JURNAL INSPIRASI
https://doi.org/10.35880/inspirasi.v15i1.2340

Analisis Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung

[1]Budhi Pamungkas Gautama, [2]Hogan Bhatara
[1]Universitas Pendidikan Indonesia
[2]Politeknik STIA LAN Bandung

ABSTRACT

This research aims to explain the importance of improving public service systems in line with the increasing demands of society. In this context, the public sector and public systems face complex challenges, especially in dealing with high levels of uncertainty often referred to as "wicked problems". To overcome these challenges, collaboration involving various perspectives is needed to find effective solutions. The research method used is qualitative research, which involves in-depth interviews with relevant stakeholders, participatory observation, and document analysis. This research provides an in-depth understanding of the complexity of the public service system and the importance of collaboration in facing the challenges. The results of this research can provide valuable insights for decision-makers in designing better strategies and policies in improving public services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pentingnya peningkatan sistem pelayanan publik seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat. Dalam konteks ini, sektor publik dan sistem publik menghadapi tantangan yang kompleks, terutama dalam menghadapi tingkat ketidakpastian yang tinggi yang sering disebut sebagai "masalah jahat". Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan kolaborasi yang melibatkan berbagai perspektif untuk menemukan solusi yang efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yang melibatkan wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan terkait, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang kompleksitas sistem pelayanan publik dan pentingnya kolaborasi dalam menghadapi tantangan yang ada. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengambil keputusan dalam merancang strategi dan kebijakan yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan publik.

HISTORI ARTIKEL
Diterima, 13 Februari 2024
Direvisi, 14 Maret 2024
Disetujui, 20 April 2024

KATA KUNCI
Public Service System; Improving Public Service; Improvement; Public Sector; Public System; Strategy; Policy; Public Service
Sistem Pelayanan Publik; Meningkatkan Pelayanan Publik; Peningkatan; Sektor Publik; Sistem Public; Strategi; Kebijakan; Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik, kebutuhan akan peningkatan dalam sistem tersebut semakin mendesak (Massey, 2019) Masyarakat memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap layanan yang efisien, responsif, dan berkualitas dari sektor publik. Namun, untuk memenuhi tuntutan ini, sistem pelayanan publik perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pemahaman tentang masalah yang dihadapi oleh sektor publik menjadi penting untuk mencari solusi yang tepat guna dan efektif.

Tidak dapat dipungkiri bahwa sektor publik dan sistem publik seringkali menghadapi masalah dengan tingkat ketidakpastian yang tinggi. Masalah-masalah ini bahkan terkadang diberi label "masalah jahat" (Geuijen et al., 2017) karena kompleksitas dan kesulitannya dalam penyelesaiannya Ketidakpastian ini dapat meliputi berbagai faktor, se perti perubahan kebijakan, perubahan lingkungan, dan dinamika

Kontak Hogan Bhatara 21110137@poltek.Stialan.Bandung
© 2024

sosial yang berubah dengan cepat. Untuk menghadapi tantangan ini, diperlukan pendekatan yang komprehensif yang mempertimbangkan berbagai perspektif untuk menemukan solusi yang efektif dan berkelanjutan.

Salah satu elemen kunci dalam menghadapi kompleksitas dan ketidakpastian dalam sistem pelayanan publik adalah kolaborasi. Kolaborasi melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, masyarakat, dan lembaga non-pemerintah, dalam merumuskan kebijakan dan melaksanakan tindakan yang mempengaruhi sistem pelayanan publik (Gyllenhammar et al., 2022; Nezami et al., 2023) Kolaborasi ini penting karena berbagai pihak memiliki pandangan, tujuan, dan pengetahuan yang berbeda. Dengan berbagi perspektif dan bekerja sama, pemangku kepentingan dapat menggabungkan keahlian dan sumber daya mereka untuk mencapai perubahan positif dalam sistem pelayanan publik.(Chrifou et al., 2023; Grubb & Vitus, 2022)

Dalam upaya meningkatkan sistem pelayanan publik, kolaborasi tidak hanya membantu dalam menemukan solusi yang lebih baik, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memungkinkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam penyusunan kebijakan dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Kolaborasi ini juga dapat menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama atas hasil pelayanan publik.(Nyström et al., 2018)

TINJAUAN TEORITIS

1. Masyarakat Sebagai Acuan Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung

Dalam permasalahan dalam pelayanan yang menjelaskan mengapa masyarakat merupakan acuan layanan pemerintah di Kota Bandung. Masyarakat adalah pemangku kepentingan utama dalam pemerintahan daerah. (Eriksson et al., 2020) Kebutuhan, harapan, dan kesejahteraan masyarakat harus menjadi fokus pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah Kota Bandung bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang responsif, efektif, dan berkualitas tinggi kepada warganya.(Andrews et al., 2011)

Sebagai konsumen utama layanan pemerintah, masyarakat memainkan peran penting dalam mempengaruhi kebijakan dan pengambilan keputusan.(Lu et al., 2023) Pemerintah Kota Bandung telah mengambil pendekatan partisipatif dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi kebijakan, dengan melibatkan masyarakat dalam prosesnya. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah dapat memastikan bahwa kebijakan dan program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.(Chrifou et al., 2023)

Masyarakat, yang merupakan penerima utama layanan pemerintah, juga berfungsi sebagai pengawas dan pemantau kinerja pemerintah. Dalam masyarakat yang partisipatif, masyarakat secara aktif berpartisipasi dalam memberikan umpan balik, melaporkan masalah, dan menilai kualitas layanan yang mereka terima.(Li et al., 2022; McLaren et al., 2023) Hal ini membantu pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas.

Untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat menjadi prioritas dalam pembangunan dan pelayanan publik, maka sangat penting untuk melihat masyarakat Kota Bandung sebagai penerima utama layanan pemerintah.(Crevani et al., 2021) Membangun pelayanan publik yang berkualitas dan responsif di Kota Bandung perlu melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, memberdayakan masyarakat sebagai pemangku kepentingan yang aktif, dan memastikan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.(Nonet et al., 2022)

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pemenrintah Kota Bandung

Tingkat pelayanan publik yang ditawarkan oleh Pemerintah Kota Bandung bergantung pada beberapa variabel. Pertama, faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan adalah faktor sumber

daya.(Eriksson et al., 2023) Kapasitas pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi secara langsung akan bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih, infrastruktur yang memadai, dan anggaran yang cukup. Agar dapat memberikan pelayanan secara efektif, Pemerintah Kota Bandung harus menjamin ketersediaan dan optimalisasi sumber daya tersebut.(Ahlström & Crevani, 2023)

Masalah regulasi dan kebijakan juga berdampak pada standar pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung.(Strasser et al., 2022) Akses dan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan akan dipermudah dengan kejelasan, transparansi, dan kesederhanaannya. Untuk mengontrol dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang handal dan berkualitas tinggi, diperlukan juga regulasi yang efektif dan memadai.(Boonstra, 2023)

Keterlibatan dan partisipasi masyarakat adalah faktor ketiga. Masyarakat yang berperan aktif dalam proses pengembangan, penyelenggaraan, dan evaluasi pelayanan publik akan meningkatkan standar pelayanan tersebut.(Brorström & Styhre, 2023) Pemerintah Kota Bandung harus mendorong keterlibatan masyarakat, menciptakan forum untuk umpan balik dan saran, serta melibatkan masyarakat dalam menilai dan mengatur kualitas pelayanan.

3. Pengaruh Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pemerintah Di Kota Bandung

Sebagai pemangku kepentingan utama dalam pemerintah daerah, masyarakat harus berperan terlebih dahulu. Kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat harus dipahami oleh Pemerintah Kota Bandung, dan Pemerintah Kota Bandung harus bertindak sesuai dengan itu.(Ulibarri et al., 2023) Masyarakat berperan sebagai pengawas dan penilai kualitas layanan yang diberikan dalam situasi ini. Masyarakat dapat secara aktif berpartisipasi dan memberikan saran, kritik, dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.(Gyllenhammar & Hammersberg, 2022) Berdasarkan umpan balik dan harapan masyarakat, pengaruh ini memungkinkan Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan.

Selain itu, masyarakat juga dapat mempengaruhi perubahan dengan meningkatkan pelayanan publik. Masyarakat dapat berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan dengan mendukung dan secara aktif mengambil bagian dalam program-program pemerintah.(Osborne, 2018; Stoecker & Falcón, 2022) Sebagai contoh, masyarakat dapat membantu menjaga kebersihan dan keindahan Kota Bandung dengan berpartisipasi dalam program kebersihan lingkungan. Masyarakat dapat membantu Pemerintah Kota Bandung dalam mencapai tujuan pembangunan dan meningkatkan pelayanan publik dengan berperan aktif dalam upaya-upaya tersebut.(Sentanu et al., 2023)

Terakhir, masyarakat dapat berperan sebagai acuan dan penggerak untuk perbaikan pelayanan publik. Masyarakat dapat meminta dan menuntut pelayanan yang berkualitas dengan meningkatkan literasi dan pemahaman mereka tentang hak-hak mereka sebagai konsumen layanan publik.(Garney et al., 2022; Tuharno et al., 2019) Untuk memperjuangkan pelayanan publik yang lebih baik, kelompok advokasi atau organisasi masyarakat dapat dibentuk. Masyarakat dapat memberikan dampak terhadap kebijakan, program, dan alokasi sumber daya pemerintah dengan bekerja sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.(van Tulder & Keen, 2018)

METODE PENELITIAN

1. Survei

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, digunakan survei berbasis kuesioner yang dikelola sendiri. Kuesioner survei terdiri dari dua bagian utama, yaitu sebagai berikut. Bagian pertama mencakup pertanyaan tentang nama responden, jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, dan pekerjaan. (Hermanto & Miftahuddin, 2021) Bagian kedua dari kuesioner menanyakan pernyataan dalam skala 5 poin mulai dari 'sangat setuju' (1) hingga 'sangat tidak setuju' (5) berdasarkan Skala Likert yang digunakan

dalam survei untuk mengukur kepuasan pelanggan. Skala Likert terdiri dari beberapa item yang menanggapi pilihan 5 poin pada skala yang digunakan untuk menilai perilaku individu. Tanggapan Skala Likert meliputi sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Lima pertanyaan menilai kepuasan yang dirasakan, keamanan, efektivitas, kenyamanan, dan kecepatan. Kuesioner didistribusikan kepada masyarakat lokal di Kota Bandung sebagai variabel yang diteliti setelah draf pertama dirancang dengan menggunakan Google Form.(Abrahams et al., 2023; Morgan et al., 2023)

Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini sangat berguna dalam mengumpulkan data dari responden secara online. Survei dilakukan dengan menyebarkannya di media sosial untuk mencapai sampel yang representatif. Pengumpulan data dilakukan selama 3 minggu. Dengan menggunakan metode ini, akan didapatkan data yang akurat dan representatif yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian untuk mengukur kepuasan yang dirasakan, keamanan, efektivitas, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan publik pemerintah Kota Bandung. Responden dalam penelitian ini berjumlah 75 orang. Komposisi Responden dapta dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden

Kategori	Detail	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	45	59.2%
	Wanita	30	40.8%
Pendidikan terakhir	Tidak Tamat SD	1	1.3%
	Derajat SMP	22	28.9%
	Derajat SMA	2	2.6%
	Sarjana	47	61.8%
	Diploma	1	1.3%
	Pasca Sarjana	1	1.3%
	DIII	1	1.3%
	SD	1	1.3%
Usia	< 18 Tahun	6	7.9%
	18-20 Tahun	10	13.2%
	21-30 Tahun	7	9.2%
	31-40 Tahun	7	9.2%
	>41 Tahun	46	60.5%
Pekerjaan	Tidak Bekerja	3	3.9%
	Buruh	0	0%
	Ibu Rumah Tangga	4	5.3%
	Wirausaha	7	9.2%
	PNS/TNI	14	18.4%
	Swasta	10	13.2%
	Guru/Dosen	6	7.9%
	Pelajar/Mahasiswa	20	26.3%
	BUMN	3	3.9%
	Pensiun	3	3.9%

Tabel 1 menunjukan terdapat 75 orang responden dengan jumlah responden pria sebanyak 45 orang (59.2%) dan jumlah responden berempuan sebanyak 30 orang (40.8%). Mayoritas Responden juga didominasi dengan kelompok Sarjana sebanyak 47 orang (61.8%) dan sebagian besar berusia lebih dari 41 Tahun sebanyak 46 orang (60.5%) dan paling banyak berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 20 orang (26.3%).

Tabel 2. List Pertanyaan

Pertanyaan	Kode	Construct
Memberikan pelayanan publik yang memadai	NO1	sufficient
Terbuka dan transparan dalam memberikan informasi	NO2	Transparancy
Efektif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan	NO3	Reliability
Akses yang mudah dan nyaman bagi masyarakat	NO4	Convenience
memberikan respon yang cepat dan tepat	NO5	Quick

Tabel 2 merupakan tabel yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pemerintah Kota Bandung dalam hal kenyamanan, keamanan, kepuasan, dan loyalitas. Pertanyaan yang disajikan dalam tabel tersebut dirancang untuk menginvestigasi aspek-aspek penting dalam layanan publik pemerintah, seperti Kecukupan, Transparansi, Keandalan, Kenyamanan, Kecekatan. Melalui tabel ini, peneliti dapat mengindentifikasi masalah-masalah yang ada dalam pelayanan publik pemerintah Kota Bandung.

Informasi yang dikumpulkan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah yang ditemukan oleh para peneliti. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk memandu perbaikan dan peningkatan layanan di masa depan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna layanan publik pemerintah. Dengan demikian, dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah Kota Bandung. Metode penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi pemerintah untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka.

2. Rasch Model

Model Rasch merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengukur karakteristik sifat dari instrumen penilaian atau skala pengukuran. Dengan menggunakan model ini, akan didapatkan informasi mengenai karakteristik responden atau objek yang sedang diukur. Model Rasch digunakan dalam banyak bidang, termasuk dalam mengukur Evaluasi Kepuasan Pelanggan, Penilaian Keterampilan dan Kompetensi, Peringkat Kinerja Organisasi, dan Pengembangan Indeks Kualitas.

Pemodelan Rasch adalah perangkat analisis yang memungkinkan pengujian validitas dan reliabilitas perangkat studi, serta memeriksa kesesuaian individu dan objek. mempelajari pemeriksaan validitas perangkat pada penelitian ini menggunakan Pemodelan Rasch, yang dilihat adalah nilai pendekatan umum kuadrat hasil akhir (MNSQ) 0,5 < MNSQ < 1,5, harga pemeriksaan Z biasa -2,0 < ZSTD < +2,0, korelasi tingkat titik (Pt menyiratkan Corr) 0.4 < Pt, menyiratkan Corr < 0.85.11 [8]. tingkat validitas dari reaksi terhadap suatu item yang didasarkan sepenuhnya pada objek, jika item alat yang memuaskan penyedia memenuhi setidaknya satu dari standar di atas, maka layak untuk menggunakan item instrumen tersebut. realisasi dari uji validitas adalah bahwa karena semua alat ukuran kelas satu penyedia memenuhi kriteria kecocokan statistik, maka alat tersebut dapat digunakan dalam penelitian. Data yang telah

dikumpulkan ditabulasikan menggunakan perangkat lunak Microsft Excel dan dianalisis dengan pemodelan Rasch menggunakan program perangkat lunak Winsteps model 3.73.

