

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA WALIKOTA  
SEMARANG HENDRAR PRIHADI, SE., MM. PERIODE TAHUN 2010-  
2015**

Oleh:

HEPY RISKA ILHAM

14010110141046

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Website : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email : [Fisip@undip.ac.id](mailto:Fisip@undip.ac.id)

*Abstract*

Work quality is about doing the work and results of the work. Likewise with the government's work quality, success or failure the government to solve the existing problems in the region will influence the public perceptions of work quality of local governments, especially in the work quality of walikota. This research is analysed public perception toward work quality of Walikota Semarang Hendrar Prihadi year period 2010 – 2015. The method used in this research is quantitative. The research location in Semarang by taking five districts, namely Semarang Selatan, Semarang Tengah, Genuk, Gunungpati and Ngaliyan. The sampling technique in this research is propability Sampling Area. Teknic analysis used kuantitatif method for distribute answer in frequency from responden and described perception from research responden.

The research results show that the public perception of government work quality of Semarang City led by Walikota Hendrar Prihadi has gone well, the aspect of public service, law, infrastructure development, and the environment already been good. Yet people still expect an increase in the development of public facilities more equitable, as well as the handling of floods that still occur in some areas of the City of Semarang. Suggestions in this research was the Walikota Semarang is expected to improve the quality of work through the achievement of targets and objectives to be achieved and is expected to pay more attention to the public and can accept criticism about the quality of the work to improve the social welfare on the City of Semarang.

The keywords : Perception, Work Quality

## **A. PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Perjalanan transisi demokrasi di Indonesia setelah reformasi telah mengalami peningkatan, ditandai dengan pelaksanaan pemilihan presiden, gubernur, kepala daerah, baik walikota maupun bupati secara langsung. Disamping itu semakin terbuka dan terjaminnya kebebasan masyarakat dalam berorganisasi, menyuarakan aspirasi/pendapat dan pers, serta secara demokrasi siapapun dapat menjadi kepala daerah maupun anggota parlemen.

Masyarakat antusias dan bergembira mengiringi pertumbuhan demokrasi di Indonesia, namun proses ini berlangsung dalam keadaan tingkat kemiskinan yang masih besar, tingkat pengangguran yang masih tinggi, utang luar negeri Indonesia yang makin membengkak serta masih banyak persoalan sosial ekonomi masyarakat yang lain.

Setelah dikeluarkannya Undang - Undang no 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagai revisi dari Undang – Undang otonomi daerah no 22 tahun 1999, mulai tahun 2005 pemilihan kepala daerah dilaksanakan secara langsung dan demokratis, serta pemberian kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.<sup>1</sup> Jabatan politik diisi melalui pilkada dengan harapan dapat mempercepat kesejahteraan masyarakat, karena masyarakat di daerah tersebut lebih mengenal karakter dan kemampuan calon pemimpinnya. Sedangkan untuk pemberian otonomi diharapkan dapat meningkatkan percepatan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat di setiap daerah termasuk di Kota Semarang.

Sejak tahun 2005, Kota Semarang sudah melakukan 2 (dua) kali pemilihan secara langsung Walikota sebagai kepala daerah melalui pemungutan suara yang dilakukan serentak. Untuk pilkada langsung yang diselenggarakan pertama, periode kepemimpinan tahun 2005

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

hingga 2010 Sukawi Sutarip dan Mahfuz Ali terpilih menjadi Walikota dan Wakil Walikota, sedangkan pada pemilihan langsung kepala daerah kedua yang dilaksanakan tahun 2010 pasangan Soemarmo Hadi Saputro dan Hendar Prihadi terpilih menjadi Walikota dan Wakil Walikota Semarang periode tahun 2010 hingga tahun 2015.

Kemenangan ini tidak terlepas dari visi misi yang diusungnya. Adapun Visi yang ditawarkan kepada masyarakat Kota Semarang yaitu “Terwujudnya Semarang Sebagai Kota Perdagangan Dan Jasa Yang Berbudaya Menuju Masyarakat Sejahtera” dan di jabarkan dengan Misi nya.<sup>2</sup> Disamping itu, terpilihnya pasangan Soemarmo Hadi Saputro dan Hendar Prihadi sebagai menjadi Walikota dan Wakil Walikota Semarang periode tahun 2010 hingga tahun 2015 juga dipengaruhi oleh pengalaman kedua calon tersebut. Dengan terpilihnya Walikota yang baru, masyarakat berharap terciptanya Good Governance, yakni pemerintah yang mengerti tentang tugas dan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat seperti dalam hal memberikan pelayanan, kenyamanan, kemudahan dan rasa aman dalam melaksanakan berbagai kehidupan kemasyarakatan. Hadirnya pemerintah sebagai pelayanan publik secara berlanjut demi kelancaran administrasi pemerintahan dan harus terbebas dari pengaruh politik. Aparatur pemerintahan harus independen dan hanya loyal pada kepentingan negara. Adanya perlindungan melalui perwujudan dan supremasi hukum, serta memberdayakan masyarakat sebagai upaya pemerintah untuk mendorong peningkatan masyarakat dalam berbagai hal kegiatan melalui pemberian pelayanan dan perlindungan serta jaminan hukum yang konsisten dan tegas.<sup>3</sup>

Namun dalam perjalanan kepemimpinannya, Soemarmo HS diberhentikan sementara oleh Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi pada tanggal 22 Juni 2012 dan diberhentikan sepenuhnya pada 21 Mei 2013 karena kasus korupsi yang menjeratnya. Surat Menteri Dalam

---

<sup>2</sup> KPUD Kota Semarang Tahun 2010

<sup>3</sup> Didi, Marzuki, “*bekerja demi rakyat : meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah daerah dalam kebijakan dan pelayanan publik*”. Jakarta : komunal, 2006

Negeri No 131.33-412 tahun 2012 tentang Pemberhentian Sementara Wali kota Semarang Soemarmo yang di dalamnya terdapat penunjukan Wakil Walikota Semarang Hendrar Prihadi sebagai Plt Walikota Semarang. Hingga terbitnya Surat Gubernur Jawa Tengah Nomor : 131/9278 tanggal 17 Mei 2013 perihal keputusan Mendagri RI Nomor : 131.33-2903 tahun 2013, DPRD Kota Semarang mengadakan sidang paripurna pada tanggal 3 juni 2013 memutuskan dan menetapkan tentang usulan pemberhentian Walikota dan pengangkatan Wakil Walikota Semarang menjadi Walikota Semarang masa jabatan tahun 2010 – 2015. Pelantikan Hendrar Prihadi menjadi Walikota baru dilaksanakan pada tanggal 21 oktober 2013. Artinya penunjukan Hendrar Prihadi sebagai Plt Walikota dirasa kurang efektif karena kewenangan Plt Walikota tidak sebesar kewenangan jabatan Walikota apalagi dengan rentang waktu cukup lama. Sehingga dapat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat atas kinerja Walikota serta pencapaian visi dan misi Walikota Semarang. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Walikota Semarang Hendrar Prihadi, SE., MM. periode tahun 2010-2015” untuk mengetahui seberapa besar persepsi masyarakat terhadap kinerja Walikota Semarang saat ini.

