

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PEMBANGUNAN JALAN LINGKUNGAN
DI KELURAHAN DWIKORA KECAMATAN MEDAN
HELVETIA KOTA MEDAN PADA TAHUN 2012**

TESIS

OLEH

**DONI EDWIN SIREGAR
121801056**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap
Pembangunan Jalan Lingkungan Di Kelurahan
Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan
Tahun 2012**

N a m a : Doni Edwin Siregar

N I M : 121801056

Menyetujui

Pembimbing I



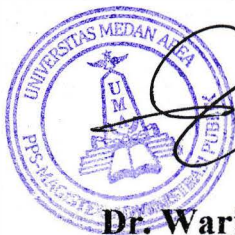
Dr. R. Hamdani, M.Si

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur

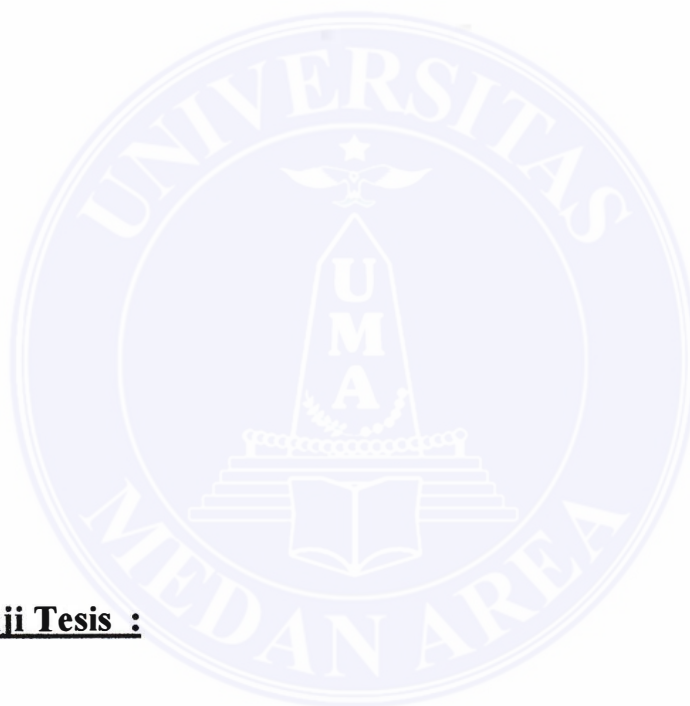


Prof. Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah Melaksanakan Sidang Tesis Tanggal 29 April 2014

Nama : Doni Edwin Siregar, ST

NPM : 121801056



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Heri Kusmanto. MA

Sekretaris : Isnaini, SH. M.Hum

Pembimbing I : Dr. R. Hamdani, M.Si

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tamu : Prof. Dr. M.Arif Nasution, MA

PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Doni Edwin siregar, ST

NPM : 121801056

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini dengan judul :

“Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Pada Tahun 2012 “

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila dikemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinil dan merupakan hasil plagiat maka saya bersedia dicabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan , Juni 2013

Yang Menyatakan,



Doni Edwin Siregar, ST

ABSTRACT

Evaluation Level Satisfaction Of Society To Development Environment Road In Sub-District Of Dwikora District Of Medan Helvetia in Medan City, Year 2012

Ready of equipments represent part of primal in the effort development and development of region. Elementary equipments like bad environmental road can generate the problem of aksesibilitas to society which remain the the region which also affect at lowering of town esthetics and decreasing it society freshment.

This research aim to to evaluate level satisfaction of society to development environment road in Sub-District Of Dwikora District Of Medan Helvetia in Medan City, year 2012.

This research is executed by using method of survey have the character of descriptive that is research conducted to know self-supporting variable value, goodness one variable or more independent without making comparison, or connect between variable one with other variable.

Population in this research is leader of family in environmental region of Sub-District Of Dwikora District in Medan Helvetia which have been executed by development environment road of amounting to 410 leader of family. While amount of sample taken as responder in this research counted 150 responder.

Technique intake of sampel which is used in this research is sampling random stratified proportionate. This technique is used when population have member element which is not homogeneous and have strata to by proporsional.

Variable evaluated from aspect satisfaction of society, measured with variable make an index to satisfaction of society (IKM) as according to Kepmen PAN Number : 25 Year 2004.

