

## **Analisis Customer Satisfaction Index dalam Kajian Perencanaan Tata Ruang dan Identifikasi Bentuk Struktur Ruang Kota Lhokseumawe**

Emi Maulani<sup>1</sup>, Eri Saputra<sup>2</sup>, Cut Azmah Fithri<sup>3</sup>, Laila Syifa<sup>4</sup>

Teknik Sipil Universitas Malikussaleh Lhokseumawe

Jl. Cot Tgk Nie-Reulet, Aceh Utara, 141 Indonesia

Email : emi.maulani@gmail.com

### **Abstrak**

*Penerapan model keputusan dalam kajian perencanaan tata ruang pemukiman warga di kawasan kota lhokseumawe untuk dapat dikaji ulang karena lokasi daerah tersebut rawan dari musibah dan sangat berbahaya bagi masyarakat yang posisinya dekat dengan pesisir pantai. Diperlukan sebuah Penerapan model keputusan dalam kajian perencanaan tata ruang kota yang dimana model tersebut dapat melihat dari semua aspek kondisi dari perencanaan tata ruang kota. Analisa suatu model keputusan dalam analisis persepsi masyarakat terhadap perencanaan masa depan yang terbaik sebagai tempat perencanaan masa depan dengan menggunakan model CSI (Customer Satisfaction Index ). Penggunaan model CSI sebagai salah satu model decision dalam pengambilan keputusan kepada masyarakat. Pengambilan data dari penelitian ini melalui analisis deskriptif dari persepsi masyarakat terhadap analisis kebijakan perubahan tata ruang kota lhokseumawe meliputi aspek ekonomi terdiri dari pembukaan bidang pekerjaan, pendapatan yang didapat, dan tingkat penghasilan yang didapat; aspek lingkungan meliputi konsep estetika, keamanan, fungsi kebersihan. Hasil dari penelitian ini adalah adanya suatu kebijakan dalam Penerapan Kajian Perencanaan Tata Ruang dan Identifikasi Bentuk Struktur Ruang Kota Lhokseumawe dengan sebuah model, Hal ini dapat menjadikan solusi yang tepat untuk semua elemen masyarakat memberikan penilaian tempat perencaan tatakota lhokseumawe yang paling baik.*

**Kata kunci :** Kebijakan Perubahan Tata Ruang, Analisis Deskriptif, CSI.

## 1. Pendahuluan

Perencanaan kota Lhokseumawe mempunyai peran penting dalam membentuk tata ruang perkotaan. Perencanaan kota pada awalnya muncul sebagai respon terhadap kota modern mengalami perkembangan terutama dalam aktifitas ekonomi. Ada sebuah kepercayaan bahwa masalah sosial bisa diselesaikan dengan cara mendesain ulang kota (Rydin, 1993: 17; Krueckeberg, 1997: 3; Yewlett, 2001: 1304; Thorns, 2002: 180; UN-Habitat, 2011: 49). Pengertian Kawasan, wilayah dengan fungsi utama pemukiman atau perumahan ruang yang merupakan kesatuan geografis beserta segenap unsur terkait padanya yang batas dan sistemnya ditentukan berdasarkan aspek fungsional serta memiliki iri tertentu/spesifik/khusus (Undang-Undang Tata Ruang, 2007). Pertimbangan Keuangan Pusat dan Daerah akan membawa implikasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan termasuk kewenangan dalam penataan ruang kedepannya.

Dapat dikatakan teori perencanaan terdiri atas dua unsur, yaitu unsur hal yang ingin dicapai dan unsur cara untuk mencapainya (Rustiadi, 2009: 336) atau komponen prosedural dan substantif (Klaasen, 2003: 73). Perkembangan di sektor perdagangan misalnya menyebabkan berkembangnya kota-kota baru sebagai pusat pemerintahan dan pertumbuhan ekonomi.