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini sesuai dengan pokok permasalahan adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja Walikota Semarang Hendrar Prihadi periode tahun 2010-2015.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori persepsi, teori kinerja, kepala daerah, dan kepemimpinan. Teori – teori tersebut sangat diperlukan peneliti agar mengerti landasan penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap kinerja Walikota Semarang Hendrar Prihadi, SE., MM. sebagai pemimpin pemerintahan Kota Semarang periode tahun 2010 – 2015. Sehingga penelitian ini mampu menganalisis persepsi masyarakat dengan menggunakan indikator kinerja pemerintah meliputi : aspek pelayanan publik, aspek penegakan hukum, aspek pembangunan infrastruktur, dan aspek lingkungan hidup.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Lokasi penelitian di Kota Semarang dengan mengambil sepuluh kelurahan dalam lima kecamatan. Untuk menentukan kecamatan dengan memakai metode acak(*random*) sistematis, hasilnya yaitu Kecamatan Semarang Selatan, Semarang Tengah, Genuk, Gunungpati dan Ngaliyan. Sedangkan untuk kelurahan ditentukan secara acak (*random*). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampel acak wilayah (*Area Probability Sampling*) karena teknik ini dapat digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. Rumus sampel dari penelitian ini adalah :

$$n = \frac{Z^2 \cdot [p(1-p)] \cdot N}{Z^2 [p(1-p)] + (N-1) \cdot E^2}$$

Keterangan :

Z : Mengacu pada nilai Z (tingkat kepercayaan). Jika tingkat kepercayaan yang dipakai 90%, nilai Z adalah 1,65. Tingkat kepercayaan 95%, nilai Z adalah 1,96. Sedangkan tingkat kepercayaan 99%, nilai Z adalah 2,58.

P : (1 - p) Variasi populasi. Variasi populasi disini dinyatakan dalam bentuk proporsi. Proporsi dibagi kedalam dua bagian dengan total 100% (atau 1).

E : Kesalahan sampel yang dikehendaki (*sampling error*). Sebesar 5% atau 0,05.

N : Jumlah populasi (jumlah masyarakat kota Semarang yang terdaftar dalam pilwakot 2010)

Jadi sampel untuk penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,65^2 [0,5(1-0,5)] \cdot 1.100.337}{1,65^2 [0,5(1-0,5)] + (1.100.337 - 1) \cdot 5\%^2} \\ &= \frac{2,7225 (0,25) \cdot 1.100.337}{1,65^2 [0,5(1-0,5)] + (1.100.337 - 1) \cdot 5\%^2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
& 2,7225 (0,25) + (1.100.336 \cdot 0,0025) \\
= & \frac{0,680625 \cdot 1.100.337}{0,680625 + 2.750,84} \\
= & \frac{748916,87}{2751,5206} \\
= & \mathbf{272,182905}
\end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 272 responden yang mewakili populasi 1.100.337 orang di Kota Semarang. Dengan pertimbangan menghilangkan angka koma, karena yang dijadikan objek penelitian adalah manusia, dan tidak mungkin angka koma tersebut dimunculkan. Oleh karena itu dalam penelitian ini di tiap – tiap kelurahan akan diambil 28 responden (sebagai pembulatan dari 27,2) sehingga dari total 10 kelurahan yang ada di dalam 5 kecamatan jumlah keseluruhan menjadi 280 responden.

Sedangkan teknik analisis menggunakan metode kuantitatif untuk mendistribusikan jawaban dalam bentuk frekuensi jawaban responden dan kualitatif untuk mendeskripsikan persepsi dari responden penelitian.

## **B. PEMBAHASAN**

### **B.I. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi persebaran data masyarakat yang menjadi sampel berdasarkan kriteria jenis kelamin, usia, agama, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, pilihan partai saat pemilihan legislatif serta pemilihan presiden pada tahun 2014 yang lalu.

Tabel 3.1  
Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Prosentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 150       | 53,6           |
| 2  | Perempuan     | 130       | 46,4           |

|  |               |            |            |
|--|---------------|------------|------------|
|  | <b>Jumlah</b> | <b>280</b> | <b>100</b> |
|--|---------------|------------|------------|

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Tabel di atas menampilkan data berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki atau sekitar 53,6%. Sedangkan untuk jenis kelamin perempuan persentasenya sebesar 46,4%.

Tabel 3.2  
Usia Responden

| No | Kelompok Usia        | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|----------------------|------------|----------------|
| 1  | Kurang dari 20 tahun | 12         | 4,3            |
| 2  | 21 – 30 tahun        | 33         | 11,8           |
| 3  | 31 – 40 tahun        | 89         | 31,8           |
| 4  | 41 – 50 tahun        | 74         | 26,4           |
| 5  | Lebih dari 50 tahun  | 72         | 25,7           |
|    | <b>Jumlah</b>        | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Hasil penelitian berdasarkan kelompok usia menurut tabel di atas menampilkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 31 hingga 40 tahun atau sekitar 31,8%. Sedangkan prosentase terkecil diwakili oleh kelompok usia kurang dari 20 tahun meliputi 12 orang atau sekitar 4,3%.

Tabel 3.3  
Status Perkawinan

| No | Status Nikah  | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|---------------|------------|----------------|
| 1  | Belum Menikah | 119        | 42,5           |
| 2  | Menikah       | 141        | 50,4           |
| 3  | Janda / Duda  | 20         | 7,1            |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki status menikah sebesar 50,4%, untuk responden yang belum menikah sebesar 42,5%. Sedangkan responden yang berstatus janda/duda sebesar 7,1%.

Tabel 3.4  
Agama

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|---------------|------------|----------------|
| 1  | Islam         | 162        | 57,9           |
| 2  | Kristen       | 97         | 34,6           |
| 3  | Katolik       | 19         | 6,8            |
| 4  | Hindu         | 2          | 0,7            |
| 5  | Budha         | 0          | 0              |
| 6  | Konghucu      | 0          | 0              |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Mengenai agama atau keyakinan yang dianut oleh masyarakat yang menjadi responden pada penelitian ini menghasilkan data sebagai berikut. Mayoritas responden pemeluk agama Islam atau sekitar 57,9%, berikutnya pemeluk agama Kristen sebesar 34,6%. Pemeluk agama Katolik sebesar 6,8%, sedangkan pemeluk agama Hindu hanya diwakili oleh dua orang atau 0,7%. Dan pada penelitian ini tidak terdapat pemeluk agama atau keyakinan Budha maupun Khonghucu.

Tabel 3.5  
Pendidikan

| No | Jenjang Pendidikan | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|--------------------|------------|----------------|
| 1  | Tidak tamat SD     | 2          | 0,7            |
| 2  | SD/ sederajat      | 44         | 15,7           |
| 3  | SLTP/ sederajat    | 38         | 14,6           |
| 4  | SLTA/ sederajat    | 71         | 25,4           |
| 5  | Diploma            | 46         | 16,4           |
| 6  | Sarjana            | 79         | 28,2           |
|    | <b>Jumlah</b>      | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Tabel di atas menggambarkan kondisi persebaran responden berdasarkan jenjang pendidikan yang mampu ditempuh oleh masyarakat. Mayoritas responden berpendidikan terakhir hingga Sarjana atau sekitar 28,2%, berikutnya pada jenjang pendidikan SLTA/ sederajat atau sekitar 25,4%. Sedangkan prosentase terkecil pada responden yang tidak tamat pendidikan SD/ sederajat atau sekitar 0,7%.

Tabel 3.6  
Pekerjaan

| No | Status Pekerjaan       | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|------------------------|------------|----------------|
| 1  | PNS/Pensiunan          | 79         | 28,2           |
| 2  | TNI/POLRI/Purnawirawan | 21         | 7,5            |
| 3  | Swasta                 | 86         | 30,7           |
| 4  | Wiraswasata/Dagang     | 66         | 23,6           |
| 5  | Petani                 | 2          | 0,7            |
| 6  | Pelajar/Mahasiswa      | 12         | 4,3            |
| 7  | Ibu Rumah Tangga       | 2          | 0,7            |
| 8  | Nelayan                | 6          | 2,1            |
| 9  | Lainnya                | 6          | 2,1            |
|    | <b>Jumlah</b>          | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Persebaran data responden berdasarkan status pekerjaan sebagai berikut. Sebagian besar responden berstatus sebagai pegawai swasta atau sekitar 30,7, berikutnya responden yang berstatus sebagai PNS/Pensiunan sekitar 28,2%. Adapun prosentase terkecil pada responden yang berstatus kerja sebagai Petani dan Ibu Rumah Tangga yang hanya sekitar 0,7%.