Data yang dianalisis dalam penelitian ini berasal dari survei lapangan yang dilakukan selama tiga minggu dari tanggal 29 Mei 2023 hingga 18 Juni 2023. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan data dari masyarakat di Kota Bandung. Survei dilaksanakan secara acak dengan cara mendekati masyarakat, kemudian memberikan penjelasan yang jelas tentang penelitian yang sedang dilakukan. Setelah responden setuju untuk berpartisipasi, masyarakat akan menjawab pertanyaan dengan menggunakan kuesioner survei. Pengambilan data dibuka selama 24 jam. Selain itu, survei juga disebar dengan memanfaatkan sosial media seperti Twitter dan Instagram.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Summary STATISTICS*

Gambar 1. Item Reliability

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD
MEAN	187.6	75.0	.00	.26	1.01	.1	.87	-.5
S.D.	11.5	.0	.81	.01	.16	.8	.13	.5
MAX.	199.0	75.0	1.39	.27	1.21	1.2	1.06	.3
MIN.	168.0	75.0	-.79	.26	.84	-.8	.67	-1.2

REAL RMSE	.27	TRUE SD	.76	SEPARATION	2.77	Item RELIABILITY	.88
MODEL RMSE	.26	TRUE SD	.77	SEPARATION	2.90	Item RELIABILITY	.89
S.E. OF Item MEAN = .40							

Gambar 2. Person Reliability

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD
MEAN	13.8	5.0	-.57	1.03	.88	-.2	.87	-.2
S.D.	3.3	.0	2.99	.34	.93	1.2	.98	1.2
MAX.	21.0	5.0	5.14	1.74	4.86	3.1	5.22	3.2
MIN.	8.0	5.0	-7.44	.79	.04	-1.9	.03	-1.8

REAL RMSE	1.19	TRUE SD	2.74	SEPARATION	2.31	Person RELIABILITY	.84
MODEL RMSE	1.09	TRUE SD	2.79	SEPARATION	2.56	Person RELIABILITY	.87
S.E. OF Person MEAN = .38							

Uji reliabilitas terhadap item alat ukur kualitas layanan menunjukkan bahwa alat ukur tersebut memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,93 yang berada pada kategori baik, yang berarti memiliki tingkat keakuratan yang tinggi dalam mengukur kualitas layanan. Nilai reliabilitas uji personal juga tinggi yaitu sebesar 0.95, dan nilai cronbach's alpha (KR-20) sebesar 0.90 yang menunjukkan bahwa alat tersebut dapat mengukur kepuasan responden dengan akurat dan baik.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa data riil yang diperoleh dari pengujian alat penelitian sesuai dengan persyaratan pemodelan Rash dapat digunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa data tersebut valid dan reliabel untuk mengukur penelitian.

Nilai item separation sebesar 7 menunjukkan bahwa item-item pada alat tersebut terbagi menjadi tujuh kelompok tingkat kesulitan yang berbeda. Hal ini mengindikasikan bahwa data tersebut memiliki tingkat ketelitian yang tinggi dalam mengukur kualitas layanan. Di sisi lain, nilai person separation sebesar 4 mengindikasikan bahwa alat survei tersebut memiliki tingkat kepuasan responden yang terbagi dalam empat kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian ini cukup baik dalam memisahkan responden dengan tingkat kepuasan yang berbeda.

2. Rating Scale

Gambar 3. *Rating Scale*

SUMMARY OF CATEGORY STRUCTURE. Model="R"

CATEGORY LABEL	SCORE	OBSERVED COUNT	%	OBSVD AVRGE	SAMPLE EXPECT	INFIT MNSQ	OUTFIT MNSQ	ANDRICH THRESHOLD	CATEGORY MEASURE	
1	1	67	18	-6.73	-6.59	1.03	.40	NONE	(-8.99)	1
2	2	133	35	-2.89	-2.89	1.09	1.17	-7.89	-4.28	2
3	3	105	28	.64	.58	.86	.70	-.66	.79	3
4	4	60	16	2.73	2.85	1.11	1.09	2.25	4.28	4
5	5	10	3	5.03	4.56	.73	.77	6.29	(7.41)	5

OBSERVED AVERAGE is mean of measures in category. It is not a parameter estimate.

Data rating scale ini merupakan hasil pengukuran terhadap beberapa variabel yaitu Kecukupan, Transparansi, Keandalan, Kenyamanan, Kecekatan pada kualitas pelayanan publik pemerintah Kota Bandung. Terdapat 5 kategori skor pada rating scale ini yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5.

1. Kategori skor: 1
- Observed Average: -6.73
- Andrich Threshold: None

Observed Average merupakan nilai rata-rata dari seluruh nilai yang diberikan oleh responden pada masing-masing kategori skor. Dalam hal ini, nilai rata-rata adalah -6.73. nilai rata-rata -6.73 pada kategori skor 1 menunjukkan bahwa responden secara umum cenderung memberikan nilai yang lebih rendah pada item yang diukur dengan kategori skor 1 Andrich Threshold merupakan parameter dalam rating scale Rash model yang menunjukkan sensitivitas responden dalam memberikan penilaian. Namun, pada hasil interpretasi data ini, tidak ditemukan adanya nilai Andrich Threshold. Hal ini mungkin disebabkan oleh ukuran sampel yang tidak memenuhi syarat sebagai populasi dalam perhitungan Andrich Threshold.