Model CSI ini berupaya menganalisis masing-masing perencanaan pembangunan masa depan yang akan dibangun berdasarkan analisis kriteria analisis penilaian kelayakan pemukiman tata ruang dan analisis dari data yang berasal dari Kepala dinas pekerjaan umum. Selanjutnya model CSI juga dapat menata ruang secara umum memiliki korelasi dengan pembangunan nasional dan daerah serta secara khusus konsep tata ruang berkaitan erat dengan efektivitas dan efisiensi dalam pemanfaatan ruang demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemanfaatan ruang yang tepat, efektif dan efisien tersebut bisa meminimalisir jumlah pengangguran sebagai dampak terus bertambahnya jumlah penduduk yang tidak diimbangi dengan lapangan pekerjaan. Hasil dari sistem ini adalah agar seluruh komponen sumber daya dan masyarakat dapat bersinergi secara optimal demi tercapainya tujuan kebijakan secara menyeluruh berdasarkan data dan model CSI. Penelitian Ini memiliki tujuan untuk mengetahui kebijakan pembangunan terhadap perubahan tata ruang di Kota Lhokseumawe. Terdapat korelasi antara kebijakan dan peraturan tata ruang yang telah ditetapkan terhadap munculnya beberapa permasalahan atau perubahan tata ruang di Kota Lhokseumawe.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Tata Ruang**

Merujuk UU No.32 Tahun 2004 tersebut, Pemerintah daerah dapat diartikan sebagai kepanjangan tanggapan Pemerintah pusat yang memiliki kemandirian dalam mengelola sumber daya yang dimiliki wilayahnya untuk kepentingan kemakmuran rakyatnya. Kualitas tata ruang dalam proses perencanaannya perlu diperhitungkan dalam rangka pelestarian fungsi dan kemampuan lingkungan hidup bagi pembangunan yang berkelanjutan.

Faktor perencanaan tata ruang kota sangat penting seperti proses perumusan kebijakan yang sebagian tidak dilakukan secara komprehensif dan baik, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, implementasi yang kurang optimal dan lain-lain (Nugroho dan Sugiri,2009:41-51).

Pentingnya Rencana Tata Ruang kota Lhokseumawe dibuat untuk meningkatkan keamanan, kenyamanan, peningkatan produktivitas dan menciptakan keharmonisan antar lingkungan alam. Daya dukung lingkungan hidup adalah kemampuan lingkungan untuk mendukung

perikehidupan manusia dan makhluk hidup lain, dan keseimbangan antar keduanya (Rustiadi dkk, 2009).

Undang-undang RI Nomor 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang sebagai berikut: "Ruang yang meliputi ruang darat, ruang laut, dan ruang udara, termasuk ruang di dalam bumi, sebagai tempat manusia dan makhluk lain hidup, melakukan kegiatan, dan memelihara kelangsungan hidupnya, pada dasarnya ketersediaannya tidak terbatas. Kaidah penataan ruang ini harus dapat diterapkan dan diwujudkan dalam setiap proses perencanaan tata ruang wilayah".

Terkait tata ruang kota, Mirsa (2011: 15) mengatakan bahwa: "dalam perencanaan, perancangan dan pemrograman prasarana kota, hal utama yang perlu diperhatikan terhadap elemen tata ruang kota itu sendiri adalah penyusunan perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian".

Kualitas Tata Ruang Berdasar Kebijakan Tata Ruang Terkait dengan kegiatan penataan ruang maka sebaiknya perlu dipahami esensi dan pengertian segala sesuatu yang terkait dengan kegiatan penataan ruang, yang dapat dipahami melalui Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007. Penataan ruang juga menjangkau ketiga dimensi itu secara vertical maupun horizontal dengan berbagai aspek yang terkait dengannya, seperti: ekonomi, sosial, dan budaya.