Tabel 3.7  
Pendapatan

| No | Pendapatan per Bulan (Rp) | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|---------------------------|------------|----------------|
| 1  | Kurang dari satu juta     | 14         | 5              |
| 2  | Satu sampai dua juta      | 41         | 14,6           |
| 3  | Dua sampai tiga juta      | 79         | 28,2           |
| 4  | Tiga sampai empat juta    | 101        | 36,1           |
| 5  | Empat sampai lima juta    | 45         | 16,1           |
| 6  | Lebih dari lima juta      | -          | 0              |
|    | <b>Jumlah</b>             | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Pada data karakteristik responden berdasarkan rata-rata pendapatan per bulan,

mayoritas atau sebagian besar masyarakat mempunyai penghasilan antara tiga hingga empat juta rupiah per bulan sekitar 36,1% responden. Dan prosentase terkecil pada masyarakat yang memiliki penghasilan kurang dari satu juta rupiah per bulan atau sekitar 5% responden.

Tabel 3.9  
Partai Pemilihan Legislatif 2014

| No | Partai Pilihan | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|----------------|------------|----------------|
| 1  | NASDEM (1)     | 3          | 1,1            |
| 2  | PKB (2)        | 41         | 14,6           |
| 3  | PKS (3)        | 15         | 5,4            |
| 4  | PDIP (4)       | 110        | 39,3           |
| 5  | GOLKAR (5)     | 25         | 8,9            |
| 6  | GERINDRA (6)   | 32         | 11,5           |
| 7  | DEMOKRAT (7)   | 22         | 7,9            |
| 8  | PAN (8)        | 2          | 0,7            |
| 9  | PPP (9)        | 2          | 0,7            |
| 10 | HANURA (10)    | 2          | 0,7            |
| 11 | PBB (14)       | -          | 0              |
| 12 | PKPI (15)      | 1          | 0,4            |
| 13 | Lainnya        | 27         | 9,6            |
|    | <b>Jumlah</b>  | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Pada tabel di atas menunjukkan persebaran partai pilihan responden saat pemilihan legislatif pada tahun 2014 lalu. Mayoritas responden memilih PDIP sebagai partai pilihannya atau sekitar 39,3%, selanjutnya PKB dengan 14,6% dan Gerindra 11,3%. Adapun yang mendapatkan prosentase terkecil yakni PKPI hanya 0,4%.

Tabel 3.10  
Pilihan Pasangan Presiden – Wakil Presiden 2014

| No | Pilihan PilPres | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|----|-----------------|------------|----------------|
| 1  | Prabowo – Hatta | 98         | 35,0           |
| 2  | Jokowi – Kalla  | 156        | 55,7           |
| 3  | Tidak Memilih   | 26         | 9,3            |
|    | <b>Jumlah</b>   | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber : Lampiran Data Frekuensi

Pada Pemilihan Presiden pada tahun 2014 lalu, sebagian besar reponden memilih pasangan Jokowi – Jusuf Kalla atau sekitar 55,7%, sedangkan untuk Pasangan Prabowo – Hatta sekitar 35%. Adapun responden yang memutuskan tidak memilih keduanya sebesar 9,3%.

## B.II. Indikator Kinerja Walikota

- **Aspek Pelayanan Publik**

Aspek Pelayanan Publik menjadi salah satu indikator kinerja Pemerintah Kota Semarang atas kepemimpinan Hendar Prihadi pada masa saat ini. Pelayanan publik ini meliputi bidang pendidikan, kesehatan, ketersediaan air bersih hingga pelayanan administrasi kependudukan pembuatan KTP. Pada aspek pelayanan publik ini hasil penelitian menunjukkan penilaian kinerja Walikota Hendrar Prihadi menurut persepsi masyarakat.

Tabel 3.11  
Penilaian Biaya Pendidikan

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 149              | 53,2                  |
| Setuju              | 144              | 40,7                  |
| Tidak setuju        | 16               | 5,7                   |
| Sangat tidak setuju | 1                | 0,4                   |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Sesuai dengan angket yang di isi oleh para responden meliputi delapan pernyataan, pada unsur yang pertama mengenai aspek pelayanan publik yaitu berkaitan dengan keterjangkauan biaya pendidikan. Dari 280 responden, 149 orang menyatakan bahwa biaya pendidikan sangat terjangkau pada Pemerintahan Kota Semarang yang dipimpin oleh Hendrar Prihadi. Pendapat ini merupakan mayoritas masyarakat yang menjadi responden.

Tabel 3.12  
Penilaian Kualitas Pendidikan

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 99               | 35,4                  |
| Setuju              | 82               | 29,3                  |
| Tidak setuju        | 99               | 35,4                  |
| Sangat tidak setuju | 0                | 0                     |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Masih mengenai pendidikan, pada aspek pelayanan publik menilai tentang mutu pendidikan yang menjadi pernyataan angket urutan dua belas. Pada kategori sangat setuju dan tidak setuju masing-masing diwakili oleh 99 masyarakat yang menjadi responden. Namun demikian, hal ini tergolong pada kategori baik karena didukung oleh masyarakat yang mengapresiasi mutu pendidikan dengan baik sebanyak 82 orang. Artinya mengenai mutu pendidikan mayoritas masyarakat menilai bahwa kepemimpinan walikota Semarang saat ini mampu menyediakan pelayanan publik pada bidang pendidikan dengan mutu yang baik.

Tabel 3.13  
Penilaian Keterjangkauan Biaya Berobat

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 147              | 52,5                  |
| Setuju              | 101              | 36,1                  |
| Tidak setuju        | 30               | 10,7                  |
| Sangat tidak setuju | 2                | 0,7                   |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Disisi lain, bidang kesehatan khususnya pada keterjangkauan biaya berobat, pada unsur penilaian ini sebanyak 147 responden menyatakan sangat setuju mengenai keterjangkauan biaya kesehatan pada pemerintahan walikota Semarang saat ini. Artinya Pemerintahan atas kepemimpinan Hendras Prihadi mampu menjaga keterjangkauan biaya mengenai akses kesehatan bagi masyarakat.

Tabel 3.14  
Penilaian Kualitas Pengobatan

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 139              | 49,6                  |
| Setuju              | 120              | 42,9                  |
| Tidak setuju        | 20               | 7,1                   |
| Sangat tidak setuju | 1                | 0,4                   |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Penilaian bidang kesehatan mengenai mutu pelayanan kesehatan, masyarakat sebagian besar memberikan penilaian sangat setuju jika Pemerintah Kota Semarang mampu menyediakan pelayanan kesehatan dengan sangat baik, pada kategori diwakili sebanyak 139 orang. Namun ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju, yang artinya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan masyarakat belum mencapai tingkat yang maksimal. Masih ada harapan-harapan dari masyarakat yang belum mampu dipenuhi oleh Pemerintah Kota Semarang atas kepemimpinan Walikota Hendar Prihadi.

