

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

Doni Edwin Siregar
Kelurahan Dwikora Kecamatan Helvetia Pemerintah Kota Medan
Jl. A.H. Nasution No. 17 Medan

Kariono
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-USU
Jl. Prof. A. Sofyan No. 1 Kampus USU Medan 20155
kariono.mspusu@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora yang terletak di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan merupakan salah satu kelurahan yang mendapatkan pembangunan jalan lingkungan pada 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). 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".

Kata kunci: Evaluasi, Kepuasan, Pelayanan Publik, Kota Medan

ABSTRACT

The purpose of this study was to know level of satisfaction of the community against the construction of roads in the Village neighborhood Dwikora located in the district of Medan Helvetia Medan is one of the villages that get road construction environment in 2012. This study was conducted using a survey method is descriptive research conducted to determine the value of an independent variable, either one or more variables (independent) without making comparisons, or connect between one variable with another variable. The population in this study are heads of household in the area Village neighborhood district of Medan Helvetia Dwikora that have implemented environmental road construction, amounting 410 heads of family. While the number of samples as respondents in this study were 150 respondents. The sampling technique used in this study is proportionate stratified random sampling (stratified random sample proportional). Variables evaluated from the aspect of community satisfaction, as measured by the variable community satisfaction index (HPI) in accordance with the PAN Decree No. 25 of 2004. For data analysis was done by scoring from the questionnaire using Likert scale 1-4 and analyzed with community satisfaction index calculation (IKM) in accordance with the PAN Decree No. 25 of 2004. the result of the calculation, the value of

community satisfaction index (HPI) of 3.03, which means the level of satisfaction of the community, including "good category".

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

PENDAHULUAN

Penyediaan prasarana merupakan bagian terpenting dalam 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 untuk 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 mengakomodir semua kegiatan-kegiatan pembangunan maupun pemeliharaan jalan lingkungan. Namun mengingat banyaknya jalan lingkungan/ gang maka pengerjaannya dilakukan secara bertahap serta tidak mungkin dilakukan seluruhnya oleh pemerintah Kota Medan.

Kelurahan Dwikora merupakan salah satu dari 7 (tujuh) kelurahan yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan. Kantor Kelurahan terletak di Jalan Setia Luhur Gang Balai Desa. Kelurahan Dwikora merupakan salah satu kelurahan yang mendapatkan pembangunan jalan lingkungan/ gang 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 karena menyangkut akses masyarakat yang lebih luas. Pembangunan jalan lingkungan tersebut dilakukan pada bulan Juli 2012 sampai dengan bulan Nopember 2012.

PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Sejauhmana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012.
2. Faktor-faktor apa yang menghambat Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan tahun 2012.

TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi

Evaluasi adalah suatu penilaian yang obyektif mengenai derajat dari seluruh pelayanan atau bagian-bagian komponennya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Elemen yang perlu mendapat perhatian adalah evaluasi yang memerlukan perbandingan dari pencapaian suatu pelayanan atau prosedur dengan beberapa standar yang bersifat absolut dan penilaian bersifat obyektif (Davis, 1989).

Pengertian evaluasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti penilaian atau hasil. Menurut Bryan & White (1987), evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasi dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi, evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program/rencana.

Pengertian evaluasi menurut Charles O. Jones dalam Aprilia (2009) adalah *"evaluation is an activity which can contribute greatly to the understanding and improvement of policy development and implementation"* (evaluasi adalah kegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besar nilainya dan dapat pula membantu penyempurnaan pelaksanaan kebijakan beserta perkembangannya). Pengertian tersebut menjelaskan bahwa

kegiatan evaluasi dapat mengetahui apakah pelaksanaan suatu program sudah sesuai dengan tujuan utama, yang selanjutnya kegiatan evaluasi tersebut dapat menjadi tolak ukur apakah suatu kebijakan atau kegiatan dapat dikatakan layak diteruskan, perlu diperbaiki atau dihentikan kegiatannya.