## **2.2 Struktur Tata Ruang Kota**

Bentuk struktur ruang kota apabila ditinjau dari pusat pelayanan (retail) terbagi menjadi tiga, yaitu (Sinulingga, 2005) : (1) Monocentric city adalah kota yang belum berkembang pesat, jumlah penduduknya belum banyak, dan hanya mempunyai satu pusat pelayanan yang sekaligus berfungsi sebagai CBD (Central Business District); (2) Polycentric city

Perkembangan kota mengakibatkan pelayanan oleh satu pusat pelayanan tidak efisien lagi. Kota-kota yang bertambah besar membutuhkan lebih dari satu pusat pelayanan yang jumlahnya tergantung pada jumlah penduduk kota; (3). Kota metropolitan adalah kota besar yang dikelilingi oleh kota-kota satelit yang terpisah cukup jauh dengan urban fringe dari kota tersebut, tetapi semuanya membentuk satu kesatuan sistem dalam pelayanan penduduk wilayah metropolitan.

Adapun variabel perencanaan tata kota lhokseumawe adalah sebagai berikut :

1. Kepadatan penduduk merupakan ukuran perbandingan jumlah penduduk dengan luas wilayah (Pratama dan Ariastita, 2016).
2. Analisis kepadatan bangunan adalah salah satu indikasi kota kompak, (Wicaksono, 2013).
3. Analisis kepadatan jaringan jalan merupakan rasio antara panjang jalan dengan luas wilayah. Analisis kepadatan jaringan jalan (Kofi, 2010).
4. Analisis koefisien dasar bangunan yaitu angka persentase perbandingan antara luas seluruh lantai dasar bangunan gedung yang dapat dibangun dan luas lahan/tanah diperpetakan/daerah perencanaan (kapling) yang dikuasai (Hendrojogi, 2008).
5. Analisis koefisien lantai bangunan yaitu angka persentase perbandingan antara jumlah seluruh luas lantai bangunan gedung yang dapat dibangun dan luas lahan/tanah diperpetakan/ daerah perencanaan yang dikuasai (Hendrojogi, 2008).
6. Perhitungan analisis penentuan bentuk struktur ruang adalah dengan cara menghitung rata-rata hasil seperti analisis kepadatan penduduk, kepadatan bangunan, kepadatan jaringan jalan, indeks sentralitas, indeks beta, indeks entropi, KDB dan KLB tiap zona. Kemudian menghitung interval menggunakan 3 kelas yaitu pusat, sub pusat dan sub-sub pusat.

### **2.3 Landasan Kebijakan RUTRK**

Menurut Permendagri No. 2/1987, dan KepMen 33 Th 1992 dan Perda No. 7/1999 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Umum Tata Ruang Kota sebagai berikut:

- a) RUTRK mempunyai wilayah perencanaan yang terikat dengan batas wilayah administrasi kota.
- b) RUTRK merupakan rumusan kebijakan pemanfaatan ruang kota dengan memperhatikan kebijaksanaan RUTRK yang menjadi tugas dan tanggung jawab Pemerintahan Pusat. Rencana ini merupakan rencana struktur dan strategi pengembangan kota yang disusun dan ditetapkan untuk menjamin konsistensi perkembangan kota yang disusun dan ditetapkan untuk menjamin konsistensi perkembangan kota secara internal, serta sebagai dasar bagi penyusunan program-program pembangunan kota lintas sektoral dan daerah dalam jangka panjang, didalam batas wilayah administrasi kota yang bersangkutan.
- c) RUTRK memuat rumusan tentang kebijakan pengembangan kota, rencana pemanfaatan ruang kota, rencana struktur utama tingkat pelayanan kota, rencana sistem utama transportasi, rencana system utama jaringan utilitas kota, rencana pemanfaatan air baku, indikasi unit pelayanan kota dan rencana, pengelolaan pembangunan kota.