2. Kategori skor: 2
- Observed Average: -2.89
- Andrich Threshold: -7.89

Pada kategori skor 2, observed average yang diperoleh adalah -2.89. Nilai andrich threshold pada kategori ini adalah -7.89. Pada kategori skor 1, observed average yang diperoleh adalah -2.89 dan nilai Andrich threshold yang diperoleh adalah -7.89. Berdasarkan nilai observed average yang diperoleh, dapat diketahui bahwa responden secara umum memberikan nilai yang rendah pada item dengan kategori skor 2. Andrich threshold merupakan batas terendah variabel yang dapat diukur oleh rating scale, sehingga

nilai andrich threshold yang rendah menunjukkan bahwa kategori skor ini lebih sulit diukur dibandingkan dengan kategori skor lainnya.

3. Kategori skor: 3

- Observed Average: .64
- Andrich Threshold: -.66

Pada kategori skor 3, observed average yang diperoleh adalah .64. Sedangkan nilai andrich threshold pada kategori ini adalah -.66. Pada kategori skor 3, observed average yang diperoleh adalah .64, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan nilai yang rendah pada item dengan kategori skor 3. Selain itu, nilai Andrich threshold yang diperoleh pada kategori skor 3 adalah -.66. Nilai Andrich threshold pada kategori skor 3 menunjukkan tingkat kesulitan item yang paling tinggi pada skala tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa responden dengan kemampuan terendah diperkirakan tidak dapat memilih jawaban dengan benar pada kategori skor 3. Oleh karena itu, kategori skor 3 dapat dianggap sebagai indikator kemampuan yang cukup rendah.

4. Kategori skor: 4

- Observed Average: 2.73
- Andrich Threshold: 2.25

Pada kategori skor 4, observed average yang diperoleh adalah 2.73. Nilai andrich threshold pada kategori ini adalah 2.25. kategori skor 4, observed average yang diperoleh adalah 2.73, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan nilai yang cukup tinggi pada item dengan kategori skor 4. Hal ini menunjukkan bahwa kategori skor ini cukup mudah diukur dibandingkan dengan kategori skor lainnya.

5. Kategori skor: 5

- Observed Average: 5.03
- Andrich Threshold: 6.29

Pada kategori skor 5, observed average yang diperoleh adalah 5.03. Nilai andrich threshold pada kategori ini adalah 6.29. kategori skor 5, observed average yang diperoleh adalah 5.03, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan nilai yang paling tinggi pada item dengan kategori skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa kategori skor ini lebih mudah diukur dibandingkan dengan kategori skor lainnya.

Berdasarkan hasil rating scale ini, dapat disimpulkan bahwa responden cenderung memberikan nilai yang tinggi pada kategori skor 4, dan 5, yang menunjukkan bahwa mayoritas merasa kurang puas dengan Kecukupan, Transparansi, Keandalan, Kenyamanan, Kecekatan pada kualitas pelayanan publik pemerintah Kota Bandung. Selain itu, nilai Andrich threshold pada setiap kategori skor dapat memberikan informasi tentang tingkat kesulitan item pada skala tersebut.

3. Item Measure

Gambar 4. ***Item Measure***

Item STATISTICS: MEASURE ORDER

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD	PT-MEASURE CORR.	PT-MEASURE EXP.	EXACT MATCH OBS%	EXACT MATCH EXP%	Item
1	168	75	1.39	.27	1.21	1.2	.93	-.2	.84	.85	71.0	70.9	NO1
4	182	75	.38	.27	.84	-.8	.67	-1.2	.89	.88	75.8	71.8	NO4
3	191	75	-.25	.26	1.19	1.0	1.06	.3	.87	.89	66.1	72.2	NO3
2	198	75	-.72	.26	.91	-.4	.78	-.8	.91	.90	75.8	70.4	NO2
5	199	75	-.79	.26	.90	-.5	.89	-.3	.90	.90	77.4	70.2	NO5
MEAN	187.6	75.0	.00	.26	1.01	.1	.87	-.5			73.2	71.1	
S.D.	11.5	.0	.81	.01	.16	.8	.13	.5			4.2	.8	

Dari data tersebut, tampak bahwa item diukur menggunakan angka-angka sebagai respon kuesioner. Terdapat beberapa hal penting yang dapat diambil dari tabel tersebut. Item NO1 memiliki skor tertinggi dengan measure 1.39. Semakin tinggi measure, semakin tinggi tingkat kemampuan responden dalam hal tersebut. Item NO5 memiliki skor terendah dengan measure -.79. Semakin rendah measure, semakin rendah tingkat kemampuan responden dalam hal tersebut. Perlu dicatat bahwa standar error yang rendah pada semua item menunjukkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan dapat mewakili populasi masyarakat