Tabel 3.15  
Penilaian Harga Air Bersih

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 106              | 37,9                  |
| Setuju              | 94               | 33,6                  |
| Tidak setuju        | 80               | 28,6                  |
| Sangat tidak setuju | 0                | 0                     |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Keterjangkauan harga air bersih menjadi penilaian kinerja pada aspek pelayanan publik yang berikutnya. Pada unsur ini sebanyak 106 responden menyatakan bahwa harga air terjangkau. Hal ini semakin dikuatkan bahwa 94 responden lainnya menyatakan setuju bahwa harga air terjangkau. Kondisi ini menjadi indikasi bahwa harga air di Kota Semarang mampu dikendalikan oleh Pemerintah, dengan bukti bahwa keterjangkauan harga ini mampu

didapatkan masyarakat.

Tabel 3.16  
Penilaian Pelayanan Air Bersih

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 161              | 57,5                  |
| Setuju              | 91               | 32,5                  |
| Tidak setuju        | 27               | 9,6                   |
| Sangat tidak setuju | 1                | 0,4                   |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Sedangkan mengenai kelancaran pelayanan air, masyarakat secara garis besar menyatakan bahwa distribusi air yang dilakukan Pemerintah sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa lebih dari sebagian responden yakni sebesar 161 responden menyatakan sangat setuju terhadap distribusi pelayanan air yang lancar. Namun tidak dipungkiri bahwa ada masyarakat yang tidak sependapat dengan kondisi demikian.

Tabel 3.17  
Penilaian Biaya Pembuatan KTP

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 124              | 44,3                  |
| Setuju              | 122              | 43,6                  |
| Tidak setuju        | 25               | 8,9                   |
| Sangat tidak setuju | 9                | 3,2                   |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Pelayanan publik mengenai administrasi kependudukan juga menjadi penilaian kinerja kepemimpinan Hendar Prihadi di Kota Semarang. Kesesuaian tarif pelayanan KTP secara umum dinyatakan sangat setuju oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan 124 responden yang menyatakan bahwa tarif pembuatan KTP sangat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Tabel 3.18  
Penilaian Pelayanan Pembuatan KTP

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 166              | 59,3                  |
| Setuju              | 63               | 22,5                  |
| Tidak setuju        | 50               | 17,9                  |
| Sangat tidak setuju | 1                | 0,4                   |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Sedangkan mutu pelayanan pembuatan KTP yang menjadi penilaian terakhir dalam aspek pelayanan publik kinerja Pemerintah Kota Semarang. Sebanyak 166 responden menyatakan bahwa mutu pelayanan KTP sangat baik. Artinya Pemerintah Kota Semarang mampu memberikan pelayanan pembuatan KTP yang memuaskan masyarakat. Prestasi ini setidaknya mampu dipertahankan, bahkan perlu ditingkatkan pada masa – masa yang akan datang.

- **Aspek Hukum**

Aspek Hukum juga menjadi indikator penilaian kinerja Pemerintah Kota Semarang atas kepemimpinan Walikota Hendar Prihadi. Penilaian aspek hukum ini meliputi ketertiban pelaksanaan Perda, pemerintah yang bebas KKN dan perlindungan terhadap masyarakat. Pada aspek hukum ini hasil penelitian sebagai berikut ;

Tabel 3.19  
Penilaian Ketertiban Hukum

| <b>Kategori</b>     | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju       | 155              | 55,4                  |
| Setuju              | 96               | 34,3                  |
| Tidak setuju        | 28               | 10                    |
| Sangat tidak setuju | 1                | 0,4                   |
| Tidak tahu          | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Aspek hukum dengan penilaian mengenai ketertiban pelaksanaan Peraturan Daerah (Perda) mendapatkan penilaian mayoritas yang sangat baik dari masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan 155 responden menyatakan bahwa pelaksanaan Perda yang dijalankan Pemerintah Kota Semarang sangat baik. Walau demikian masih ada masyarakat yang menilai dengan kategori tidak baik bahkan sangat tidak baik. Artinya kebijakan yang diputuskan Pemerintah Kota Semarang belum menyeluruh mampu dipahami dan dijalankan dengan baik.

Tabel 3.20  
Penilaian Pemerintah Bebas KKN

| <b>Kategori</b>   | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat Baik       | 128              | 45,7                  |
| Baik              | 131              | 46,8                  |
| Tidak Baik        | 21               | 7,5                   |
| Sangat tidak Baik | 0                | 0                     |
| Tidak tahu        | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>     | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Pemerintahan yang bebas KKN menjadi dambaan masyarakat. Pada penilaian dengan indikator ini masyarakat secara umum memberikan penilaian yang baik terhadap pemerintahan kota atas pimpinan Walikota Hendar Prihadi. Hal ini dibuktikan dengan 131 responden yang menyatakan bahwa pemerintahan yang bebas KKN mampu dibuktikan dengan baik. Namun demikian masih ada masyarakat yang memberikan penilaian tidak baik karena menganggap masih ada kasus KKN yang melibatkan jajaran petinggi Pemerintah Kota Semarang.

Tabel 3.21  
Penilaian Perlindungan Masyarakat

| <b>Kategori</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-----------------|------------------|-----------------------|
| Sangat setuju   | 159              | 56,8                  |
| Setuju          | 90               | 32,1                  |
| Tidak setuju    | 25               | 8,9                   |

|                     |            |            |
|---------------------|------------|------------|
| Sangat tidak setuju | 6          | 0          |
| Tidak tahu          | 0          | 0          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>280</b> | <b>100</b> |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Kinerja Pemerintah Kota Semarang atas pimpinan Waliokta Hendar Prihadi juga dinilai berdasarkan kemampuan melindungi masyarakat dengan baik, kaitannya pada aspek hukum. Mayoritas responden atau sebesar 159 orang menyatakan bahwa kinerja Pemerintah Kota Semarang sangat baik. Namun tetap ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Artinya Pemerintah Kota Semarang perlu meningkatkan lagi kinerjanya pada aspek hukum, khususnya dalam melindungi masyarakat.

- **Aspek Infrastruktur**

Penilaian aspek infrastruktur ini yang menjadi indikatornya mengenai pembangunan jalan, lampu penerangan jalan, pembangunan dan perawatan drainase serta moda transportasi BRT. Pada aspek infrastruktur ini hasil penelitian sebagai berikut ;

Tabel 3.22  
Penilaian Pembangunan Jalan Kota

| <b>Kategori</b>   | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat baik       | 137              | 48,9                  |
| Baik              | 113              | 40,4                  |
| Tidak baik        | 24               | 8,6                   |
| Sangat tidak baik | 6                | 2,1                   |
| Tidak tahu        | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>     | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Mengenai indikator pembangunan jalan, kepemimpinan Walikota Hendar Prihadi di Kota Semarang mendapatkan respon yang sangat baik oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan sebagian responden atau sekitar 137 orang menyatakan bahwa pembangunan jalan berlangsung dengan sangat baik.

Tabel 3.23  
Penilaian Penerangan Jalan

| <b>Kategori</b>   | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat baik       | 149              | 53,2                  |
| Baik              | 114              | 40,7                  |
| Tidak baik        | 16               | 5,7                   |
| Sangat tidak baik | 1                | 0,4                   |
| Tidak tahu        | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>     | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Untuk indikator penerangan jalan, hampir secara keseluruhan responden menyatakan baik bahkan cenderung ke penilaian sangat baik. Karena dilihat dari tabel di atas akumulasi kategori baik dan sangat baik diwakili oleh 263 orang dari 280 masyarakat yang menjadi responden.