Menurut Ernest R. Alexander dalam Aminudin (2007), metode evaluasi dapat diklasifikasikan menjadi lima yaitu :

1. *Before and after comparisons*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian dengan membandingkan antara kondisi sebelum dan kondisi sesudahnya.
2. *Actual versus planned performance comparisons*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian dengan membandingkan kondisi yang ada (*actual*) dengan ketetapan perencanaan yang ada (*planned*).
3. *Experintal (controlled) model*, metode yang mengkaji suatu obyek penelitian dengan melakukan percobaan yang terkendali untuk mengetahui kondisi yang diteliti.
4. *Quasi experimental models*, merupakan metode yang mengkaji suatu obyek penelitian dengan melakukan percobaan tanpa melakukan pengontrolan/ pengendalian terhadap kondisi yang diteliti.
5. *Cost oriented models*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian yang hanya berdasarkan pada penilaian biaya terhadap suatu rencana.

Menurut Scriven (1999) ada dua model evaluasi yaitu:

1. Goal Free Evaluation

Dalam melaksanakan evaluasi program, evaluator tidak perlu memperhatikan apa yang menjadi tujuan program, yang perlu diperhatikan dalam program tersebut adalah bagaimana kerjanya (kinerja) suatu program, dengan jalan mengidentifikasi penampilan-penampilan yang terjadi (pengaruh) baik hal-hal yang positif (yaitu hal yang diharapkan) maupun hal-hal yang negatif (yang tidak diharapkan).

2. Evaluasi formatif-sumatif

Evaluasi formatif adalah suatu evaluasi yang biasanya dilakukan ketika suatu program tertentu sedang dikembangkan dan

biasanya dilakukan lebih dari sekali dengan tujuan untuk melakukan perbaikan. Tujuan dari evaluasi formatif adalah untuk memastikan tujuan yang diharapkan dapat tercapai dan untuk melakukan perbaikan suatu produk atau program. evaluasi formatif dilakukan untuk memberikan informasi evaluatif yang bermanfaat untuk memperbaiki suatu program. ada dua faktor yang mempengaruhi kegunaan evaluasi formatif, yaitu kontrol dan waktu.

Evaluasi sumatif yaitu penilaian hasil-hasil yang telah dicapai secara keseluruhan dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan. Waktu pelaksanaan pada saat akhir proyek sesuai dengan jangka waktu proyek dilaksanakan. Untuk evaluasi yang menilai dampak proyek, dapat dilaksanakan setelah proyek berakhir dan diperhitungkan dampaknya sudah terlihat nyata.

Menurut PP No. 39 Tahun 2006, Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar. Menurut P.P No 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, di dalam pelaksanaannya, kegiatan evaluasi dapat dilakukan pada berbagai tahapan yang berbeda, yaitu;

1. Evaluasi pada Tahap Perencanaan (*ex-ante*), yaitu evaluasi dilakukan sebelum ditetapkannya rencana pembangunan dengan tujuan untuk memilih dan menentukan skala prioritas dari berbagai alternatif dan kemungkinan cara mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya;
2. Evaluasi pada Tahap Pelaksanaan (*on-going*), yaitu evaluasi dilakukan pada saat pelaksanaan rencana pembangunan untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan rencana dibandingkan dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya, dan
3. Evaluasi pada Tahap Pasca-Pelaksanaan (*ex-post*), yaitu evaluasi yang dilaksanakan setelah pelaksanaan rencana berakhir, yang diarahkan untuk melihat apakah pencapaian (keluaran/hasil/ dampak) program mampu mengatasi masalah pembangunan yang ingin dipecahkan. Evaluasi ini

digunakan untuk menilai efisiensi (keluaran dan hasil dibandingkan masukan), efektivitas (hasil dan dampak terhadap sasaran), ataupun manfaat (dampak terhadap kebutuhan) dari suatu program.