Pada item NO3, terdapat tingkat kesulitan measure sebesar -.25, yang menunjukkan bahwa item ini tidaklah terlalu sulit atau mudah untuk dijawab oleh responden. Dari hasil penelitian, berdasarkan item measure variabel yang memiliki score paling rendah di dominasi oleh variabel *Quick* (kecekatan) pelayanan publik pemerintah Kota Bandung. Sedangkan variabel paling tinggi didominasi oleh variabel *Sufficient* (memadai), yang dapat diartikan bahwa tingkat kecepatan pelayanan publik pemerintah Kota Bandung perlu ditingkatkan kembali, dan tingkat memadai pelayanan publik perlu dipertahankan. Perlu dicatat juga, bahwa variabel paling rendah berdasarkan item measure adalah variabel *Transparancy* (transparansi) pada item NO2 , yang dapat diketahui bahwa pelayanan publik di Kota Bandung belum transparansi dan masih bersifat sembunyi-sembunyi.

4. Person Measure

Gambar 5. Person Measure

Person STATISTICS: MEASURE ORDER

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD	PT-MEASURE CORR.	PT-MEASURE EXP.	EXACT MATCH OBS%	EXACT MATCH EXP%	Person
26	25	5	9.35	1.92	MAXIMUM MEASURE				.00	.00	100.0	100.0	26W153
29	21	5	5.14	.90	.72	-.3	.69	-.3	.15	.35	80.0	68.2	29P457
14	20	5	4.30	.92	.15	-1.7	.13	-1.7	.00	.36	100.0	73.6	14P459
27	20	5	4.30	.92	3.73	2.5	3.42	2.3	.86	.36	40.0	73.6	27P328
56	20	5	4.30	.92	4.86	3.1	5.22	3.2	.23	.36	40.0	73.6	56P455
40	19	5	3.47	.90	.70	-.2	.61	-.3	.23	.39	60.0	70.8	40W454
43	19	5	3.47	.90	.21	-1.4	.18	-1.5	.86	.39	100.0	70.8	43W453
57	19	5	3.47	.90	.70	-.2	.61	-.3	.23	.39	60.0	70.8	57W456
66	19	5	3.47	.90	1.12	.4	1.18	.5	-.45	.39	60.0	70.8	66P454
7	18	5	2.71	.84	1.49	.9	1.48	.9	-.49	.42	20.0	64.7	07W338
60	18	5	2.71	.84	1.05	.3	.97	.2	.06	.42	60.0	64.7	60W318
68	18	5	2.71	.84	.78	-.2	.85	.0	.30	.42	60.0	64.7	68P654
3	16	5	1.41	.79	2.13	1.7	2.14	1.7	-.15	.42	40.0	58.1	03W328
28	16	5	1.41	.79	1.23	.6	1.23	.6	.59	.42	40.0	58.1	28P338
37	16	5	1.41	.79	.39	-1.2	.39	-1.2	.49	.42	80.0	58.1	37P459
52	16	5	1.41	.79	1.45	.9	1.45	.9	.42	.42	40.0	58.1	52P456

Berdasarkan data person measure yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa nilai measure tertinggi diraih responen 26W153 dengan nilai measure sebesar 9.35, mengindikasikan bahwa responden tersebut setuju bahwa pelayanan publik pemerintah membuatnya merasa nyaman, memiliki kepercayaan pada keandalan sistem pelayanan publik pemerintah tersebut.

Tes yang digunakan pada individu tersebut memiliki validitas dan dapat diandalkan untuk mengukur kemampuan atau pengetahuan yang diinginkan. Hal ini didukung dengan rentang skor person measure yang luas dan Exact Match yang tinggi yang menunjukkan bahwa tes tersebut mampu untuk membedakan antara individu yang memiliki kemampuan tinggi maupun rendah dalam menjawab tes. Selain itu, nilai Infit dan Outfit butir tes yang sebagian besar berada dalam rentang 0.5-1.5 menunjukkan bahwa tes tersebut cocok dengan model Rasch dan butir tes yang baik.

Nilai Infit dan Outfit yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara data dengan model Rasch yang digunakan dalam tes. Butir yang menunjukkan Outfit yang berada di rentang 0.5 hingga 1.5 diduga sesuai dengan model Rasch. Kolom Exact Match juga memberikan catatan penting dalam validitas data, dimana nilai persentase yang lebih tinggi menunjukkan bahwa responden mampu menjawab tes dengan lebih baik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada tes ini mampu memberikan informasi yang cukup valid dan akurat. Dalam hal person measure, data menunjukkan bahwa beberapa responden memiliki kemampuan rendah dalam menjawab tes karena memiliki skor yang di bawah 1.41, sedangkan beberapa responden lainnya memiliki kemampuan yang lebih baik karena memiliki skor lebih dari 2.71. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam tes ini mampu memisahkan responden berdasarkan kemampuan mereka dalam menjawab pertanyaan.