### **2.4 Analisis Pendapat Warga Kota Lhokseumawe**

Persepsi dihasilkan dari para stakeholders termasuk staf dan masyarakat umum. Persepsi berbeda-beda mulai dari identifikasi isu kritis dalam taman dan tempat rekreasi sampai kepada sebuah visi dari sistem yang ideal dari taman, ruang publik kota, tempat rekreasi dan jalan kecil yang diinginkan untuk masyarakat. Informasi ini kemudian dapat

dipertimbangkan dan dihadapkan pada realitas yang dapat diukur yakni informasi yang nyata (Mertes & Hall, 1995: 19).

UU No. 25 Tahun 2000 Ketersediaan ruang publik dan ruang terbuka hijau di dalam perencanaan tata ruang kota merupakan bagian dari aspek perlindungan lingkungan hidup. Konsep pembangunan yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan merupakan salah satu paradigma pembangunan yang menjadi tolok ukur kebijaksanaan pemerintah dalam pengambilan keputusan perencanaan tata ruang dan penatagunaan lahan di kawasan perkotaan.

**2.5 Teori Customer Satisfaction Index (CSI)**

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur Bhote (1996). CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

**Tabel 2.1 Customer Satisfaction Index (CSI)**

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
<b>Skor Total</b>	<b>Total (I) = (Y)</b>		<b>Total (S) = (T)</b>

**3. METODELOGI PENELITIAN**

**3.1 Tahapan-Tahapan Penelitian**

Tahapan - tahapan penelitian Penerapan Analisis Customer Satisfaction Index dalam Kajian Perencanaan Tata Ruang dan Identifikasi Bentuk Struktur Ruang Kota Lhokseumawe adalah sebagai berikut: (1) Identifikasi masalah : Analisis Kajian Perencanaan Tata Ruang dan

Identifikasi Bentuk Struktur Ruang Kota Lhokseumawe, analisis lingkungan, analisis non fisik meliputi sosial, ekonomi dan sosial budaya warga kota Lhokseumawe; (2) Observasi yaitu suatu kegiatan dengan melakukan pengamatan pada suatu objek atau bidang yang sedang diteliti, pengamatan ini dilakukan dengan cara mengamati aktivitas-aktivitas yang sedang berjalan dan data-data yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan sistem yang akan dibuat; (3) Model CSI Pada tahap penelitian ini menguraikan variable kriteria dan menentukan Alternatif lokasi perencanaan pembangunan kedepan nya.

### **3.2 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data**

Penelitian ini melakukan analisis data dengan data yang di peroleh dari lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci untuk analisis. Penyajian data untuk melihat klasifikasi data yang akan diambil pada persepsi masyarakat. Penarikan kesimpulan untuk pemilahan data dari observasi dan wawancara langsung dengan masyarakat untuk perencanaan tata kelola yang berguna untuk data tempat relokasi dan tujuan yang akan di relokasi sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

Data yang akan dianalisa dalam penelitian ini meliputi data awal, fisik dan non fisik, untuk data fisik dan non fisik didapatkan melalui tanya jawab masyarakat pesisir. Analisis Model Tata Ruang Penerapan Model Keputusan dalam Kajian Perencanaan Tata Ruang Kota Lhokseumawe data berasal dari : (1). Data internal ; Adapun beberapa data internal yang dibutuhkan adalah Data kriteria / variabel dari instansi Bappeda dan PU dijadikan pertanyaan pada kelayakan pemukiman, Data penilaian masing-masing adalah nilai kriteria Pemukiman dan penilaian Tata Ruang Perumahan beserta Analisis Kelayakan Tata Ruang Perumahan dan Model Keputusan dalam Kajian Perencanaan Tata Ruang Kota; (2) Data eksternal

Adapun beberapa data eksternal yang mempengaruhi analisis kelayakan Penerapan Model Keputusan dalam Kajian Perencanaan Tata Ruang Kota

