

## ABSTRAK

Kota Ungaran sebagai ibukota Kabupaten Semarang memiliki pertumbuhan jumlah penduduk yang pesat. Pertumbuhan penduduk tersebut disebabkan karena kota ini memiliki posisi strategis di sebelah selatan Kota Semarang sebagai ibukota Propinsi Jawa Tengah sehingga dalam perkembangannya, Kota Ungaran berkembang sebagai bagian yang terintegrasi dengan wilayah perkotaan Metropolitan Semarang. Dengan kondisi pertumbuhan penduduk tersebut pada akhirnya membawa konsekuensi pada kebutuhan penyediaan sarana dan prasarana perkotaan untuk memperkuat fungsi internal dan eksternal kota. Sebagai pengemban amanah rakyat, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dalam penyediaan prasarana kota tersebut yang salah satunya dapat berwujud ruang terbuka publik.

Ruang terbuka publik memiliki peran penting selain terhadap kualitas dan pelestarian lingkungan tetapi juga dapat menjadi nilai kebanggaan dan identitas kota. Pembangunan ruang terbuka publik merupakan salah satu wujud dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kinerja pemerintah yang terwujud dalam pembangunan tersebut sudah seharusnya diukur hingga sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Melihat kondisi tersebut maka penyusun melakukan penelitian tesis dengan judul *Persepsi dan Preferensi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Ruang Terbuka Publik di Kota Ungaran*. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi dan preferensi masyarakat terhadap kinerja pelayanan ruang terbuka publik di Kota Ungaran dengan sarannya adalah identifikasi kondisi eksisting dan aktivitas yang terjadi pada ruang terbuka publik, identifikasi karakteristik masyarakat pengunjung ruang terbuka publik, dan identifikasi persepsi dan preferensi masyarakat terhadap kinerja pelayanan ruang terbuka publik dan analisis kinerja pelayanan tersebut. Wilayah lokasi penelitian ini adalah ruang terbuka publik yang ada di Kota Ungaran sebagai salah satu contoh yaitu Taman Serasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan data penelitian yang bersumber dari hasil kuesioner penilaian masyarakat yang diolah secara kuantitatif sehingga diperoleh data yang terukur dan memudahkan dalam proses analisis. Sampel data tersebut diperoleh dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis distribusi frekuensi dan metode *importance dan performance analysis* (IPA).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi dan preferensi masyarakat terhadap kinerja pelayanan ruang terbuka publik baik dari aspek masyarakat (pengunjung) dan aspek pengelola Taman Serasi secara umum menyatakan kepuasannya terhadap kinerja pelayanan ruang terbuka publik tersebut. Sedangkan berdasarkan metode *IPA* faktor-faktor pelayanan yang harus ditingkatkan kinerjanya karena mempengaruhi kepuasan pengunjung dan berada pada kuadran IV adalah kebersihan taman baik di dalam dan di luar, keberadaan sarana dan prasarana kebersihan taman, keamanan pengunjung taman dari tindakan kejahatan dan ketanggapan pada kemudahan dalam menghubungi pengelola. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan kinerja pemerintah di wilayah studi tersebut.

**Kata Kunci:** persepsi dan preferensi masyarakat, ruang terbuka publik, kinerja pelayanan