kreatif oleh UNESCO. menurut UNESCO strategi pemerataan yang dilakukan oleh pemerintahan Kota Bandung ini dilakukan untuk meningkatkan lingkungan perkotaan dan menciptakan suasana perkotaan yang menarik khususnya, membangun taman sebagai wujud dari predikat UNESCO sebagai Creative Cities Network (Gibbons, 2015). Kota Bandung memiliki ruang terbuka sekaligus menjadi tempat pelayanan publik salah satunya dikenal dengan Balai Kota Bandung atau masyarakat biasa menyebutnya dengan singkatan Balkot. Berdasarkan data terdapat beberapa masalah yang dijumpai pada bagian pelayanan. Dimana pada tahun 2019, Ombudsman Jawa Barat banyak

menerima pengaduan terkait pelayanan Pemerintah Kota Bandung, berdasarkan rilis yang diterima laporan yang disampaikan Ombudsman terhadap pemerintah daerah (Kabupaten/Kota), jumlah terbanyak masih dipegang Pemerintah Kota Bandung sebesar 50% atau sebanyak 39 laporan. Dampak dari buruknya Kualitas pelayanan tersebut adalah berupa sulit mengurus izin usaha, kurang minat investasi, kurang ketersediaan lapangan kerja, kurangnya potensi pendapatan daerah, berkembangnya usaha illegal. Selain hubungan antar petugas yang kurang baik, hubungan petugas dengan pelanggan juga kurang terjalin baik, ini disebabkan karena petugas berkerja diperlukan standar pelayanan sebagai alat untuk dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai tolak ukur penilaian mutu pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat pemberi pelayanan dalam rangka cepat, mudah, terjangkau, dan kualitas pelayanan yang terukur.

Wilayah studi (Gambar 1) merupakan Kawasan Balai Kota Bandung yang terletak di Kelurahan Babakan Ciamis, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung.



Gambar 1. Ruang Lingkup Wilayah

2. METODE PENELITIAN

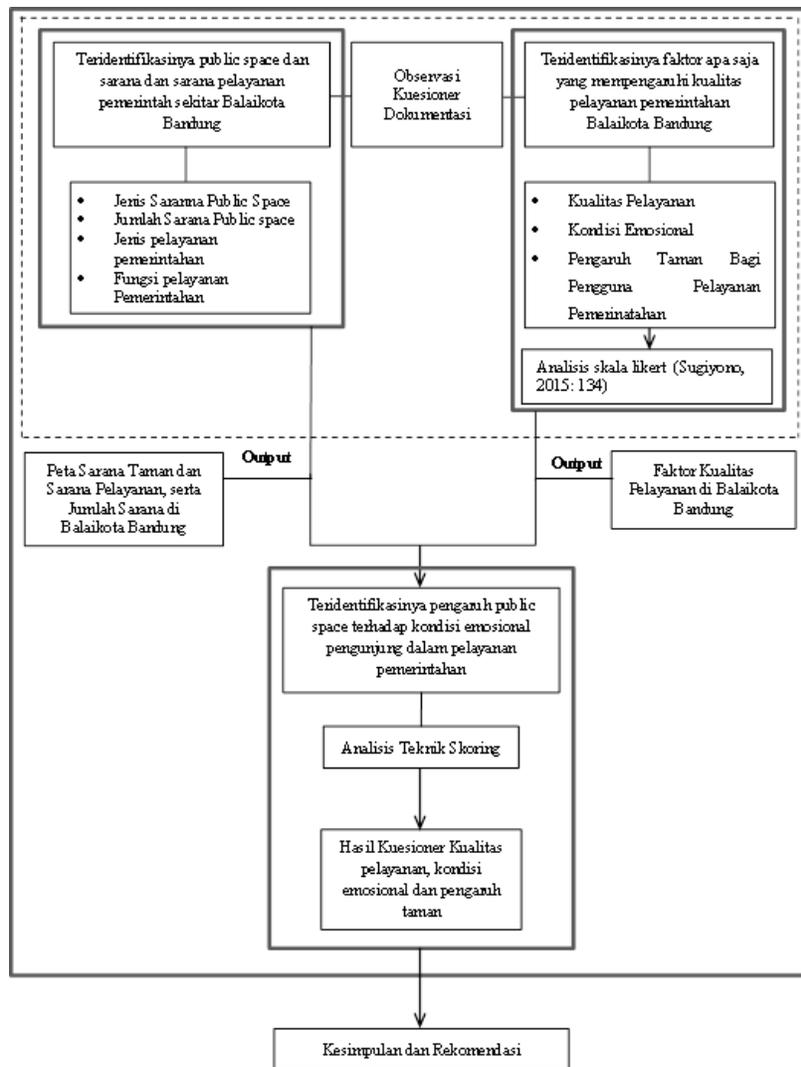
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengetahui pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengunjung dalam pemanfaatan pelayanan pemerintahan.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu data primer melalui observasi, kuesioner dan data sekunder melalui data dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung terkait jumlah fasilitas sarana pelayanan pemerintahan dan jumlah fasilitas sarana taman yang ada di Balai Kota Bandung. Pada penelitian ini saat observasi dilakukan, peneliti hanya menambahkan jumlah fasilitas sarana yang ada di sekitar Balai Kota Bandung dimana variabel yang menggunakan teknik observasi meliputi sub variabel jenis sarana public space, jumlah sarana public space, dan jenis pelayanan pemerintahan dengan menggunakan observasi terstruktur berupa pedoman observasi yang dibuat menyerupai check-list. Selain