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

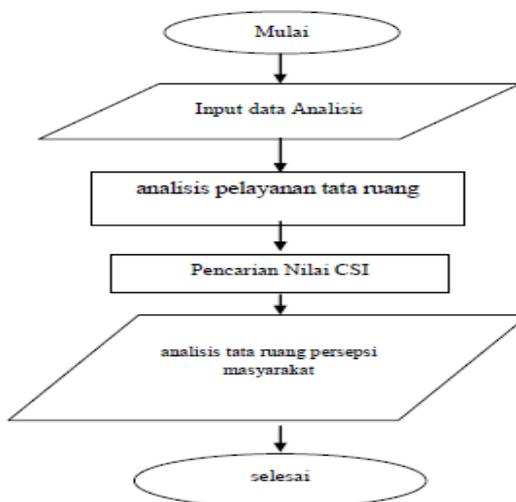
##### **4.1 Analisis Kajian Perencanaan Tata Ruang Kota**

Pemerintah Kota Lhokseumawe memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan penilaian dan mengumpulkan data di setiap gampong dan kecamatan yang tersebar wilayah pemerintah kota Lhokseumawe. Analisis dari model CSI ada dua yaitu hasil pertama rekomendasi dari masing-masing warga gampong untuk Perencanaan Tata Ruang dan Identifikasi Bentuk Struktur Ruang dan kedua relokasi persepsi pemilihan tempat tinggal berdasarkan inputan variabel yang telah di masukkan oleh masyarakat. Analisis penelitian ini difokuskan pada untuk Perencanaan Tata Ruang dan Identifikasi Bentuk Struktur Ruang, analisis selanjutnya adalah struktur perumahan dan pemukiman yang datanya berasal dari Kepala dinas pekerjaan umum subbidang perumahan dan pemukiman.

Analisis Kebijakan penataan Ruang Wilayah Pesisir Di Kota Pasuruan Jawa Timur (Sugiarti et.al, 2000) mengenai evaluasi kesesuaian lahan dalam pemanfaatan ruang wilayah pesisir, analisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik pemanfaatan ruang dalam pengelolaan sumberdaya pesisir, mengetahui persepsi pemerintah, swasta dan masyarakat berkaitan dengan penentuan prioritas penggunaan lahan, penentuan prioritas penggunaan lahan dalam pemanfaatan ruang wilayah pesisir dan penyelesaian konflik pemanfaatan sumberdaya pesisir.

##### **4.2 SKema Sistem**

Proses dalam perancangan dan analisis Model Keputusan Customer Satisfaction Index dengan skala linkerd adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Diagram Alur Sistem

### 4.3 Analisis Sistem dengan Customer Satisfaction Index Adapun hasil dari untuk Kuisioner Pertama

#### 1. Kualitas Perencanaan Tata Ruang Dinas

Tabel 4.1 Kualitas Perencanaan Tata Ruang Dinas

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total	Rerata
2	2	3	4	5	1	3	3	4	5	64	66.8
2	5	2	1	2	5	4	5	4	3	66	
2	3	5	1	4	5	5	3	1	3	64	
4	3	3	5	2	2	3	5	4	4	70	
1	4	2	5	4	5	4	5	3	2	70	

#### 2. Kualitas Nilai Rerata Perencanaan Dinas Sub Bidang Perumahan Dan Pemukiman

**Tabel 4.2 Nilai Rerata Dinas**

5	4	2	5	4	1	2	3	5	5	72	58
5	2	2	1	5	1	5	1	4	3	58	
2	3	3	5	3	1	5	2	3	1	56	
1	2	1	1	4	2	2	4	5	2	48	
2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	56	

**2. Quisioner Nilai Rerata Kualitas Pelayanan Decision Maker (Masyarakat)**

**Tabel 4.3. Quisioner Nilai Rerata Kualitas Pelayanan**

4	2	5	4	5	4	5	3	4	5	82	67.5
3	4	3	2	2	2	2	1	4	5	56	
5	3	1	3	2	4	2	4	3	2	58	
5	4	4	3	4	3	5	2	2	5	74	