5. Unindimentionality

Gambar 6. *Unindimentionality*

```
     Table of STANDARDIZED RESIDUAL variance (in Eigenvalue units)
                                          -- Empirical --    Modeled
Total raw variance in observations     =       189.9 100.0%          100.0%
  Raw variance explained by measures   =       127.9  67.4%           67.6%
    Raw variance explained by persons  =       107.8  56.8%           57.0%
    Raw Variance explained by items    =        20.1  10.6%           10.6%
  Raw unexplained variance (total)     =        62.0  32.6% 100.0%    32.4%
    Unexplned variance in 1st contrast =        28.2  14.8%  45.5%
    Unexplned variance in 2nd contrast =        12.9   6.8%  20.8%
    Unexplned variance in 3rd contrast =        11.2   5.9%  18.1%
    Unexplned variance in 4th contrast =         9.7   5.1%  15.7%
    Unexplned variance in 5th contrast =          .0    .0%    .0%

       STANDARDIZED RESIDUAL VARIANCE SCREE PLOT
```

Dalam penelitian ini, raw expericence explained by measure adalah sebesar 127.9%, ini menunjukkan bahwa kebutuhan unidimensionalitas minimum adalah 32.6%, dan kriteria tersebut telah terpenuhi, bahkan lebih dari 40%. yang berarti semakin baik dimensi varians. Instrumen pengukuran memiliki kemampuan yang baik dalam menggambarkan sejauh mana variabel penelitian yang dipakai mencapai tujuan yang ditetapkan. Ini mengindikasikan bahwa variabel *Sufficient, Transparancy, Reliability, Convenience, Quick* berhasil dalam mengukur hubungan terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah Kota Bandung.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa bahwa mayoritas merasa kurang puas dengan kecukupan, transparansi, keandalan, kenyamanan, dan kecekatan layanan publik pemerintah Kota Bandung. Namun, perlu diperhatikan bahwa tingkat kecepatan atau *quick* pelayanan publik pemerintah memiliki skor terendah yang artinya bahwa masih ada kekurangan dalam pelayanan publik tersebut. Hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat ketika menggunakan pelayanan publik pemerintah. Selain itu, variabel *transparancy* (transparansi) juga masih berada di bawah rata-rata, Dari beberapa kekurangan yang ada, variabel *sufficient* (memadai) dan variabel *convinience* (kenyamanan) terpantau cukup baik, banyak responden yang menanggapi bahwa pelayanan publik pemerintah Kota Bandung sudah memenuhi kriteria-kriteria yang dituju.

Hal ini menunjukkan terdapat antusiasme pada masyarakat Kota Bandung untuk mendapatkan layanan publik yang mudah dijangkau dan dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Pemerintah dalam menanggapi hal ini mengevaluasi kembaki dan melakukan pengkoreksian yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Bandung.

Perlu dicatat bahwa perbaikan dan peningkatan pada sistem kecepatan dan transparansi dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Pemerintah memfokus untuk memperbaiki variabel yang memiliki skor terendah dalam penelitian ini, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi kekurangan sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan kepercayaan mereka bisa terjaga. Dengan kepercayaan masyarakat yang terjaga, diharapkan semakin banyak masyarakat yang percaya dengan pelayanan publik pemerintah di Kota Bandung, demi mencapai

tujuan jangka panjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung akibat kekurangan dalam kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Abrahams, N., Khodabakhsh, S., Toumpakari, Z., Marais, F., Lambert, E. V., & Foster, C. (2023). Using social networks to scale up and sustain community-based programmes to improve physical activity and diet in low-income and middle-income countries: a scoping review. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, *20*(1), 1–12. https://doi.org/10.1186/s12966-023-01412-6

Ahlström, K., & Crevani, L. (2023). Managing Responsibly Together: How an Obligation is Made to Matter in Top Management Team Work. *Journal of Change Management*, *May*, 1–25. https://doi.org/10.1080/14697017.2023.2216241

Andrews, R., Boyne, G. A., Law, J., & Walker, R. M. (2011). Strategic management and public service performance. *Strategic Management and Public Service Performance*, 1–212. https://doi.org/10.1057/9780230349438

Boonstra, J. (2023). Reflections: From Planned Change to Playful Transformations. *Journal of Change Management*, *23*(1), 12–31. https://doi.org/10.1080/14697017.2022.2151149

Brorström, S., & Styhre, A. (2023). Strategizing and "strategifying" for the common good: the case of deprived neighborhoods in the Swedish city of Gothenburg. *International Public Management Journal*, *0*(0), 1–18. https://doi.org/10.1080/10967494.2023.2173684

Chrifou, R., Stalenhoef, H., Grit, K., & Braspenning, J. (2023). Struggling with the governance of interprofessional elderly care in mandated collaboratives: a qualitative study. *BMC Health Services Research*, *23*(1), 1–10. https://doi.org/10.1186/s12913-023-09026-1

Crevani, L., Uhl-Bien, M., Clegg, S., & By, R. T. (2021). Changing Leadership in Changing Times II. *Journal of Change Management*, *21*(2), 133–143. https://doi.org/10.1080/14697017.2021.1917489

Eriksson, E., Andersson, T., Hellström, A., Gadolin, C., & Lifvergren, S. (2020). Collaborative public management: coordinated value propositions among public service organizations. *Public Management Review*, *22*(6), 791–812. https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1604793

Eriksson, E., Williams, S., & Hellström, A. (2023). Dis/value in co-production, co-design and co-innovation for individuals, groups and society. *Public Money and Management*, *43*(1), 17–25. https://doi.org/10.1080/09540962.2022.2108248