menggunakan pedoman observasi, peneliti juga memanfaatkan penggunaan aplikasi GIS (Geographic Information System) untuk mengetahui kondisi eksisting taman.

Pada penelitian ini kuesioner ditujukan kepada pengguna layanan pemerintahan, dimana pengguna layanan pemerintahan ini juga memanfaatkan taman untuk mengatur kondisi emosional setelah melakukan layanan pemerintahan. Kuesioner ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh taman bagi kondisi emosional pengguna layanan pemerintahan. Responden yang dibutuhkan pada kuesioner ini yaitu sebanyak 100 responden berdasarkan metode perhitungan Lemeshow dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini berupa teknik *accidental Sampling*.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan Microsoft Excel, SPSS, Arcgis, yang kemudian diuraikan kedalam sebuah deskripsi. Pada penelitian ini dilakukan teknik skoring pada setiap variabel untuk mendapat presentase pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengunjung dalam pemanfaatan pelayanan pemerintahan di Taman Balai Kota Bandung.



Gambar 2. Kerangka Analisis

Tabel 1. DOV

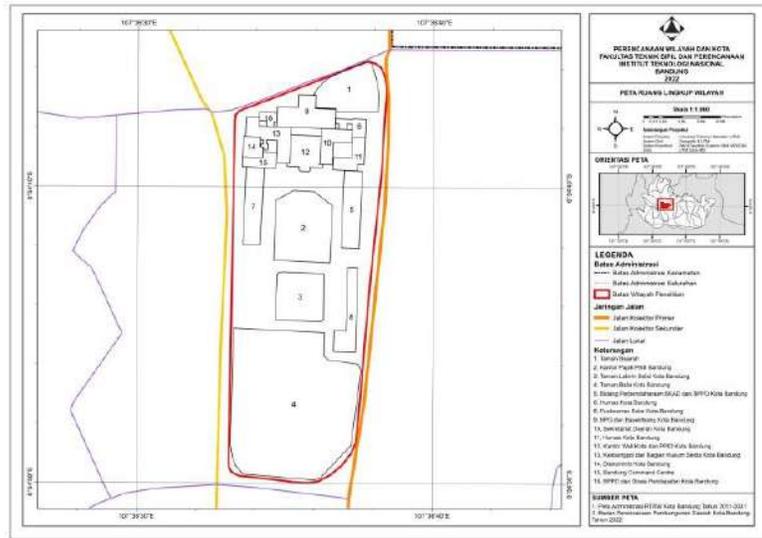
| Variabel | Indikator | Parameter |
|--|---|---|
| Public Sapce dan sarana pelayanan pemerintahan | Jenis sarana public space | Ketersediaan Jumlah dan Jenis Sarana Public Space |
| | Jumlah sarana public space | |
| | Jenis Pelayanan Pemerintahan | Ketersediaan Jenis Pelayanan P |
| Kualitas pelayanan, kondisi emosional dan pengaruh taman | Prosedur pleyanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Persyaratan pelayanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Kejelasan petugas pelayanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Kedisiplinan petugas pelayanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Kecepatan pelayanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Keadilan mendapatkan pelayanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Kenyamanan lingkungan | Pengukuran Skala Likert |
| | Kesopanan dan keramahan petugas | Pengukuran Skala Likert |
| | Keamanan lingkungan | Pengukuran Skala Likert |
| | Perasaan Saat Memasuki Kantor Pelayanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Perasaan Saat Pelayanan Berlangsung | Pengukuran Skala Likert |
| | Perasaan Saat Keluar Kantor Pelayanan | Pengukuran Skala Likert |
| | Tujuan Berada di Taman | Pengukuran Skala Likert |
| | Perasaan Setelah Menikmati Taman | Pengukuran Skala Likert |
| | Memori Responden Terhadap Taman | Pengukuran Skala Likert |
| Pengaruh Taman dalam Menambah Energi Positif | Pengukuran Skala Likert | |
| Pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengunjung dalam pemanfaatan pelayanan pemerintahan | Hasil Kuesioner Kualitas pelayanan, kondis emosional dan pengaruh taman | Teknik Skoring |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kondisi Eksisting Balai Kota Bandung