Aspek Jaringan dan Klasifikasi Fungsi Jalan

1. Klasifikasi Jalan Menurut Fungsi/Peranan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No: 34 tahun 2006 tentang jalan, klasifikasi jalan menurut fungsinya terbagi menjadi empat jalan yaitu:

1. Jalan Arteri

Jalan Arteri merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan utama dengan ciri perjalanannya jarak jauh, dengan kecepatan rata-rata tinggi, dan jumlah jalan masuk ke jalan ini sangat dibatasi secara berdaya guna.

2. Jalan Kolektor

Jalan Kolektor merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan dengan ciri-ciri perjalanan jarak sedang, kecepatan rata-rata sedang dan jumlah jalan masuk dibatasi.

3. Jalan Lokal

Jalan Lokal merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan setempat dengan ciri-ciri perjalanan jarak pendek, kecepatan rata-rata rendah, dan jalan masuk tidak dibatasi.

4. Jalan Lingkungan.

Jalan Lingkungan merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan setempat dengan ciri-ciri perjalanan jarak pendek, kecepatan rata-rata rendah, dan jalan masuk dibatasi (Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006).

2. Sistem Jaringan Jalan

Sistem jaringan jalan merupakan satu kesatuan jaringan jalan yang terdiri dari sistem jaringan jalan primer dan sistem jaringan jalan sekunder yang terjalin dalam hubungan hierarki. Sistem jaringan jalan disusun dengan mengacu pada rencana tata ruang wilayah dan dengan memperhatikan keterhubungan antarkawasan dan/atau dalam kawasan perkotaan, dan kawasan pedesaan. (Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006).

a. Sistem Jaringan Jalan Primer

Sistem jaringan jalan primer adalah sistem jaringan jalan yang disusun berdasarkan rencana tata ruang dan pelayanan distribusi barang dan jasa untuk pengembangan semua wilayah di tingkat nasional, dengan menghubungkan semua simpul jasa distribusi yang berwujud pusat-pusat kegiatan.

b. Sistem Jaringan Jalan Sekunder

Sistem jaringan jalan sekunder disusun berdasarkan rencana tata ruang wilayah kabupaten/kota dan pelayanan distribusi barang dan jasa untuk masyarakat di dalam kawasan perkotaan yang menghubungkan secara menerus kawasan yang mempunyai fungsi primer, fungsi sekunder kesatu, fungsi sekunder kedua, fungsi sekunder ketiga, dan seterusnya sampai ke persil (Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan).

Sistem jaringan jalan sekunder terdiri atas jalan arteri sekunder, jalan kolektor sekunder, dan jalan lokal sekunder.

3. Klasifikasi Jalan Menurut Status Jalan

Jaringan jalan menurut status jalan dikelompokkan menjadi jalan nasional, jalan provinsi, jalan kabupaten, jalan kota dan jalan desa (Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan) diantaranya: jalan Nasional, jalan Provinsi, jalan Kabupaten, jalan Kota dan jalan Desa

4. Klasifikasi Kelas Jalan Berdasarkan Spesifikasi Penyediaan Prasarana Jalan

Klasifikasi kelas jalan dikelompokkan berdasarkan penggunaan jalan dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan, serta spesifikasi penyediaan prasarana jalan. Kelas jalan berdasarkan spesifikasi penyediaan prasarana jalan dikelompokkan atas jalan bebas hambatan, jalan raya, jalan sedang, dan jalan kecil (Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan).

1. Jalan Bebas Hambatan (Freeway)

Spesifikasi untuk jalan bebas hambatan (*freeway*) sebagaimana dimaksud dalam PP RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan adalah sebagai berikut:

- a. Merupakan jalan untuk lalu lintas umum,
- b. Pengendalian jalan masuk secara penuh,

- c. Tidak ada persimpangan sebidang,
- d. Dilengkapi pagar ruang milik jalan dan median,
- e. Paling sedikit mempunyai 2 (dua) lajur setiap arah,
- f. Lebar paling sedikit 3,5 meter.