Garney, W. R., Panjwani, S., Wilson, K., Garcia, K. E., Fore, S., Lautner, S. C., Lang, L., Criswell, B., & Mathews, R. (2022). Implementation evaluation of a collective impact initiative to promote adolescent health in Oklahoma County, USA. *BMC Public Health*, *22*(1), 1–11. https://doi.org/10.1186/s12889-021-12482-1

Geuijen, K., Moore, M., Cederquist, A., Ronning, R., & van Twist, M. (2017). Creating public value in global wicked problems. *Public Management Review*, *19*(5), 621–639. https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1192163

Grubb, A., & Vitus, K. (2022). Civic Integration through Commissioned Communities: On the Cross-Sector Co-Production of Conditioned and Clientised Participation. *Nordic Journal of Migration Research*, *12*(3), 326–345. https://doi.org/10.33134/NJMR.421

Gyllenhammar, D., Eriksson, E., & Eriksson, H. (2022). Theory and practice of customer-related improvements: a systematic literature review. *Total Quality Management and Business Excellence*. https://doi.org/10.1080/14783363.2022.2038558

Gyllenhammar, D., & Hammersberg, P. (2022). How to facilitate improvements in public service systems: propositions for action. *International Journal of Quality and Reliability Management*, *40*(6), 1429–1448. https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2021-0314

Hermanto, B., & Miftahuddin, A. (2021). Tourism experience in Indonesia: A new approach using the rasch model scale. *Geojournal of Tourism and Geosites*, *38*(4), 1051–1056. https://doi.org/10.30892/GTG.38409-743

Li, T., Zhao, Y., & Kong, X. (2022). Spatio-Temporal Characteristics and Influencing Factors of Basic Public Service Levels in the Yangtze River Delta Region, China. *Land*, *11*(9). https://doi.org/10.3390/land11091477

Lu, P., Zhou, L., & Fan, X. (2023). Platform governance and sociological participation. *Journal of Chinese Sociology*, *10*(1). https://doi.org/10.1186/s40711-023-00181-w

Massey, A. (2019). A Research Agenda for Public Administration. *A Research Agenda for Public Administration*, *1*, 1–242. https://doi.org/10.4337/9781788117258

McLaren, T. A. S., van der Hoorn, B., & Fein, E. C. (2023). Why Vilifying the Status Quo Can Derail a Change Effort: Kotter's Contradiction, and Theory Adaptation. *Journal of Change Management*, *23*(1), 93–111. https://doi.org/10.1080/14697017.2022.2137835

Morgan, M. J., Stratford, E., Harpur, S., & Rowbotham, S. (2023). A Systems Thinking Approach for Community Health and Wellbeing. *Systemic Practice and Action Research*. https://doi.org/10.1007/s11213-023-09644-0

Nezami, M. R., de Bruijne, M. L. C., Hertogh, M. J. C. M., & Bakker, H. L. M. (2023). Inter-Organizational Collaboration in Interconnected Infrastructure Projects. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(8). https://doi.org/10.3390/su15086721

Nonet, G. A. H., Gössling, T., Van Tulder, R., & Bryson, J. M. (2022). Multi-stakeholder Engagement for the Sustainable Development Goals: Introduction to the Special Issue. *Journal of Business Ethics*, *180*(4), 945–957. https://doi.org/10.1007/s10551-022-05192-0

Nyström, M. E., Höög, E., Garvare, R., Andersson Bäck, M., Terris, D. D., & Hansson, J. (2018). Exploring the potential of a multi-level approach to improve capability for continuous organizational improvement and learning in a Swedish healthcare region. *BMC Health Services Research*, *18*(1), 1–19. https://doi.org/10.1186/s12913-018-3129-3

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, *20*(2), 225–231. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461

Sentanu, I. G. E. P. S., Haryono, B. S., Zamrudi, Z., & Praharjo, A. (2023). Challenges and successes in collaborative tourism governance: A systematic literature review. *European Journal of Tourism Research*, *33*(2023), 1–29. https://doi.org/10.54055/ejtr.v33i.2669

Stoecker, R., & Falcón, A. (2022). Introduction: reflecting upon the development of participatory action research and community development efforts. *Handbook on Participatory Action Research and Community Development*, 1–21. https://doi.org/10.4337/9781839100970.00006

Strasser, T., De Kraker, J., & Kemp, R. (2022). Network leadership for transformative capacity development: roles, practices and challenges. *Global Sustainability*, *5*. https://doi.org/10.1017/sus.2022.6

Tuharno, T., Purnaweni, H., & Muhammad, F. (2019). Policy on Timber Legality Verification System for Sustainable Public Procurement and Green Products. *E3S Web of Conferences*, *125*(201 9), 1–5. https://doi.org/10.1051/e3sconf/201912510001

Ulibarri, N., Imperial, M. T., Siddiki, S., & Henderson, H. (2023). Drivers and Dynamics of Collaborative Governance in Environmental Management. *Environmental Management*, *71*(3), 495–504. https://doi.org/10.1007/s00267-022-01769-7

Van Tulder, R., & Keen, N. (2018). Capturing Collaborative Challenges: Designing Complexity-Sensitive Theories of Change for Cross-Sector Partnerships. *Journal of Business Ethics*, *150*(2), 315–332. https://doi.org/10.1007/s10551-018-3857-7