**3. Quisioner Nilai Rerata Kualitas Pelayanan Tangible**

**Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Tangible**

4	2	5	4	5	4	5	3	4	5	82	67.5
3	4	3	2	2	2	2	1	4	5	56	
5	3	1	3	2	4	2	4	3	2	58	
5	4	4	3	4	3	5	2	2	5	74	

**4. Quisioner Nilai Rerata Kualitas Pelayanan Tangible**

Tabel 4.5 Nilai Rerata Kualitas Pelayanan Tangible

2	3	4	2	1	3	3	4	2	3	54	65.5
4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	84	
4	5	5	2	2	1	2	2	1	1	50	
5	3	3	4	3	1	3	5	5	5	74	

**5. Quisioner Kualitas Pelayanan Assurance**

Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Assurance

3	4	2	1	1	5	5	1	5	4	62	63
5	5	1	5	1	2	5	4	5	2	70	
2	1	3	2	1	4	4	1	4	5	54	
2	2	5	5	2	1	4	5	4	3	66	

**6. Nilai hasil Implementasi Analisis CSI dari Kuisisioner super rerata**

Tabel 4.7 Implementasi Analisis CSI dari Kuisisioner super rerata

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Tot al	Rera ta	Super Rerata
2	2	3	4	5	1	3	3	4	5	64	66.8	63.267
2	5	2	1	2	5	4	5	4	3	66		
2	3	5	1	4	5	5	3	1	3	64		
4	3	3	5	2	2	3	5	4	4	70		
1	4	2	5	4	5	4	5	3	2	70		
5	4	2	5	4	1	2	3	5	5	72		
5	2	2	1	5	1	5	1	4	3	58		

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Tot al	Rera ta	Super Rerata
2	3	3	5	3	1	5	2	3	1	56		
1	2	1	1	4	2	2	4	5	2	48		
2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	56		
4	2	5	4	5	4	5	3	4	5	82	67.5	
3	4	3	2	2	2	2	1	4	5	56		
5	3	1	3	2	4	2	4	3	2	58		
5	4	4	3	4	3	5	2	2	5	74		
2	3	4	2	1	3	3	4	2	3	54	65.5	
4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	84		
4	5	5	2	2	1	2	2	1	1	50		
5	3	3	4	3	1	3	5	5	5	74		
3	4	2	1	1	5	5	1	5	4	62	63	
5	5	1	5	1	2	5	4	5	2	70		
2	1	3	2	1	4	4	1	4	5	54		
2	2	5	5	2	1	4	5	4	3	66		
2	2	1	4	1	3	4	4	5	4	60	58.8	
3	4	1	1	2	5	3	3	4	1	54		
4	2	4	1	3	2	3	3	5	1	56		
1	5	3	2	2	5	2	5	2	1	56		
5	4	4	1	3	3	5	5	3	1	68		

### 4.3 Analisis Sistem dengan Customer Satisfaction Index

Adapun hasil dari untuk Kuisisioner Kedua adalah sebagai berikut :

#### 2. Nilai Implementasi Analisis CSI dari Kuisisioner Kedua

Hasil dari Implementasi Analisis CSI dari Kuisisioner Kedua untuk daerah lhokseumawe adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Implementasi Analisis CSI