2. Jalan Raya (Highway)

Spesifikasi untuk jalan raya (*highway*) sebagaimana dimaksud dalam PP RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan adalah sebagai berikut:

- a. Merupakan jalan untuk lalu lintas umum untuk lalu lintas secara menerus
- b. Pengendalian jalan masuk secara terbatas,
- c. Dilengkapi dengan median,
- d. Paling sedikit 2(dua) lajur setiap arah,
- e. Lebar lajur paling sedikit 3,5 meter.

3. Jalan Sedang (Road)

Spesifikasi untuk jalan sedang (*road*) sebagaimana dimaksud dalam PP RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan adalah sebagai berikut:

- a. Merupakan jalan untuk lalu lintas umum,
- b. Untuk lalu lintas jarak sedang dengan pengendalian jalan masuk tidak dibatasi, paling sedikit 2(dua) lajur untuk 2(dua) arah,
- c. Lebar jalur paling sedikit 7 meter.

4. Jalan Kecil (Street)

Spesifikasi untuk jalan kecil (*street*) sebagaimana dimaksud dalam PP RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan adalah sebagai berikut:

- a. Merupakan jalan untuk lalu lintas umum untuk lalu lintas setempat,
- b. Paling sedikit 2(dua) lajur untuk 2(dua) arah,
- c. Lebar jalur paling sedikit 5,5 meter (Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006 Tentang Jalan).

Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (David, 2005). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang

mengandung arti bahwa aparaturnya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparaturnya untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya (David, 2005).

Merujuk SK MENPAN nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik, atau pelayanan umum, pada dasarnya merupakan, "segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Dengan demikian pengertian pelayanan publik sebagaimana dimaksud SK tersebut mempunyai arti yang sangat luas.

Diterapkannya kebijakan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dilihat dari sisi pelayanan publik, diharapkan point of delivery menjadi lebih pendek, dalam arti titik antaran pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintahan di bawahnya, utamanya pemerintah kecamatan. Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan, sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003) :

Pertama, *environmental services*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan

prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jambatan dsb. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah *personal services* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb.

Kedua, *developmental services*. Layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan *administrative* yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya.

Ketiga, *protective services*. Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Sementara itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan dan kepastian
- 3) Keamanan
- 4) Akurasi
- 5) Tangung jawab
- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana.
- 7) Kemudahan akses

Tjiptono (2001) menyatakan: Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (publik) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat.

Perluasan yang besar pada akhir-akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan-hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan

tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalanannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Seperti juga disampaikan oleh Osborne dan Ted Gabler (2005) : mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka Osborne dan Ted Gabler menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
3. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan

kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.

4. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
5. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, yaitu kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan:

- a. Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2000) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Jadi konsep kualitas lebih dari sekedar memenuhi spesifikasi barang, kualitas mengimplikasikan memenuhi atau melebihi harapan tentang ketepatan waktu, akurasi

pekerjaan, kecepatan tanggapan, dan unjuk kerja. Kualitas dipandang secara lebih luas, di mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Untuk mengukur kualitas layanan di sektor publik menurut *Laterner & Levine* (1993) melalui 5 indikator, yakni:

- 1) Baik tidaknya layanan (*quality of service*). Baik tidaknya layanan dapat dilihat dari sejauh mana institusi dalam memberikan layanan publik dengan ramah, populis dan berbagai macam bentuk perilaku yang dapat menyenangkan dan memuaskan pelanggan.
- 2) Produktivitas. Produktivitas sering diukur dengan rasio antara input dengan output. Dalam konteks layanan publik produktivitas dapat diukur dengan jawaban pertanyaan.
- 3) Responsibilitas. Responsibilitas, dapat dibatasi sebagai tanggung jawab secara intern institusi dan atau pelaksana layanan di dalam memberikan layanan publik atau menjalankan tugasnya.
- 4) Akuntabilitas. Akuntabilitas, dalam konteks layanan publik dapat dibagi menjadi dua sasaran: (a) bagi institusi pemerintah lokal dalam memberikan layanan publik; (b) bagi pelaksana layanan secara individual dimaknai dengan sejauhmana pelaksana layanan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
- 5) Responsivitas. Responsivitas diartikan sebagai daya peka organisasi dan pelaksana layanan dalam menyikapi perkembangan lingkungan institusinya.

Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman et.al (dalam Tjiptono, 2000) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan,

dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lovelock (2005) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

1. *Tangible* (terjamah), yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
2. *Realiable* (handal), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggunganjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan

Kepuasan Pengguna/ Pelanggan

Untuk mendefinisikan kepuasan pengguna/ pelanggan sebenarnya tidaklah mudah, karena pengguna/ pelanggan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan. Misalnya, seorang pelanggan baru ingin mencoba masakan tertentu dari sebuah restoran. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan baru tersebut pasti memiliki harapan bahwa dia akan dilayani secara baik, pelayannya ramah, cepat tanggap, dan masakan yang ingin dicoba enak. Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Tetapi bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayannya tidak ramah, tidak tanggap dan masakannya tidak, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas.

Dari contoh diatas, kepuasan pelanggan/pengguna dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa layanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli

atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan (*Zulian Yamit, 1996*).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya (*Assauri, 2003*).

Kepuasan dan Ketidakpuasan Pengguna/ Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Menurut *Engel et al. (1995)* kepuasan pengguna/pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pengguna /pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pengguna/pelanggan.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan pengguna/ pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pengguna/ pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga.

Dari definisi-definisi tentang kepuasan tersebut adanya suatu kesamaan makna bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional dari pengguna/pelanggan setelah penggunaan suatu produk, di mana harapan dan kebutuhan terpenuhi.

Pengguna/pelanggan yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pengguna/pelanggan akan melakukan tindakan komplain, atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Engel et al. (1995) mengemukakan bentuk-bentuk pengambilan tindakan akibat dari ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pengguna/pelanggan di antaranya:

1. Respon suara (*voice response*);
2. Respon pribadi (*private response*);
3. Respon pihak ketiga (*third-party response*);

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana ataupun kompleks, dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna/pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan.

Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan, penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, penyedia jasa bertanggung jawab untuk meminimumkan miskomunikasi dan misinterpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa yang mudah dipahaminya dengan jelas. Dalam hal ini penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan jelas instruksi dari klien, dan klien mengerti benar apa yang akan diberikan.

Bagaimana dengan sifat-sifat dari pelanggan yang tidak puas tersebut. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seorang pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya atau tidak, seperti yang diuraikan Tjiptono (2001) sebagai berikut:

1. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan
3. Manfaat yang diperoleh
4. Pengetahuan dan pengalaman

5. Sikap pelanggan terhadap keluhan/komplain
6. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
7. Peluang keberhasilan dalam menyampaikan keluhan.

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa:

"Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (2001), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan pandangan lainnya memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan".

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang "relevan,

valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

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 (Sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga di wilayah lingkungan Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan yang telah dilaksanakan pembangunan jalan lingkungan yang berjumlah 410 Kepala Keluarga. 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 (Sugiyono, 2007). Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi, dengan rumus sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25//M.PAN/2/2004 yaitu :

$$\begin{aligned} &(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = \text{Jumlah} \\ &\quad \text{Responden} \\ &(14+1) \times 10 = 150 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Keterangan :

Jumlah unsur = Jumlah pertanyaan yang di ajukan kepada responden meliputi unsur-unsur yang terdapat pada IKM yaitu sebanyak 14 Unsur.

Selanjutnya dari 150 responden dilakukan penentuan jumlah sampel berdasarkan proporsi dari masing-masing unit populasi dengan menggunakan rumus menurut Mendenhall yang dikutip oleh

Karlinger (1987) sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot xn$$

Keterangan :

n_i = Jumlah sampel masing-masing sub populasi

N_i = Jumlah populasi masing-masing sub populasi

N = Jumlah populasi keseluruhan

xn = Jumlah sampel keseluruhan

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner yang berisi persepsi responden dengan menggunakan skala likert 1-4, yaitu merupakan suatu alat atau metode untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap suatu objek yang diteliti atau skala yang meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan tentang suatu objek (Sugiyono, 2007).