Balaikota Bandung merupakan taman sekaligus sarana pelayanan umum dimana lokasi Balaikota Bandung ini terletak di Jl. Wastukencana No.2, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung. Gedung Balai Kota Bandung menjadi salah satu bangunan di Bandung yang memiliki keaslian bentuk dari sejak awal pembuatannya hingga sekarang. Belum terjadi penambahan pada bangunan aslinya kecuali penambahan dua gedung baru di kiri dan kanan gedung yang dibangun sekitar tahun 1980, sebagai penunjang fungsi kantor pusat pemerintahan. Hal lain yang paling bersejarah dari

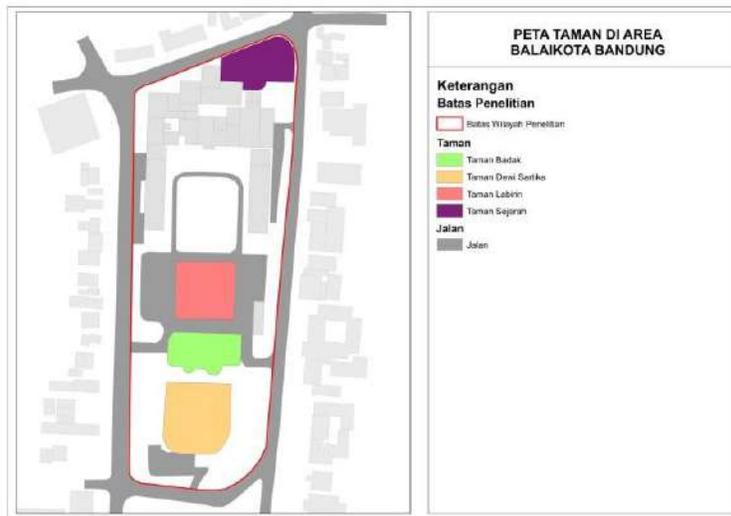
Gedung Balai Kota Bandung adalah tamannya. Taman Merdeka atau Taman Dewi Sartika adalah taman paling tua di Kota Bandung



Gambar 3. Pembagian Area Taman Balai Kota Bandung

3.1.1 Public Space di Balai Kota Bandung

Taman Balaikota Bandung merupakan taman yang terdapat di area pusat pemerintahan Balaikota Bandung. Berdasarkan data sekunder dari Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman, Pertanahan Dan Pertamanan Kota Bandung, Taman Balaikota ini memiliki luas sebesar 13.800 m². Namun pada kenyataannya taman yang benar-benar area hijau luasnya diperkirakan hanya sekitar 1500-2000 m². Taman ini berbentuk persegi panjang dengan panjang dan lebar yang besarnya hampir sama (menyerupai persegi) dengan keseluruhan areanya merupakan area yang ditanami rumput. Berikut peta lokasi taman yang berada di area Balaikota Bandung.



Gambar 4. Taman Area Balai Kota Bandung

3.1.2 Fasilitas

Fasilitas di Taman Balai Kota Bandung ini cukup lengkap seperti kursi taman yang dilengkapi dengan tempat sampah yang tersebar di sekitar taman dengan tujuan untuk memudahkan pengunjung beristirahat dan menikmati suasana taman. Toilet di Taman Balai Kota Bandung terbagi menjadi 3, 1 toilet di area taman sejarah, 1 toilet berada di taman badak dan 1 lagi berada di taman dewi sartika. Kemudian untuk musola terdapat pada area di dalam taman bersebelahan dengan taman dewi sartika dan taman badak. Pada pintu masuk taman di sebelah selatan taman terdapat 1 ATM Center yang bisa di akses pengunjung. Selain itu terdapat juga tempat cuci tangan yang ada di sekitar taman ini. Berikut tabel safilitas yang terdapat di taman balaikota bandung.