For the analysis of data conducted pursuant to skoring from result of questioner by using scale of likert 1-4 and analysed with calculation of index satisfaction of society (IKM) as according to Kepmen PAN Number : 25 Year 2004. From result of calculation obtained by value make an index to satisfaction of society (IKM) equal to 3,03 meaning level satisfaction of society is including " good category".

Government of Medan City and Sub-District shall socialize to society about conditions and procedure to get development environment road of and also do not complicate him, so that society can understand, comprehending and executing him easily.

Keyword : Development Environment Road, Indek Satisfaction of Society (IKM)

ABSTRAK

Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan Di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012

Penyediaan prasarana merupakan bagian terpenting dalam upaya pengembangan dan pembangunan wilayah. Prasarana dasar seperti jalan lingkungan yang tidak baik dapat menimbulkan masalah aksesibilitas bagi masyarakat yang tinggal wilayah tersebut yang juga berdampak pada rendahnya estetika kota dan berkurangnya kenyamanan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan tahun 2012.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survey bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga di wilayah lingkungan Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia yang telah dilaksanakan pembangunan jalan lingkungan yang berjumlah 410 Kepala Keluarga. Sedangkan jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling* (sampel acak berlapis proporsional). Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Variabel dievaluasi dari aspek kepuasan masyarakat, yang diukur dengan variabel indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor : 25 Tahun 2004.

Untuk analisis data dilakukan berdasarkan skoring dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4 dan dianalisis dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor : 25 Tahun 2004. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3,03 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk "kategori baik".

Pemerintah Kota dan Kelurahan hendaknya mensosialisasikan kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan serta tidak mempersulitnya, sehingga masyarakat dapat mengerti, memahami dan melaksanakannya dengan mudah.

Kata Kunci : *Pembangunan Jalan Lingkungan, Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sanjungkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan Di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Pada Tahun 2012”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Tesis ini berisikan pembahasan tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan Di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Pada Tahun 2012, dikarenakan kondisi jalan lingkungan/ gang di kelurahan tersebut masih banyak yang rusak dan belum diaspal sehingga perlu diperbaiki agar lingkungan menjadi menarik secara estetika dan menyangkut akses masyarakat yang lebih luas. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan dikatakan baik apabila mampu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat pengguna dari jalan lingkungan tersebut.

Dalam penyusunan dan penyelesaian Tesis ini, penulis telah banyak mendapat bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retno Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Drs. R.Hamdani, M.Si selaku Pembimbing I dan Drs. Kariono, MA selaku Pembimbing II.

5. Orang tua penulis yang tercinta, *Ayahanda Drs H. Ahmad Ridwan Siregar* dan *Ibunda Dra. Hj. Nuraini Harahap, M.Si*, terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis dan telah menjadi orang tua yang “Sempurna”.
6. My Lovely Wife “*dr. Hj. Hapsah Harahap*” and My Princess “*Azcka Magfirronisa Siregar*”, “*Brevy Natassya Aini Siregar*”, “*Casyifa Shakila Fahirah Siregar*” (“Surga-surga yang ada dalam hidupku”), terima kasih telah mengisi hari-hari penulis dengan segala keceriaan, cinta, support dan kesabaran.
7. Adinda tecinta “*Risky Alfarisi Siregar, S.Sos*” , terima kasih atas bantuan moril dan materil yang diberikan kepada penulis.
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2012.
9. Seluruh Staff/ Pegawai Universitas Medan Area.
10. Seluruh Staff/ Pegawai Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Medan.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan kiranya Allah SWT membalas segala kebaikan yang penulis terima dari semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini masih ada kekurangan disana-sini, oleh karena itu kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Medan, April 2014
Penulis,

**Doni Edwin Siregar, ST
NPM. 121801056**

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Evaluasi	7
2.2. Aspek Jaringan dan Klasifikasi Fungsi Jalan.....	10
2.2.1. Klasifikasi Jalan Menurut Fungsi/ Peranan	10
2.2.2. Sistem Jaringan Jalan.....	11
2.2.3. Klasifikasi Jalan Menurut Status Jalan	16
2.2.4. Klasifikasi Kelas Jalan Berdasarkan Spesifikasi Penyediaan Prasarana Jalan.....	18