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval sehingga data yang diperoleh juga data interval. Menurut Sugiyono (2007), data-data yang diperoleh dari pengukuran dengan instrumen sikap dengan skala likert adalah berbentuk data interval. Dalam pertanyaan disusun 4 (empat) alternatif jawaban dan masing-masing jawaban dipilih oleh responden dan ditentukan skornya dengan menggunakan skala likert yaitu :

- Jawaban a diberi nilai skor 1
- Jawaban b diberi nilai skor 2
- Jawaban c diberi nilai skor 3
- Jawaban d diberi nilai skor 4

Dalam penelitian ini, kuesioner didistribusikan secara langsung oleh peneliti kepada responden yang berisi pertanyaan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012.

1. Variabel Penelitian

Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat

yang diukur dengan menggunakan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25//M.PAN/2/2004.

Secara tabel, variabel dan indikator Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Variabel dan Indikator Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012

Variabel	Indikator
Kepuasan Masyarakat	• Prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan
	• Persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan
	• Kejelasan dan kepastian petugas yang melaksanakan pembangunan jalan lingkungan
	• Kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan
	• Tanggung jawab petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan
	• Kemampuan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan
	• Kecepatan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan
	• Keadilan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan
	• Kesopanan dan Keramahan petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan
	• Kewajaran biaya untuk

-
- pembangunan jalan lingkungan
 - Kepastian biaya untuk pembangunan jalan lingkungan
 - Kepastian jadwal pembangunan jalan lingkungan
 - Kenyamanan lingkungan pembangunan jalan lingkungan
 - Keamanan pembangunan jalan lingkungan
-

2. Definisi Operasional

1. Kepuasan Masyarakat (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan.
2. Prosedur, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Persyaratan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
4. Kejelasan petugas, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
5. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
6. Tanggung jawab petugas, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
7. Kemampuan petugas, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
8. Kecepatan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
9. Keadilan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
10. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
11. Kewajaran biaya, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
12. Kepastian biaya, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
13. Kepastian jadwal, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
15. Keamanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval Ikm	Interval konversi ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap 150 responden dengan gambaran umum karakteristik Kepala Keluarga di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Pria	139	92,67
2.	Wanita	11	7,33
	Jumlah	150	100

Sumber : Hasil kuesioner

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana Kepala Keluarga dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 139 orang (92,67%), sedangkan Kepala Keluarga dengan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 11 orang (7,33%).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dengan cara dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Dari perhitungan diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata Unsur Prosedur = $383/150 = 2,55$
2. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan = $380/150 = 2,53$
3. Nilai rata-rata Unsur Kejelasan petugas = $476/150 = 3,17$

4. Nilai rata-rata Unsur Kedisiplinan petugas = $472/150 = 3,15$
5. Nilai rata-rata Unsur Tanggung jawab petugas = $478/150 = 3,19$
6. Nilai rata-rata Unsur Kemampuan petugas = $483/150 = 3,22$
7. Nilai rata-rata Unsur Kecepatan petugas = $485/150 = 3,23$
8. Nilai rata-rata Unsur Keadilan mendapatkan pelayanan = $413/150 = 2,75$
9. Nilai rata-rata Unsur Kesopanan dan keramahan petugas = $464/150 = 3,09$
10. Nilai rata-rata Unsur Kewajaran biaya = $474/150 = 3,16$
11. Nilai rata-rata Unsur Kepastian biaya = $479/150 = 3,19$
12. Nilai rata-rata Unsur Kepastian jadwal = $482/150 = 3,21$
13. Nilai rata-rata Unsur Kenyamanan lingkungan = $476/150 = 3,17$
14. Nilai rata-rata Unsur Kenyamanan pelayanan = $462/150 = 3,08$