Tabel 3.24  
Penilaian Pembangunan Drainase

| <b>Kategori</b>   | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat baik       | 99               | 35,4                  |
| Baik              | 82               | 29,3                  |
| Tidak baik        | 99               | 35,4                  |
| Sangat tidak baik | 0                | 0                     |
| Tidak tahu        | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>     | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Selanjutnya mengenai pembangunan dan perawatan drainase. Secara umum memang Pemerintah mendapatkan penilaian yang baik. Namun sejumlah responden atau sekitar 99 orang menyatakan tidak baik. Dalam pengamatan di lapangan, masyarakat yang rata-rata memberikan penilaian tidak baik yaitu kawasan Genuk. Hal ini berkaitan dengan masalah rob yang ternyata belum mampu juga di atasi oleh Pemerintah Kota pimpinan Hendar Prihadi.

Tabel 3.25  
Penilaian Layanan BRT

| <b>Kategori</b>   | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat baik       | 154              | 55                    |
| Baik              | 100              | 35,7                  |
| Tidak baik        | 24               | 8,6                   |
| Sangat tidak baik | 2                | 0,7                   |
| Tidak tahu        | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>     | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Sedangkan pada indikator pelayanan moda transportasi khususnya BRT, sebagian besar masyarakat menilai sangat baik atas kinerja Pemerintah Kota Semarang. Hal ini dibuktikan dengan terjawabnya kategori sangat baik oleh 154 orang yang menjadi responden. Sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa moda transportasi ini menjadi primadona baru bagi masyarakat Kota Semarang.

- **Aspek Lingkungan Hidup**

Pemerintahan Kota Semarang atas kinerjanya juga dinilai berdasarkan aspek lingkungan hidup. Dalam aspek ini yang menjadi indikator diantaranya mengenai penanganan sampah dan pengelolaan ruang terbuka hijau. Pada aspek lingkungan hidup ini hasil penelitian sebagai berikut ;

Tabel 3.26  
Penilaian Penanganan Sampah

| <b>Kategori</b>   | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-------------------|------------------|-----------------------|
| Sangat baik       | 165              | 58,9                  |
| Baik              | 81               | 28,9                  |
| Tidak baik        | 28               | 10                    |
| Sangat tidak baik | 6                | 2,1                   |
| Tidak tahu        | 0                | 0                     |
| <b>Jumlah</b>     | <b>280</b>       | <b>100</b>            |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Penanganan sampah menjadi indikator pertama dalam aspek lingkungan hidup. Sebagian besar masyarakat atau sekitar 165 responden menyatakan bahwa kinerja Pemerintah Kota Semarang dalam mengelola sampah sangat baik. Hal ini juga dipengaruhi perbaikan jalan yang menjadi akses pembuangan sampah di TPA Jatibarang. Sehingga proses pembuangan sampah menjadi lebih lancar.

Tabel 3.27  
Penilaian Ruang Terbuka Hijau dan Taman Kota

| Kategori          | Frekuensi  | Prosentase (%) |
|-------------------|------------|----------------|
| Sangat baik       | 155        | 55,4           |
| Baik              | 95         | 33,9           |
| Tidak baik        | 29         | 10,4           |
| Sangat tidak baik | 1          | 0,4            |
| Tidak tahu        | 0          | 0              |
| <b>Jumlah</b>     | <b>280</b> | <b>100</b>     |

Sumber: Lampiran data frekuensi

Berikutnya mengenai pengelolaan Ruang Terbuka Hijau(RTH). Seperti pada indikator sebelumnya, pengelolaan ruang terbuka hijau yang dijalankan oleh Pemerintah Kota mendapatkan apresiasi yang sangat baik dimata masyarakat. 155 responden menyatakan penilaian pada kategori sangat baik. Hal ini sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa selama kepemimpinan Hendar Prihadi banyak taman kota yang mampu direvitalisasi, seperti halnya di Taman Menteri Soepeno dan Taman Sri Gunting di kawasan kota lama.

### B.III. Hasil Tabulasi Silang (*Cross Tab*) Kecamatan dengan Indikator Kinerja

Tabel 3.33  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Pendidikan

| Kategori    | Kecamatan        |                 |       |          |            | Total |
|-------------|------------------|-----------------|-------|----------|------------|-------|
|             | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk | Ngaliyan | Gunungpati |       |
| Mutu Sangat | 16               | 30              | 32    | 27       | 21         | 126   |

|                 |      |       |       |       |       |       |        |
|-----------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Pendidikan Baik |      | 12,7% | 23,8% | 25,4% | 21,4% | 16,7% | 100%   |
|                 | Baik | 38    | 22    | 20    | 25    | 24    | 129    |
|                 |      | 29,4% | 17,1% | 15,5% | 19,4% | 18,6% | 100%   |
| Tidak Baik      |      | 2     | 4     | 4     | 4     | 11    | 25     |
|                 | Baik | 8%    | 16%   | 16%   | 16%   | 44%   | 100%   |
| Total           |      | 56    | 56    | 56    | 56    | 56    | 280    |
|                 |      | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Data di atas menggambarkan mengenai persebaran data atas kinerja Walikota Semarang dalam hal pelayanan publik khususnya bidang pendidikan. Dalam persebaran data menurut wilayah kecamatan, secara umum memang tergolong baik artinya mutu pendidikan yang diselenggarakan selama kinerja walikota dinilai baik oleh masyarakat. Namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa mutu pendidikan tidak baik. Kecenderungan ini paling banyak di wilayah Kecamatan Gunungpati. Karena memang dalam kenyataan di lapangan, diantara wilayah sampel lainnya, sarana dan prasarana pendidikan di wilayah Kecamatan Gunungpati tidak selengkap dibanding lainnya. Namun keberadaan kampus Unnes setidaknya mampu memberikan sumbangsih tersendiri di wilayah Kecamatan Gunungpati khususnya pada bidang pendidikan.

Tabel 3.34  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Kesehatan

| Kategori                        | Kecamatan        |                 |       |          |            | Total |
|---------------------------------|------------------|-----------------|-------|----------|------------|-------|
|                                 | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk | Ngaliyan | Gunungpati |       |
| Pelayanan Sangat Baik Kesehatan | 21               | 39              | 29    | 21       | 27         | 137   |
|                                 | 15,3%            | 28,5%           | 21,2% | 15,3%    | 19,7%      | 100%  |

|                   |       |       |       |       |       |        |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Baik              | 35    | 16    | 10    | 35    | 19    | 115    |
|                   | 30,4% | 13,9% | 8,7%  | 30,4% | 16,6% | 100%   |
| Tidak Baik        | 0     | 1     | 12    | 0     | 9     | 22     |
|                   | 0%    | 4,5%  | 54,6% | 0%    | 40,9% | 100%   |
| Sangat Tidak Baik | 0     | 0     | 5     | 0     | 1     | 6      |
|                   | 0%    | 0%    | 83,3% | 0%    | 16,7% | 100%   |
| Total             | 56    | 56    | 56    | 56    | 56    | 280    |
|                   | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Data di atas menggambarkan mengenai persebaran data atas kinerja Walikota Semarang dalam hal pelayanan publik khususnya bidang kesehatan. Dalam persebaran data menurut wilayah kecamatan, secara umum memang tergolong baik artinya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan selama kinerja walikota dinilai baik oleh masyarakat.

Namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan tidak baik. Kecenderungan ini paling banyak di wilayah Kecamatan Genuk dan Gunungpati. Karena memang dalam kenyataan di lapangan, diantara wilayah sampel lainnya, sarana dan prasarana kesehatan di wilayah Kecamatan Genuk dan Gunungpati tidak selengkap dibanding lainnya. Fungsi Puskesmas belum berjalan efektif. Sarana dan keterjangkauan biaya kesehatan dirasa menjadi penyebab penilaian tidak baik masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di wilayah Kecamatan Genuk dan Gunungpati.