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Tot al	Rera ta	SuperRer ata	GRA DE
2	2	3	4	5	2	3	3	4	4	64		68,333333	Baik
2	5	3	1	3	5	4	5	4	2	68		33	
3	3	5	1	5	5	5	3	1	4	70	70,4		
5	3	3	5	3	2	3	5	4	5	76			
2	4	2	5	4	5	4	5	3	3	74			
4	5	3	5	4	2	2	3	5	4	74			
4	3	4	3	5	2	5	1	4	4	70			
3	4	4	5	3	4	5	2	3	2	70	66,8		
2	3	2	1	4	2	2	4	5	3	56			
3	4	3	2	2	3	4	4	2	5	64			
5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	88			
4	5	3	2	2	2	2	2	4	5	62	71		
3	4	1	3	2	4	2	5	3	2	58			
4	5	4	3	4	3	5	3	2	5	76			
3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	62			
5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	86	68,5		
4	3	5	2	2	1	2	2	4	1	52			
5	3	3	4	3	1	3	5	5	5	74			
5	4	3	3	3	5	5	1	5	4	76			
4	5	3	5	2	3	5	4	5	2	76	74,5		
3	2	4	3	3	4	4	3	4	5	70			
3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	76			
2	2	1	4	1	3	4	4	5	4	60	58,8		

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total	Rerata	SuperRerata	GRADE
3	4	1	1	2	5	3	3	4	1	54			
4	2	4	1	3	2	3	3	5	1	56			
1	5	3	2	2	5	2	5	2	1	56			
5	4	4	1	3	3	5	5	3	1	68			

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya sebuah model Penerapan Analisis Customer Satisfaction Index dalam Kajian Perencanaan Tata Ruang dan Identifikasi Bentuk Struktur Ruang Kota Lhokseumawe yang sesuai dengan keinginan masyarakat dan para pengambil keputusan (Dinas)
2. Adanya model CSI (Customer Satisfaction Index ) dalam pemberian nilai yang hasilnya berbentuk perangkungan untuk masing-masing daerah sesuai dengan persepsi oleh masyarakat.
3. Dapat mengimplementasikan analisis customer satisfaction index dalam kajian perencanaan tata ruang dan identifikasi bentuk struktur ruang kota lhokseumawe berdasarkan kuisioner untuk masing-masing daerah sesuai dengan persepsi masyarakat dan warga lhokseumawe.

### 5. Saran

Adapun saran yang direkomendasikan dari penelitian ini antara lain:  
 Perlunya Adanya kombinasi dengan model lain dalam Kajian Perencanaan Tata Ruang Kota Lhokseumawe dan Model Keputusan Customer Satisfaction Index dengan skala linkerd

### Daftar Pustaka

- A. Sonny Keraf, *Etika Lingkungan*, Penerbit Buku Kompas, Jakarta, 2002, hlmn. 175-182.
- Emil Salim, *Pembangunan Berwawasan Lingkungan*, LP3ES, Jakarta, 2003, Hal. 98.
- Maulani, E., Fithri, C. A., & Ula, M. (2018). Analysis Of Public Perceptions Of Future Spatial Planning Decision Model Lhokseumawe City.
- Fauzan et. al. 2018. Dampak Konversi Lahan Terhadap Daya Serap Karbon Dioksida (CO<sub>2</sub>) Studi Kasus di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Seminar Nasional Geomatika*, 705-712.
- Green Technology Journal*, 1-7. Riyadi. 2003. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Katiandagho, M.Y., dkk. 2017. Analisis Konflik Pemanfaatan Ruang Pada Jalur Transportasi di Kawasan Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 17 (2)*, 72-83.
- Klaasen, I.T., 2003. *Knowledge- Based Design: Developing Urban & Regional Design Into A Science*. Amsterdam: Delf University Press.
- Kartono, Kartini & Gulo, Dali, 1987. *Kamus Psikologi*, Bandung : Pionir Jaya.