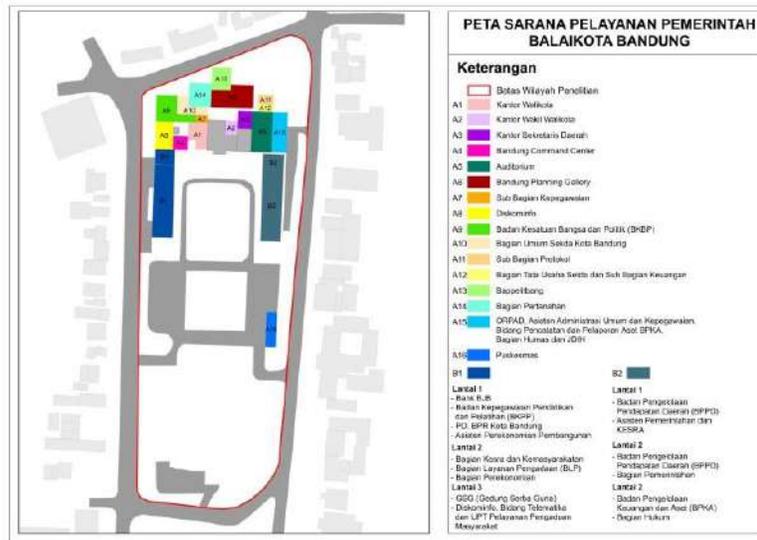
Tabel 2. Fasilitas Taman Balai Kota Bandung

| No | Fasilitas | Jumlah |
|----|----------------------|--------|
| 1 | Tempat Sampah | 23 |
| 2 | Tempat Cuci Tangan | 4 |
| 3 | Toilet | 7 |
| 4 | Kursi | 72 |
| 5 | Lampu Taman | 121 |
| 6 | Kanopi | 2 |
| 7 | Gazebo | 1 |
| 8 | Pos Penjagaan | 3 |
| 9 | Tempat Air Minum | 1 |
| 10 | Playground | 1 |
| 11 | Tempat Parkir Sepeda | 40 |
| 12 | Tempat Parkir Mobil | 2 |
| 13 | Papan Informasi | 2 |
| 14 | Tempat Parkir Motor | 3 |

Sumber: Hasil Observasi, 2022

3.1.3 Pelayanan Pemerintahan di Balai Kota Bandung

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.



Gambar 5. Taman Area Balai Kota Bandung

3.2 Karakteristik Pengunjung

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang disebar terhadap seluruh pengunjung Taman Balaikota Bandung. Berikut merupakan karakteristik pengunjung Taman Balai Kota Bandung.

1. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 51%
2. Berdasarkan kelompok usia, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh kelompok usia <25 tahun dengan presentase sebesar 64%
3. Berdasarkan pekerjaan, karakteristik responden pada penelitian ini didominasi oleh pelajar/mahasiswa dengan presentase sebesar 47%.
4. Berdasarkan asal kota, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh pengunjung yang berasal dari Kota Bandung dengan presentase 95%
5. Berdasarkan jam berkunjung, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh pengunjung yang datang di bawah jam 10 pagi dengan presentase sebesar 86%
6. Berdasarkan jam berkunjung, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh pengunjung yang datang di antara jam 10 pagi hingga jam 1 siang dengan presentase sebesar 45%
7. Berdasarkan berapa kali kunjungan dalam seminggu, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh pengunjung yang datang hanya 1 kali dalam seminggu dengan presentase sebesar 65%
8. Berdasarkan tujuan berkunjung, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh pengunjung yang mengunjungi Dinas BPPD (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) dengan presentase 32%.

3.3 Pengaruh Public Space Terhadap Kondisi Emosional Pengunjung dalam Pemanfaatan Pelayanan Pemerintahan

Dalam melakukan analisis pengaruh public space terhadap kondisi emosional pada taman balaikota ini, kriteria yang digunakan untuk kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan pemerintah terbaru yang telah dikeluarkan tentang pelayanan publik untuk mengevaluasi operasi

unit utilitas instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP-25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Tabel 3. Kriteria Kepuasan Pengaruh public space dan kondisi emosional pengunjung

| Interval Interpretasi Skor | Keterangan | Interval Interpretasi Skor | Keterangan |
|----------------------------|-------------------|----------------------------|----------------|
| 0% - 20% | Sangat Tidak Puas | 0% - 20% | Marah |
| > 20% - 40% | Tidak Puas | > 20% - 40% | Kesal |
| > 40% - 60% | Cukup Puas | > 40% - 60% | Cukup Bahagia |
| > 60% - 80% | Puas | > 60% - 80% | Bahagia |
| > 80% - 100% | Sangat Puas | > 80% - 100% | Sangat Bahagia |