Tabel 3.35  
 Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Ketersediaan Air Bersih

| Kategori                | Kecamatan        |                 |             |             |             | Total         |             |
|-------------------------|------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
|                         | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk       | Ngaliyan    | Gunungpati  |               |             |
| Ketersediaan Air Bersih | Sangat Baik      | 26<br>25,2%     | 13<br>12,6% | 12<br>11,7% | 28<br>27,2% | 24<br>23,3%   | 103<br>100% |
|                         | Baik             | 29<br>35,8%     | 3<br>3,7%   | 8<br>9,9%   | 26<br>32,1% | 15<br>18,5%   | 81<br>100%  |
|                         | Tidak Baik       | 1<br>1%         | 40<br>41,7% | 36<br>37,5% | 2<br>2,1%   | 17<br>17,7%   | 96<br>100%  |
| Total                   | 56<br>20.0%      | 56<br>20.0%     | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 280<br>100.0% |             |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Ketersediaan air bersih menjadi indikator pelayanan publik lainnya. Secara umum memang ketersediaan air bersih ini dianggap masyarakat sebagai pelayanan yang telah baik. Namun sejumlah responden menilai bahwa ketersediaan air bersih belum mampu dipenuhi semua oleh Pemerintah. Terutama pada persebaran data di wilayah Kecamatan Semarang Tengah dan Genuk. Masyarakat menilai bahwa kinerja PDAM sebagai operator penyedia air bersih belum memuaskan. Seringnya air yang tidak mengalir mengakibatkan masyarakat memberikan penilaian yang tidak baik. Hal ini ditambah dengan semakin berkurangnya daerah resapan di kedua wilayah tersebut, sehingga berdampak pada mengeringnya sumur – sumur yang berada di wilayah pemukiman. Andaikan ada – pun kualitas airnya tidak begitu baik. Di wilayah Genuk, kualitas air yang berasal dari sumur resapan tak jarang bercampur dengan air laut dan air – air sungai yang kotor.

Tabel 3.36  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Pelayanan KTP

| Kategori                     | Kecamatan        |                 |             |             |             | Total         |
|------------------------------|------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
|                              | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk       | Ngaliyan    | Gunungpati  |               |
| Pelayanan Sangat Baik<br>KTP | 38<br>23,3%      | 32<br>19,6%     | 23<br>14,1% | 31<br>19,1% | 39<br>23,9% | 163<br>100%   |
| Baik                         | 18<br>21,7%      | 16<br>19,3%     | 15<br>18,1% | 23<br>27,7% | 11<br>13,2% | 83<br>100%    |
| Tidak Baik                   | 0<br>0%          | 8<br>28,6%      | 13<br>46,4% | 2<br>7,1%   | 5<br>17,9%  | 28<br>100%    |
| Sangat<br>Tidak Baik         | 0<br>0%          | 0<br>0%         | 5<br>83,3%  | 0<br>0%     | 1<br>16,7%  | 6<br>100%     |
| Total                        | 56<br>20.0%      | 56<br>20.0%     | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 280<br>100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Jenis pelayanan publik lainnya dalam indikator kinerja walikota yaitu mengenai pelayanan KTP. Hampir secara mayoritas di semua wilayah sampel penelitian memberikan penilaian yang baik atas pelayanan KTP ini. Namun ada beberapa responden, khususnya di Kecamatan Genuk yang memberikan penilaian tidak baik dalam pelayanan ini. Masyarakat sering mengeluhkan mengenai kehadiran petugas Kelurahan dan Kecamatan yang kurang sigap dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan khususnya mengenai KTP. Hal ini menjadi salah satu alasan mereka ketika memberikan penilaian yang tidak baik.

Tabel 3.37  
 Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Pelaksanaan Perda

| Kategori          | Kecamatan         |                 |             |             |             | Total         |             |
|-------------------|-------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
|                   | Semarang Selatan  | Semarang Tengah | Genuk       | Ngaliyan    | Gunungpati  |               |             |
| Pelaksanaan Perda | Sangat Baik       | 32<br>20,6%     | 38<br>24,5% | 31<br>20%   | 30<br>19,4% | 24<br>15,5%   | 155<br>100% |
|                   | Baik              | 23<br>24,5%     | 13<br>13,8% | 16<br>17%   | 25<br>26,6% | 17<br>18,1%   | 94<br>100%  |
|                   | Tidak Baik        | 1<br>3,3%       | 5<br>16,7%  | 9<br>30%    | 1<br>3,3%   | 14<br>46,7%   | 30<br>100%  |
|                   | Sangat Tidak Baik | 0<br>0%         | 0<br>0%     | 0<br>0%     | 0<br>0%     | 1<br>100%     | 1<br>100%   |
| Total             | 56<br>20.0%       | 56<br>20.0%     | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 280<br>100.0% |             |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Tabel di atas menggambarkan persebaran data pada wilayah sampel penelitian yang berkaitan dengan Pelaksanaan Perda oleh Walikota. Mayoritas responden menyatakan bahwa Walikota Semarang telah menjalankan Perda dengan baik bahkan banyak lagi responden yang menyatakan sangat baik. Namun ada beberapa responden atau warga yang menyatakan bahwa Walikota Hendrar Prihadi tidak baik kinerjanya dalam Pelaksanaan Perda.

Tabel 3.38  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Pemerintah Bersih KKN

| Kategori              | Kecamatan        |                 |             |             |             | Total         |             |
|-----------------------|------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
|                       | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk       | Ngaliyan    | Gunungpati  |               |             |
| Pemerintah Bersih KKN | Sangat Baik      | 25<br>17,4%     | 31<br>21,6% | 28<br>19,4% | 28<br>19,4% | 32<br>22,2%   | 144<br>100% |
|                       | Baik             | 28<br>24,8%     | 21<br>18,6% | 20<br>17,7% | 27<br>23,9% | 17<br>15%     | 113<br>100% |
|                       | Tidak Baik       | 3<br>13,1%      | 4<br>17,4%  | 8<br>34,8%  | 1<br>4,3%   | 7<br>30,4%    | 23<br>100%  |
| Total                 | 56<br>20.0%      | 56<br>20.0%     | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 280<br>100.0% |             |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Pemerintah yang bersih dari KKN merupakan salah satu ciri pemerintahan yang bersih dan berintegritas. Dalam hal ini sebagian responden menyatakan bahwa kinerja Walikota Semarang menunjukkan pemerintah yang bersih dari KKN. Namun ada beberapa masyarakat yang menilai tidak demikian. Dan sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa jajaran pemerintahan pimpinan Walikota Semarang tidak benar-benar bersih KKN.

Tabel 3.39  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Perlindungan Masyarakat

| Kategori            | Kecamatan        |                 |       |          |            | Total |
|---------------------|------------------|-----------------|-------|----------|------------|-------|
|                     | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk | Ngaliyan | Gunungpati |       |
| Perlindungan Sangat | 34               | 29              | 27    | 29       | 40         | 159   |

|            |                      |       |       |       |       |       |        |
|------------|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Masyarakat | Baik                 | 21,4% | 18,2% | 17%   | 18,2% | 25,2% | 100%   |
|            |                      | 22    | 17    | 17    | 25    | 9     | 90     |
|            |                      | 24,4% | 18,9% | 18,9% | 27,8% | 10%   | 100%   |
|            | Tidak Baik           | 0     | 10    | 7     | 2     | 6     | 25     |
|            |                      | 0%    | 40%   | 28%   | 8%    | 24%   | 100%   |
|            | Sangat<br>Tidak Baik | 0     | 0     | 5     | 0     | 1     | 6      |
|            |                      | 0%    | 0%    | 83,3% | 0%    | 16,7% | 100%   |
| Total      |                      | 56    | 56    | 56    | 56    | 56    | 280    |
|            |                      | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Perlindungan kepada masyarakat kepada hukum merupakan salah satu cara pemerintah dalam upaya menegakkan hukum yang berlaku. Pemerintah telah berusaha dengan baik selama periode kinerja Walikota Hendar Prihadi. Hal ini dibuktikan dengan sebagian besar responden menyatakan bahwa perlindungan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah mendapat penilaian yang baik, serta banyak juga masyarakat yang menilai dengan persepsi sangat baik.