2.3. Pelayanan Publik.....	19
2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.5. Kualitas Pelayanan.....	26
2.6. Peningkatan Kualitas Pelayanan	28
2.7. Kepuasan Pengguna/ Pelanggan	29
2.8. Kepuasan dan Ketidakpuasan Pengguna/ Pelanggan	30
2.9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	32
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2. Bentuk Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel.....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.5.1. Variabel Penelitian.....	42
3.5.2. Definisi Operasional.....	44
3.6. Teknik Analisis Data	45
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1. Sejarah Terbentuknya Kelurahan Dwikora.....	48
4.1.2. Geografi	48

4.1.3. Data Kependudukan	49
4.1.4. Sarana dan Prasarana.....	52
4.1.5. Struktur Organisasi Kelurahan Dwikora.....	57
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
5.1. Karakteristik Subjek Penelitian.....	58
5.2. Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan	59
5.2.1. Evaluasi Masing-Masing Pertanyaan.....	59
5.2.2. Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan	74
5.3 Faktor Penghambat.....	77
BAB VI. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	81
6.1. Kesimpulan	81
6.2. Implikasi Kebijakan	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jumlah Populasi (Kepala Keluarga)	37
Tabel 3.2. Jumlah Sampel.....	40
Tabel 3.3. Variabel dan Indikator Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012...	43
Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	47
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kartu Keluarga.....	49
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	50
Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Status Suku.....	51
Tabel 4.5. Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.6. Sarana Perumahan.....	52
Tabel 4.7. Sarana Kesehatan.....	53
Tabel 4.8. Sarana Pendidikan.....	54
Tabel 4.9. Sarana Rumah Ibadah	55
Tabel 4.10. Sarana Kebersihan	56
Tabel 5.1. Karakteristik Subjek Penelitian	58
Tabel 5.2. Jawaban Responden Tentang Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Pembangunan Jalan Lingkungan.....	59
Tabel 5.3. Jawaban Responden Tentang Persyaratan Untuk Mendapatkan Pembangunan Jalan Lingkungan	60

Tabel 5.4.	Jawaban Responden Tentang Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melaksanakan Pembangunan Jalan Lingkungan	62
Tabel 5.5.	Jawaban Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Melaksanakan Pembangunan Jalan Lingkungan	63
Tabel 5.6.	Jawaban Responden Tentang Tanggung Jawab Petugas Dalam Melaksanakan Pembangunan Jalan Lingkungan	64
Tabel 5.7.	Jawaban Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Melaksanakan Pembangunan Jalan Lingkungan	65
Tabel 5.8.	Jawaban Responden Tentang Kecepatan Petugas Dalam Melaksanakan Pembangunan Jalan Lingkungan	66
Tabel 5.9.	Jawaban Responden Tentang Keadilan Untuk Mendapatkan Pembangunan Jalan Lingkungan.....	67
Tabel 5.10.	Jawaban Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Melaksanakan Pembangunan Jalan Lingkungan.....	68
Tabel 5.11.	Jawaban Responden Tentang Kewajaran Biaya Untuk Pembangunan Jalan Lingkungan.....	69
Tabel 5.12.	Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan	70
Tabel 5.13.	Jawaban Responden Tentang Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pembangunan Jalan Lingkungan.....	71
Tabel 5.14.	Jawaban Responden Tentang Kenyamanan di Lingkungan Saudara.....	72
Tabel 5.15.	Jawaban Responden Tentang Keamanan Dalam Pembangunan Jalan Lingkungan.....	73
Tabel 5.16.	Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan.....	75
Tabel 5.17.	Faktor Penghambat Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 2. Struktur Organisasi Kelurahan Dwikora.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Pada Tahun 2012.....	L-1
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	L-2
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian.....	L-3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyediaan prasarana merupakan bagian terpenting dalam upaya pengembangan dan pembangunan wilayah. Tersedianya prasarana yang memadai dapat meningkatkan kebersihan lingkungan dan menunjang kegiatan sosial ekonomi. Prasarana dasar seperti jalan lingkungan (gang) yang tidak baik dapat menimbulkan masalah aksesibilitas bagi masyarakat yang tinggal wilayah tersebut yang juga berdampak pada rendahnya estetika kota dan berkurangnya kenyamanan masyarakat.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana atau yang sering disebut infrastruktur (Jayadinata, 1992), adalah suatu faktor potensial yang sangat penting dalam menentukan arah dan masa depan perkembangan suatu wilayah, karena pembangunan tidak akan sukses dan berjalan dengan baik tanpa dukungan prasarana yang memadai. Pendapat lain berkenaan dengan sarana dan prasarana adalah dari Grigg (1988), yang menyatakan bahwa prasarana dan sarana atau infrastruktur merupakan suatu fasilitas fisik suatu kota atau negara yang sering disebut pekerjaan umum. Dengan demikian prasarana kota merupakan suatu fasilitas umum yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau kegiatan dalam kota yang pada akhirnya akan ikut menentukan perkembangan kota.