Tabel 4. Kriteria Kepuasan Pengaruh public space dan kondisi emosional pengunjung

| Variabel | Indikator | Skor | Presentase Skor | Keterangan | Skor pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengunjung | Keterangan |
|--|--|------------|-----------------|----------------|--|------------------|
| Persepsi Responden Tentang Pelayanan Publik di Balaikota Bandung | Prosedur pelayanan | 322 | 81% | Sangat Puas | 79,3% | Puas dan Bahagia |
| | Persyaratan pelayanan | 318 | 80% | Puas | | |
| | Kejelasan petugas pelayanan | 318 | 80% | Puas | | |
| | Kedisiplinan petugas pelayanan | 308 | 77% | Puas | | |
| | Kecepatan pelayanan | 280 | 70% | Puas | | |
| | Kesopanan dan keramahan petugas | 323 | 81% | Sangat Puas | | |
| | Keadilan mendapatkan pelayanan | 309 | 77% | Puas | | |
| | Kenyamanan lingkungan | 326 | 82% | Sangat Puas | | |
| | Keamanan lingkungan | 331 | 83% | Sangat Puas | | |
| | | 315 | 79% | Puas | | |
| Kondisi Emosional Pengguna Pelayanan Pemerintahan di Balaikota Bandung | perasaan saat memasuki kantor pelayanan pemerintahan | 331 | 83% | Sangat Bahagia | | |
| | perasaan saat pelayanan berlangsung | 302 | 76% | Bahagia | | |
| | perasaan saat keluar dari pelayanan pemerintahan | 283 | 71% | Bahagia | | |
| | | 305 | 76% | Bahagia | | |

| Variabel | Indikator | Skor | Presentase Skor | Keterangan | Skor pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengunjung | Keterangan |
|--|--|------------|-----------------|--------------------|--|------------|
| Pengaruh Taman Bagi Pengguna Pelayanan Pemerintahan di Balaikota Bandung | Tujuan Berada di Taman | 340 | 85% | Sangat Puas | | |
| | Perasaan responden ketika menikmati taman | 320 | 80% | Sangat Bahagia | | |
| | Memori responden terhadap taman | 298 | 75% | Puas | | |
| | pengaruh taman dalam menambah energi positif responden | 364 | 91% | Sangat Puas | | |
| | | 331 | 83% | Sangat Puas | | |

Sumber: Hasil Pengolahan, 2022

Hasil pengolahan data kuisisioner pada Taman Balai Kota Bandung meunjukkan bahwa Taman Balai Kota Bandung memiliki manfaat bagi kondisi emosional pengguna layanan pemerintahan dimana pengunjung sangat puas terhadap pengaruh taman dalam menambahkan energi positif dan memperbaiki kondisi emosional. Pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengguna layanan pemerintahan mendapatkan total skor 79,3%. Dengan skor tersebut pengaruh public space terhadap kondisi emosional pengguna layanan pemerintahan dikatakan puas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada, Identifikasi pengaruh Public Space Terhadap Kondisi Emosional Pengunjung Dalam Pemanfaatan Pelayanan Pemerintahan di Taman Balai Kota Bandung adalah:

1. Berdasarkan hasil skoring analisis Pengaruh Public Space Terhadap Kondisi Emosional Pengunjung Dalam Pemanfaatan Pelayanan Pemerintahan didapatkan bahwa Tingkat kualitas cukup puas dimana masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang sudah di berikan oleh petugas pemerintahan di Balaikota Bandung dengan presentase 79%. Faktor kondisi emosional masyarakat yang mengunjungi pelayanan pemerintahan di Balaikota Bandung memiliki tingkat emosional bahagia dengan presentase 77% dari mulai masuk ke kantor sampai dengan keluar dari kantor pelayanan tersebut. Faktor taman bagi kondisi emosional pengguna layanan pemerintahan di balaikota Bandung yang mempengaruhi kondisi emosional pengguna layanan pemerintahan sebanyak 77% pengguna layanan merasa puas
2. Dengan adanya taman di sekitar lingkungan pelayanan pemerintahan ini bisa membantu untuk menurunkan kondisi emosional negatif atau bisa juga meningkatkan energi positif bagi pengguna layanan pemerintah di balaikota bandung.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bahrum Jamil. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Matsumi Kecamatan Medan Area Kota Medan.
- Edi Surwandi. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi ke Indihome. Universitas Tanjungpura.
- Esterlina Wulandari, Wulan Dwi Purnamasari, Wisnu Sasongko. (2020). Pengaruh Kepuasan Taman Terhadap Respon Urban Stress Pengunjung Taman di Kota Bandung.
- Fadma Yulianti, Rofiqah Wahdah. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin.
- Gissma, N. (2016). Metamorfis Ruang Publik Kota Bandung Terhadap Nilai Indeks Kebahagiaan Warga Kota Bandung