Tabel 3.40  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Pembangunan Jalan

| Kategori          |             | Kecamatan        |                 |       |          |            | Total |
|-------------------|-------------|------------------|-----------------|-------|----------|------------|-------|
|                   |             | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk | Ngaliyan | Gunungpati |       |
| Pembangunan Jalan | Sangat Baik | 23               | 38              | 27    | 22       | 27         | 137   |
|                   |             | 16,8%            | 27,7%           | 19,7% | 16,1%    | 19,7%      | 100%  |
|                   | Baik        | 33               | 17              | 10    | 34       | 19         | 113   |

|       |                   |       |       |       |       |       |        |
|-------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|       |                   | 29,2% | 15,1% | 8,8%  | 30,1% | 16,8% | 100%   |
|       | Tidak Baik        | 0     | 1     | 14    | 0     | 9     | 24     |
|       |                   | 0%    | 4,2%  | 58,3% | 0%    | 37,5% | 100%   |
|       | Sangat Tidak Baik | 0     | 0     | 5     | 0     | 1     | 6      |
|       |                   | 0%    | 0%    | 83,3% | 0%    | 16,7% | 100%   |
| Total |                   | 56    | 56    | 56    | 56    | 56    | 280    |
|       |                   | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Pembangunan infrastruktur yang baik termasuk di dalamnya pembangunan jalan merupakan salah satu indikasi meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Mobilisasi masyarakat dalam melakukan aktivitas keseharian menjadi lebih lancar. Secara umum pemerintah telah melakukan dengan baik mengenai pembangunan jalan ini. Namun ada kecenderungan masyarakat di wilayah kecamatan Genuk dan Gunungpati memberikan persepsi yang tidak baik terhadap pelaksanaan pembangunan jalan yang dilakukan oleh pemerintah. Sehingga kedepan pemerataan pembangunan khususnya infrastruktur jalan menjadi perhatian lebih guna meningkatkan kinerja pemerintah.

Tabel 3.41  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Penerangan/Lampu Jalan

| Kategori                            | Kecamatan        |                 |       |          |            | Total |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|-------|----------|------------|-------|
|                                     | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk | Ngaliyan | Gunungpati |       |
| Penerangan/ Sangat Baik Lampu Jalan | 22               | 37              | 33    | 27       | 30         | 149   |
|                                     | 14,8%            | 24,8%           | 22,2% | 18,1%    | 20,1%      | 100%  |
| Baik                                | 34               | 17              | 19    | 29       | 15         | 114   |

|       |                   |       |       |       |       |       |        |
|-------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|       |                   | 29,8% | 14,9% | 16,7% | 25,4% | 13,2% | 100%   |
|       | Tidak Baik        | 0     | 2     | 4     | 0     | 10    | 16     |
|       |                   | 0%    | 12,5% | 25%   | 0%    | 62,5% | 100%   |
|       | Sangat Tidak Baik | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 1      |
|       |                   | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 100%  | 100%   |
| Total |                   | 56    | 56    | 56    | 56    | 56    | 280    |
|       |                   | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Ada beberapa responden yang berada di wilayah Gunungpati mengeluhkan mengenai penerangan jalan. Sehingga mereka memberikan penilaian yang tidak baik dalam hal ini. Penerangan jalan menjadi penting guna meningkatkan kenyamanan warga saat beraktivitas di malam hari. Namun secara umum dapat dikatakan bahwa dalam hal penerangan jalan ini pemerintah telah menjalankannya dengan baik.

Tabel 3.42  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Pembangunan Drainase

| Kategori             | Kecamatan        |                 |       |          |            | Total |
|----------------------|------------------|-----------------|-------|----------|------------|-------|
|                      | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk | Ngaliyan | Gunungpati |       |
| Drainase Sangat Baik | 26               | 11              | 11    | 27       | 24         | 99    |
|                      | 26,3%            | 11,1%           | 11,1% | 27,3%    | 24,2%      | 100%  |
| Baik                 | 30               | 3               | 7     | 27       | 15         | 82    |
|                      | 36,6%            | 3,7%            | 8,5%  | 32,9%    | 18,3%      | 100%  |
| Tidak Baik           | 0                | 42              | 38    | 2        | 17         | 99    |
|                      | 0%               | 42,4%           | 38,4% | 2%       | 17,2%      | 100%  |

|       |       |       |       |       |       |        |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Total | 56    | 56    | 56    | 56    | 56    | 280    |
|       | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Drainase identik dengan saluran air berikut sarana dan prasarana pelengkapannya. Walau secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik tentang hal ini. Namun di beberapa wilayah masih mendapatkan penilaian yang tidak baik. Di wilayah Kecamatan Semarang Tengah dan Kecamatan Genuk masalah drainase sering dikeluhkan para warga.

Menurut masyarakat hal ini yang menyebabkan sering terjadinya rob dan banjir di daerah tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa ada kecenderungan keluhan masyarakat di wilayah Kecamatan Genuk dan Semarang Tengah terhadap masalah drainase ini.

Tabel 3.43  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Transportasi (BRT)

| Kategori                       | Kecamatan        |                 |       |          |            | Total |
|--------------------------------|------------------|-----------------|-------|----------|------------|-------|
|                                | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk | Ngaliyan | Gunungpati |       |
| Transportasi Sangat Baik (BRT) | 38               | 37              | 27    | 23       | 29         | 154   |
|                                | 24,7%            | 24,1%           | 17,5% | 14,9%    | 18,8%      | 100%  |
| Baik                           | 18               | 15              | 22    | 33       | 12         | 100   |
|                                | 18%              | 15%             | 22%   | 33%      | 12%        | 100%  |
| Tidak Baik                     | 0                | 4               | 7     | 0        | 13         | 24    |
|                                | 0%               | 16,7%           | 29,2% | 0%       | 54,1%      | 100%  |
| Sangat Tidak Baik              | 0                | 0               | 0     | 0        | 2          | 2     |
|                                | 0%               | 0%              | 0%    | 0%       | 100%       | 100%  |
| Total                          | 56               | 56              | 56    | 56       | 56         | 280   |

|  |       |       |       |       |       |        |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|  | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 100.0% |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Gema pelayanan transportasi khususnya mengenai BRT semakin terasa di wilayah Kota Semarang. Hampir semua sudut kota menjadi sasaran atau rute BRT ini. Sehingga secara umum masyarakat menilai bahwa kinerja pemerintah dalam memberikan fasilitas moda transportasi BRT khususnya memberikan nilai yang baik. Namun di wilayah Kecamatan Gunungpati ada beberapa responden yang menyatakan sebaliknya. Bahwa Pemerintah belum atau tidak baik terhadap penyediaan transportasi khususnya moda transportasi masal BRT.