Hal senada juga dikemukakan oleh Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah yang mendefinisikan prasarana dan sarana sebagai suatu bangunan dasar yang sangat diperlukan untuk mendukung kehidupan manusia yang hidup bersama-sama dalam suatu ruang yang terbatas agar manusia dapat bermukim dengan nyaman dan dapat bergerak dengan mudah dalam segala waktu dan cuaca, sehingga dapat hidup dengan sehat dan dapat berinteraksi satu dengan lainnya dalam mempertahankan kehidupannya (Departemen PU,1987).

Fungsi prasarana sendiri adalah untuk melayani dan mendorong terwujudnya permukiman dan lingkungannya agar dapat berperan sesuai dengan fungsinya. Untuk memperbaiki dan mengembangkan lingkungan membutuhkan keseimbangan antara tingkat pelayanan yang ingin diwujudkan dengan tingkat kebutuhan dari masyarakat pengguna dan pemanfaat prasarana dalam suatu wilayah/kawasan pada suatu waktu tertentu. Keseimbangan diantara keduanya akan mengoptimalkan pemakaian sumber daya yang terbatas (Sujarto, 2005).

Dari pengertian diatas maka yang dimaksud dengan sarana dan prasarana adalah sesuatu yang akan digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan guna mendukung kegiatan manusia yang dilakukan secara bersama-sama agar dapat bermukim dengan nyaman, aman dan dapat bergerak dengan mudah.

Namun demikian, pertumbuhan kota yang cepat secara langsung berdampak pada jalan lingkungan (gang) dan beban pembiayaan pemerintah yang besar terhadap pembangunan dan pemeliharaan prasarana tersebut. Layaknya hampir semua pemerintah daerah di Indonesia, Pemerintah Kota Medan menghadapi kendala yang hampir sama yaitu keterbatasan dana untuk

DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin, Muhammad, 2007, Evaluasi Rencana Lokasi Pemindahan Terminal Induk Km. 6 Banjarmasin (Tesis), MPKD Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Aprilia, Hera, 2009, Evaluasi Pelaksanaan Program Transmigrasi Lokal Model Ring I Pola Tani Nelayan di Bugel, Kec. Panjatan, Kab. Kulon Progo Dan Gesing, Kec. Panggang Kab. Gunung Kidul. (Tesis), MPKD Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Arikunto, S, 2000, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta.
- Assauri, Sofjan. (2003), Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian customer Satisfaction dalam Usahawan, No. 01, Jakarta.
- Atmosudirdjo, S. Prajudi, 1986, Dasar-dasar Ilmu Administrasi, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Bryan, Carolie dan Louis G. White., 1987, Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang, LP3ES, Jakarta.
- David, Osborne & Ted Gaebler. 2005. Mewirusahaakan Birokrasi, Jakarta: PPM.
- Davis, Fred R. 1989. *Perceived Usefulness, Ease of Use, and User Acceptance of Infomation Technologie*, MIS Quarterly 13, No 3, September.
- Departemen Pekerjaan Umum, Pedoman Penyusunan Rencana Fasilitas Pelayanan Masyarakat Pemukiman Kota, Departemen Pekerjaan Umum, 1987.
- Engel, J.F., Roger D. Blackwell & P.W. Miniard, 1995, Perilaku Konsumen, Buku Dua, Edisi Keenam, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Grigg, Neil, 1988, *Infrastructure Engineering and Management*, John Wiley & Sons.
- Jayadinata, Johara T, 1992, Tata Guna dalam Perencanaan Pedesaan, Perkotaan dan Wilayah, Bandung, ITB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Prenhall Indonesia. Jakarta.
- Laterner & Levine. 1993. *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh Budiono, Jakarta: Hastabuana.

- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright. 2005. Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lucas H, Henry C., Jr.1981, *Implementation: The Key to Successful of Information Systems*, New York : Columbia University Press.
- Mahmudi. 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Manullang, M, 2005, *Dasar-Dasar Manajemen*, Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Nawawi. Hadari, 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, UGM Press, Yogyakarta.
- Nazir. Moh. (1998), *Metodologi Penelitian*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Notoadmojo, S, 2002, *Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugroho, A, 2005, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.
- Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan
- Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan
- Purnama, 2002, *Strategy Marketing Plan*, Gramedia, Jakarta.
- Rahmat. Jalaluddin, 1985, *Metode Penelitian Sosial*, Haji Masagung, Jakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ratminto & Septi, atik winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar*, Yogyakarta.
- Scriven, M. (1991), *Evaluation thesaurus* (4th ed.). Newbury Park, CA: Sage. (www.hfrp.org. diakses 1 April 2011)
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarto, Djoko. 2005, *Kota Berkelanjutan*, Bandung: Penerbit Alumni.
- Tjiptono, F, 2000, *Total Quality Management*, Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2001. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. (1996), *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)

Diisi Oleh Petugas			
Nomor Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBANGUNAN JALAN LINGKUNGAN DI KELURAHAN DWIKORA KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN

Pertanyaan	Skor (*)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melaksanakan pembangunan jalan lingkungan ? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan? a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan? a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

Pertanyaan	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan?	
a. Tidak adil	1
b. Kurang adil	2
c. Adil	3
d. Sangat adil	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan?	
b. Tidak sopan dan ramah	1
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Sopan dan ramah	3
e. Sangat sopan dan ramah	4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk pembangunan jalan lingkungan?	
a. Tidak wajar	1
b. Kurang wajar	2
c. Wajar	3
d. Sangat wajar	4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	
a. Selalu Tidak sesuai	1
b. Kadang – kadang sesuai	2
c. Banyak sesuai	3
d. Selalu sesuai	4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pembangunan jalan lingkungan?	
a. Selalu Tidak tepat	1
b. Kadang – kadang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3
d. Selalu tepat	4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Saudara?	
a. Tidak nyaman	1
b. Kurang nyaman	2
c. Nyaman	3
d. Sangat nyaman	4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan dalam pembangunan jalan lingkungan?	
a. Tidak aman	1
b. Kurang aman	2
c. Aman	3
d. Selalu aman	4

*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas.

**HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN TENTANG EVALUASI TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PEMBANGUNAN JALAN LINGKUNGAN DI KELURAHAN DWIKORA
KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN TAHUN 2012**

Responden	Nomor Pertanyaan														Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3	4	43
2	3	4	2	2	3	2	2	2	4	4	1	4	2	4	39
3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	44
4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	48
5	2	2	2	1	3	3	4	2	4	2	4	4	2	3	38
6	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	42
7	3	3	2	1	3	2	1	2	4	4	2	4	2	2	35
8	2	2	3	3	3	4	3	1	1	2	3	2	4	4	37
9	1	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	3	43
10	3	3	3	3	2	1	4	2	3	3	4	2	2	2	37
11	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	52
12	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	36
13	1	2	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	43
14	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	4	4	2	2	35
15	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	39
16	2	2	4	4	4	4	3	2	1	4	4	2	4	4	44
17	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	1	39
18	1	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	44
19	2	3	1	2	3	3	1	2	3	4	2	3	2	2	33
20	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	43
21	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	44
22	4	2	4	4	3	2	4	3	2	3	4	2	2	2	41
23	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	47
24	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	43
25	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	2	42
26	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	46
27	1	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	41
28	3	3	2	1	3	2	2	2	4	4	1	4	2	2	35
29	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	47
30	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	48
31	3	3	2	2	2	3	4	3	1	2	4	2	3	3	37
32	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	45
33	3	2	3	3	3	4	1	4	2	3	3	2	3	3	39
34	2	2	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	44
35	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	4	4	46
36	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	43
37	3	4	1	2	2	3	2	2	4	4	1	3	2	3	36
38	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	48
39	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	44
40	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	46
41	2	1	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	43
42	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	41
43	3	3	2	1	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	42
44	2	2	4	3	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	43
45	2	2	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	44
46	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	43
47	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	43
48	3	4	2	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	41
49	3	3	3	4	4	1	4	3	2	3	4	3	2	3	42
50	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	43