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Ranking
1.	Prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan	2,55	2
2.	Persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan	2,53	1
3.	Kejelasan Petugas yang melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	3,17	8
4.	Kedisiplinan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	3,15	6
5.	Tanggung Jawab Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	3,19	9
6.	Kemampuan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	3,22	11
7.	Kecepatan Petugas	3,23	12

	dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan Keadilan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan Kesopanan dan Keramahan		
8.	Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan Kewajaran Biaya untuk pembangunan jalan lingkungan Kepastian Biaya untuk pembangunan jalan lingkungan Kepastian Jadwal	2,75	3
9.	Lingkungan pembangunan jalan lingkungan Kenyamanan	3,09	5
10.	Lingkungan pembangunan jalan lingkungan Kenyamanan	3,16	7
11.	Lingkungan pembangunan jalan lingkungan Kenyamanan	3,19	9
12.	Lingkungan pembangunan jalan lingkungan Kenyamanan	3,21	10
13.	Lingkungan pembangunan jalan lingkungan Kenyamanan	3,17	8
14.	Lingkungan pembangunan jalan lingkungan Kenyamanan	3,08	4

Sumber : data Hasil kuesioner diolah 2014.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -

100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(2,55 \times 0,071) + (2,53 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) + (3,22 \times 0,071) + (3,23 \times 0,071) + (2,75 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) + (3,16 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) = 3,03 = \text{Nilai indeks}$. Dengan demikian nilai indeks kepuasan masyarakat hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,03 \times 25 = 75,82$
- Mutu pelayanan **B**.
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat selain dibuat berdasarkan rangking nilai rata-rata per unsur juga berdasarkan hasil wawancara dengan responden. Faktor penghambat dibuat untuk menentukan masalah yang paling dominan dalam mengidentifikasi/ menganalisa suatu proses atau situasi yang terjadi (Tjiptono, 2000).

Dari tabel diatas dapat dilihat faktor-faktor penghambat berdasarkan ranking yaitu:

- Persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan = $380 : 150 = 2,53$
- Prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan = $383 : 150 = 2,55$
- Keadilan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan = $413 : 150 = 2,75$
- Kenyamanan pembangunan jalan lingkungan = $462 : 150 = 3,08$
- Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan = $464 : 150 = 3,09$
- Kedisiplinan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan = $472 : 150 = 3,15$
- Kewajaran Biaya untuk pembangunan jalan lingkungan = $474 : 150 = 3,16$

8. Kejelasan Petugas yang melaksanakan pembangunan jalan lingkungan = $476 : 150 = 3,17$
9. Kenyamanan Lingkungan pembangunan jalan lingkungan = $476 : 150 = 3,17$
10. Tanggung Jawab Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan = $478 : 150 = 3,19$
11. Kepastian Biaya untuk pembangunan jalan lingkungan = $478 : 150 = 3,19$
12. Kepastian Jadwal pembangunan jalan lingkungan = $482 : 150 = 3,21$
13. Kemampuan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan = $483 : 150 = 3,22$
14. Kecepatan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan = $485 : 150 = 3,23$

Secara tabel dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. Faktor Penghambat Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012

No.	Faktor Penghambat	Skor	Rangking
1.	Persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan	1	2,53
2.	Prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan	2	2,55
3.	Keadilan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan	3	2,75
4.	Kenyamanan pembangunan jalan lingkungan	4	3,08
5.	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	5	3,09
6.	Kedisiplinan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	6	3,15
7.	Kewajaran Biaya untuk pembangunan jalan lingkungan	7	3,16
8.	Kejelasan Petugas yang melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	8	3,17
9.	Kenyamanan Lingkungan pembangunan jalan lingkungan	8	3,17
10.	Tanggung Jawab Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	9	3,19
11.	Kepastian Biaya untuk pembangunan jalan lingkungan	9	3,19
12.	Kepastian Jadwal pembangunan jalan lingkungan	10	3,21
13.	Kemampuan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	11	3,22
14.	Kecepatan Petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan lingkungan	12	3,23

Sumber : Hasil kuesioner diolah 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat utama dalam Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012 adalah "Persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan " dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 2,53. Hal ini disebabkan persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan harus melalui berbagai macam tahapan, diantaranya peninjauan lapangan yang

dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Medan setelah proposal disetujui dalam Musrenbang tingkat kota. Apabila kondisi jalan masih dalam keadaan 80% baik, maka pembangunan jalan lingkungan akan ditolak. Selain itu rencana anggaran biaya (RAB) tidak boleh terlalu besar atau harus dibawah Rp.200 juta.