Tabel 3.44  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Pengelolaan Sampah

| Kategori           | Kecamatan         |                 |             |             |             | Total         |             |
|--------------------|-------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
|                    | Semarang Selatan  | Semarang Tengah | Genuk       | Ngaliyan    | Gunungpati  |               |             |
| Pengelolaan Sampah | Sangat Baik       | 37<br>22,5%     | 33<br>20%   | 23<br>13,9% | 33<br>20%   | 39<br>23,6%   | 165<br>100% |
|                    | Baik              | 19<br>23,5%     | 15<br>18,5% | 15<br>18,5% | 21<br>25,9% | 11<br>13,6%   | 81<br>100%  |
|                    | Tidak Baik        | 0<br>0%         | 8<br>28,6%  | 13<br>46,4% | 2<br>7,1%   | 5<br>17,9%    | 28<br>100%  |
|                    | Sangat Tidak Baik | 0<br>0%         | 0<br>0%     | 5<br>83,3%  | 0<br>0%     | 1<br>16,7%    | 6<br>100%   |
| Total              | 56<br>20.0%       | 56<br>20.0%     | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 280<br>100.0% |             |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Sampah merupakan salah satu masalah yang sering muncul di wilayah perkotaan. Volume sampah dengan tempat dan mekanisme pembuangan seringkali kurang efektif, ditambah lagi kesadaran masyarakat akan pola membuang sampah dengan tertib masih jauh dari harapan. Banyaknya aspek yang menjadi prasyarat pembenahan sektor sampah ini mungkin dipahami oleh sebagian besar masyarakat yang menjadi responden. Hal ini dibuktikan dengan sebagian besar masyarakat menilai kinerja pemerintah telah baik dalam pengelolaan sampah. Namun di beberapa wilayah seperti Kecamatan Genuk dan Semarang Tengah ini masyarakat cenderung memberikan penilaian yang tidak baik terhadap kinerja Pemerintah.

Tabel 3.45  
Tabulasi Silang antara Kecamatan dengan Aspek Ruang Terbuka Hijau

| Kategori            |                   | Kecamatan        |                 |             |             |             | Total         |
|---------------------|-------------------|------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
|                     |                   | Semarang Selatan | Semarang Tengah | Genuk       | Ngaliyan    | Gunungpati  |               |
| Ruang Terbuka Hijau | Sangat Baik       | 32<br>20,6%      | 39<br>25,2%     | 30<br>19,3% | 30<br>19,3% | 24<br>15,6% | 155<br>100%   |
|                     | Baik              | 24<br>25,3%      | 13<br>13,6%     | 15<br>15,8% | 26<br>27,4% | 17<br>17,9% | 95<br>100%    |
|                     | Tidak Baik        | 0<br>0%          | 4<br>13,8%      | 11<br>37,9% | 0<br>0%     | 14<br>48,3% | 29<br>100%    |
|                     | Sangat Tidak Baik | 0<br>0%          | 0<br>0%         | 0<br>0%     | 0<br>0%     | 1<br>100%   | 1<br>100%     |
| Total               |                   | 56<br>20.0%      | 56<br>20.0%     | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 56<br>20.0% | 280<br>100.0% |

Sumber: Lampiran Hasil Penelitian

Polusi udara, kondisi yang panas menjadi salah satu dasar masalah sehingga dirumuskannya wacana ruang terbuka hijau di wilayah perkotaan. Pembangunan taman kota menjadi bukti kinerja Pemerintah Kota Semarang atas hal ini. Dan kenyataan ini mendapatkan apresiasi yang positif dari masyarakat, dibuktikan dengan sebagian besar masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja Pemerintah atas ketersediaan Ruang Terbuka Hijau tersebut.

## **C. KESIMPULAN**

### **C.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan di bab – bab sebelumnya persepsi masyarakat terhadap kinerja Walikota Semarang Hendrar Prihadi periode tahun 2010 – 2015 secara umum meliputi pelayanan publik, penegakan hukum, pembangunan infrastruktur hingga masalah lingkungan hidup, masyarakat menilai bahwa Pemerintah Kota Semarang telah bekerja dengan baik.

Meskipun ada beberapa kategori yang masih dinilai belum optimal, hal ini terlihat dari kualitas pendidikan cenderung dianggap kurang maksimal. Penanganan lingkungan yang masih kurang, yakni dari penanganan saluran air/drainase yang belum bisa mengatasi masalah banjir dan rob, sehingga apabila terjadi perubahan cuaca masih terjadi banjir di banyak tempat di wilayah Kota Semarang.

Hasil penelitian berdasarkan tabulasi silang terkait persepsi masyarakat dengan latar belakang pendidikan, wilayah kecamatan serta pilihan partai legislatif 2014 secara umum memberikan penilaian baik atas kinerja Walikota Semarang Hendrar Prihadi, adapun beberapa masyarakat yang memiliki persepsi sebaliknya karena menilai masih ada kesenjangan antar wilayah dalam pembangunan di Kota Semarang, begitu pula dengan masyarakat yang memilih partai pendukung pemerintahan Walikota Hendrar Prihadi dalam

Pileg 2014, namun juga menjadi penilai terbanyak atas masih kurang maksimalnya kinerja Walikota Semarang, dengan kata lain perlu ada peningkatan dan perbaikan pada aspek – aspek kinerja Walikota Semarang secara merata dan menyeluruh di Kota Semarang sesuai aspirasi dan hak masyarakat.

## **C.2. Rekomendasi/Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan yang diperoleh, maka penulis berusaha untuk memberikan saran yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan menentukan arah kebijakan – kebijakan publik yang akan di ambil.

1. Untuk kinerja Walikota Semarang yang akan datang sebaiknya dapat lebih meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Perlu juga meningkatkan pembangunan - pembangunan terkait prasarana umum dan fasilitas umum secara merata agar dapat dipergunakan masyarakat.
3. Memberikan perhatian lebih terhadap permasalahan lingkungan yang dilakukan melalui berbagai penelitian agar dapat menyelesaikan masalah lingkungan, seperti halnya pengkajian masalah banjir dan rob.

## DAFTAR PUSATAKA

- Agung Wasesa, Agung. 2005. "*strategi public relations*". Jakarta : Rajawali Press.
- Didi, Marzuki. 2006. "*bekerja demi rakyat : meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah daerah dalam kebijakan dan pelayanan publik*". Jakarta : komunal.
- Eriyanto. 2007. "*Teknik Sampling Analisis Opini Publik*". LKIS. Yogyakarta.
- J Kaloh. 2009, "*Kepemimpinan Kepala Daerah: Pola Kegiatan Kekuasaan dan Perilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*". Jakarta : Sinar Grafika.
- Jalaluddin, Rahmat. 2003. "*Psikologi Komunikasi*". Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Joko Widodo, Mahmudi. 2002, "*Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*". Jakarta : Insan Cendekia.
- Kartini, kartono. 2005. "*Pemimpin dan Kepemimpinan*", Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Koentjaraningrat. 1990, "*pengantar ilmu antropologi*", Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nawawi. Hadari. 1993, "*Kepemimpinan Menurut Islam*", Yogyakarta : Gajah Mada Universiti Press.
- P Sondang, Siagian. 2002. "*Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*". Jakarta : Rineka Cipta.
- Rivai, Veithzal. 2003. "*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*", Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1993. "*Metode Penelitian Survei*". Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Bisnis*", Bandung: Alfabeta.
- Taliziduhu, Ndraha. 1997, "*Budaya Organisasi*", Jakarta : Rineka Cipta.
- Wibowo, Agus. 2007. "*implementasi mekanisme komplain (terhadap pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat)*". Jakarta : Pattiro.
- Winaryo. 2004. "*self Empowerment, Persepsi, Paradigma dan Motivasi Salesman*". Jakarta : Grasindo.

### Sumber Lain:

Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

KPUD Kota Semarang Tahun 2010

Kota Semarang dalam angka 2014, BPS Kota Semarang, 2014