



PELAYANAN DASAR PERUMAHAN

KOTA SALATIGA DALAM PERSEPSI

WAN LIBRARY
UNIVERSITY

3.5
RI
0

Pelayanan Dasar Perumahan Kota Salatiga Dalam Persepsi



2805.2020

Sony Heru Priyanto
Lasmono Tri Sunaryanto
Marwata

ID : 2805.2020

PRI
P

Subjek: Urban housing

PELAYANAN DASAR PERUMAHAN KOTA SALATIGA DALAM PERSEPSI

Sony Heru Priyanto
Lasmono Tri Sunaryanto
Marwata

Pelayanan Dasar Perumahan Kota Salatiga Dalam Persepsi



2805.2020



PELAYANAN DASAR PERUMAHAN KOTA SALATIGA DALAM PERSEPSI

Penuis:
Sony Heru Priyanto
Lasmono Tri Sunaryanto
Marwata

Desain cover/ lay out: Griya Media

Griya Media, 2020
vi +63 hlm, 15 x 23 cm
Cetakan pertama, April 2020
ISBN: 978-623-7528-30-2

Penerbit:



Jl. Sonotirto No. 654 Salatiga
Telp./Fax: 0298-328933
email: griya_media@yahoo.co.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Sasaran dan Ruang Lingkup	3
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Beberapa Pemahaman Tentang Layanan Perumahan	7
2.2. Pelayanan Dasar	8
2.3. Pelayanan Publik : Pengetian, Jenis, Prinsip dan Asas	11
2.4. Prinsip Pelayanan Publik	16
2.5. Asas Pelayanan Publik	16
2.6. Kualitas Layanan	17
2.7. Kepuasan Pelanggan	21
BAB III METODE KAJIAN	25
3.1. Metoda Pelaksanaan Kegiatan	25
3.2. Kerangka Pikir	25
3.3. Kualitas Layanan Bidang Perumahan	26
3.4. Pelaksanaan Kegiatan	28
3.5. Instrumen Penelitian	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM SALATIGA	33
4.1. Gambaran Umum	33
4.2. Perumahan	35
BAB V HASIL KAJIAN	37
5.1. Gambaran Responden Penelitian	37
5.2. Tingkat Kepentingan Layanan Kinerja Perumahan	40

5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Perumahan	42
5.4. IKM Layanan Per Indikator dan Aspek/ Pertanyaan	43
5.5. Matrik Kepentingan dan Kinerja Layanan	50
5.6. Kritik dan Masukan	51
BAB VI PENUTUP	53
DAFTAR PUSTAKA	55
SURVEY KEPUASAN WARGA PERUMAHAN TERHADAP PERUMAHAN	59



Sony Heru Priyanto adalah Direktur President Research Center dari President University. Penulis adalah Magister Manajemen dari Universitas Gadjah Mada, Indonesia pada tahun 1996, Doktor Manajemen Agribisnis dari Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia pada tahun 2003. Minat penelitiannya meliputi manajemen agribisnis, kepemimpinan, pengembangan dan perilaku agribisnis serta kewirausahaan. Penulis telah menerbitkan artikel di beberapa jurnal dan juga menulis buku-buku seperti *Pertanian, Pembangunan Lokal &*

Ekonomi, dan Strategi Pengurangan Kemiskinan, Titik Balik, Batik dan Batikan dan Pengantar Ilmu Pertanian, Pemasaran Komunitas UKM Batik dan Grand Design Pengembangan BUMDES. Hingga saat ini, penulis menjadi konsultan Program Pengurangan Kemiskinan di Provinsi Jawa Tengah dan menjadi tim akademisi dari Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat. Penulis mendalami penelitian metode campuran dan membiasakan diri menerapkan meta data dalam beberapa penelitian, baik analisis data kualitatif maupun kuantitatif. Beberapa proyek terbaru yang penulis laksanakan seperti Sistem Logistik Kabupaten, Kartu Tani (Kartu Petani), Manajemen Rantai Pasokan Pangan dan Badan Usaha Milik Desa.



Lasmono Tri Sunaryanto, Dr. Ir. MSc. Lulus S1 Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian (Ir.), Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor tahun 1984. Lulus S2 Agricultural Management Science (MSc.) dari Agricultural Department, University of Reading tahun 1994 dan S2 Ilmu Ekonomi Pertanian (Dr.) dari Program Pasca Sarjana IPB Tahun 2006. Saat ini adalah dosen tetap Program Studi Magister Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga. Mengampu

matakuliah Statistika dan Ekonometrika serta Manajemen Agribisnis, baik di program S1 dan S2 Fakultas Pertanian dan Bisnis UKSW. Saat ini menjabat sebagai Ketua Program Studi Magister Ilmu Pertanian di FPB UKSW. Beberapa kali memenangkan hibah



Marwata adalah dosen pada program S1, S2, dan S3 di Universitas Kristen Satya Wacana. Pernah menjadi dosen tidak tetap di Universitas Pelita Harapan, Universitas Gadjah Mada, Kwansai Gakuin University, dan Universidade Nacional Timor Lorosae. Pernah menerima penghargaan sebagai dosen berprestasi tingkat nasional pada tahun 2009. Menyelesaikan pendidikan S1-Akuntansi di Universitas Diponegoro, S2-Akuntansi di Universitas Gadjah Mada, S3-Akuntansi di Monash

University. Saat ini penulis menjabat sebagai Ketua Program S2-Akuntansi UKSW, praktisi dan konsultan dalam financial service industry, dan praktisi dalam hospitality service industry.

ADAM KUR
PRESIDE