Menurut KepMen PAN No: 25/2004 persyaratan meliputi kemudahan persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dan kesederhanaan persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi terhadap 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25//M.PAN/2/2004 diperoleh hasil IKM sebesar 3,03 ; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B.
2. Kurangnya sosialisasi baik dari pihak Pemerintah Kota Medan maupun pihak Kelurahan kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan, dan disebabkan persyaratan serta prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan harus melalui berbagai macam tahapan mengakibatkan "Persyaratan dan Prosedur" menjadi faktor penghambat utama dalam pembangunan jalan lingkungan".
3. Prosedur untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan harus melalui musyawarah rencana pembangunan (Musrenbang) tingkat kelurahan, kemudian diteruskan ke Musrenbang tingkat kecamatan dan sampai akhirnya pada Musrenbang

tingkat kota. Pada saat Musrenbang tingkat kota inilah DPRD dan Bappeda Kota Medan ikut berperan dalam penentuan pembangunan jalan lingkungan di daerah kelurahan, dalam hal ini DPRD bersama dengan Bappeda Kota Medan menentukan skala prioritas daerah-daerah mana yang akan mendapat pembangunan jalan lingkungan dan disesuaikan dengan dana APBD. Apabila pihak kelurahan lepas tangan atau tidak mengawal sampai tingkat Musrenbang kota, maka kecil harapan daerah tersebut akan mendapat pembangunan jalan lingkungan.

Sedangkan Persyaratan untuk mendapatkan pembangunan jalan lingkungan harus melalui berbagai macam tahapan, diantaranya peninjauan lapangan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Medan setelah proposal disetujui dalam Musrenbang tingkat kota. Apabila kondisi jalan masih dalam keadaan 80% baik, maka pembangunan jalan lingkungan akan ditolak. Selain itu rencana anggaran biaya (RAB) tidak boleh terlalu besar atau harus dibawah Rp. 200 juta.

IMPLIKASI KEBIJAKAN

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

1. Dalam hal pembangunan jalan lingkungan di harapkan pihak Pemerintah Kota Medan tidak mempersulit dalam hal prosedur dan persyaratannya.
2. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji (1998). *Psikologi Kinerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cochran, William G. (1997). *Sampling Techniques*. New Delhi: Weseley Eastern Private Limited.

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, (1995), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly, (1992), *Organisasi* (terjemahan: Djoerban Wahid), Jakarta
- Handoko. T. hani (1996). *Manajemen Kepegawaian*. Yogyakarta: Kanisius
- Harbani, Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Hoy W.K. dan Miskel CG., (1998), *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. New York: Random House, Inc.
- Israel, Arturo (1990). *Pengembangan Kelembagaan Pengalaman Proyek-Proyek Bank Dunia*. Jakarta : LP3ES
- Mahidin (2002). *Kontribusi Disiplin dan Persepsi tentang Pembelajaran terhadap Keprofesionalan Staf Pengajar Fakultas Tarbiyah IAIN-SU Medan*, Tesis, UNP Padang.
- Moenir, A.S. (1987). *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari dan Martini (1993). *Kepemimpinan Yang Efektif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Muhammad A, dan Usman T., (2013). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Bandar Tengah Kecamatan Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (2): 98-111.
- Nasution, F.R. dan Rudi S.S., (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2 (1): 1-17.
- Nasution, F.R., dan Abdul M., (2015). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3 (1): 1-7