- Innes, J. E. 1983. Planning Theory and Practice: Bridging the Gap. *Journal of Planning Education and Research*, Vol. 3, No. 1 (Summer 1983): 35-45.
- Kofi, G. E. 2010. Network Based Indicators For Prioritising The Location Of A New Urban Transport Connection: Case study Istanbul, Turkey. Tesis. Tidak
- Mussadun. 2000. Peran Serta Masyarakat Dalam Penataan Ruang : Ditinjau dari Undang-Undang No.24 Tahun 1992." *Tata Loka* Vol 5.
- Mertes, James D and Hall, James R. 1995. Park, Recreation, Open Space and Greenway Guidelines. Texas : National Recreation and Park Association.
- Nugroho, P., dan Sugiri, A. 2009. Studi Kebijakan Pembangunan Terhadap Perubahan Tata Ruang Di Kota Semarang. *Jurnal Riptek*. 3(2):41-51.
- Nagne, A. D., & Gawali, B. W. 2013. Transportation Network Analysis by Using Remote Sensing and GIS Review. *International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)* Volume 3 (3), 70-76.
- Pallagst, K. 2006. Growth Management in the San Francisco Bay Area: Interdependence of Theory and Practice. IURD Working Paper Series 02, Institute of Urban and Regional Development, UC Berkeley.
- Pratama, A. (2017). ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN (MATURITY LEVEL) TEKNOLOGI INFORMASI PADA PUSTAKA MENGGUNAKAN COBIT 4.1. *TECHSI-Jurnal Teknik Informatika*, 9(1), 1-13.

- Permendagri No.2/1987, dan Kepmen 33 Tahun 1992 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Umum Tata Ruang Kota.
- Pratama dan Ariastita. 2016. Faktor- Faktor Pengaruh Ukuran Urban Compactness di Kota Denpasar, Bali. *Jurnal Teknik ITS Volume 5 (1)*, 6-11.
- Ridhoni et .al. 2017. Evaluasi Tingkat Keberlanjutan Fisik Kampung Kota di Kecamatan Klojen, Kota Malang dengan Pendekatan Fuzzy Logic. *Indonesian*
- Rustiadi, E., Saefulhakim, S. dan Panuju, D.R. (2009). *Perencanaan dan Pengembangan Wilayah*. CrestPent. Press. Bogor.
- Rydin, Y. 1993. *The British Planning System - An Introduction*. London: Macmillan.
- Saputra, dkk. 2017. Simulasi Penggunaan Lahan dan Transportasi Massal untuk Pemodelan Pelayanan Jalan di Koridor Jalan Godean. *Majalah Geografi Indonesia Volume 31 (2)*, 88-96.
- Sari dan Dewanti. 2018. Perubahan Penggunaan Lahan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi di Sekitar Area Panam Kota Pekanbaru. *Jurnal Seminar Nasional Geomatika*, 751-760.
- Soetomo, S. 2009. *Urbanisasi dan Morfologi - Proses Perkembangan Peradaban dan Wadah Ruang Fisiknya: Menuju Ruang Kehidupan yang Manusiawi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sujarto, Djoko, 1992. Pendekatan Pembangunan Perkotaan Ditinjau Dari Segi Perencanaan Lokal, BPA UGM, Yogyakarta.

Tamin, Ofyar Z. 2000. Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. Bandung: Institut Teknologi Bandung. Utomo, Dadang Meru dan Hariyani, Septiana. 2018. Urban Spatial Structure Reidentification as an Approach to Solving Urban Transport Problem (A Case Study in Malang). Jurnal MATEC Web of Conferences, 1-6.

Thorns, D. C., 2002. The Transformation of Cities - Urban Theory and Urban Life. New York: Palgrave Macmillan.

Ula, M., Pratama, A., Asbar, Y., Fuadi, W., Fajri, R., & Hardi, R. (2021, April). A New Model of The Student Attendance Monitoring System Using RFID Technology. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1807, No. 1, p. 012026). IOP Publishing.

UU No. 25 Tahun 2000

UN-Habitat. 2009. Planning Sustainable Cities. London: Earthscan.

Undang Undang Tata Ruang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang dan rencana Tata Ruang Nasional.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. 2007.

Wicaksono, Agus Dwi. 2013. Struktur Ruang Kota Berkelanjutan Berbasis Perilaku Pergerakan Penduduk Lokus Surabaya. Disertasi.. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya

Yunus, H S, 2000. Struktur Tata Ruang Kota . Pustaka Pelajar. Yogyakarta.