



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

JL. BIMA SAKTI NO. 1 YOGYAKARTA

# LAPORAN AKHIR

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BELANJA JASA KONSULTANSI BERORIENTASI LAYANAN -  
JASA SURVEI



TAHUN ANGGARAN 2025

**PT. INSPECT MULTI KONSULTAN**  
RESEARCH - TRAINING - CONSULTING - PUBLISHING



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya laporan akhir **“Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Survey (Survey Kepuasan Masyarakat)”** dapat terselesaikan. Laporan akhir ini merupakan tahap akhir dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta Tahun 2025.

Survey kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang telah diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta. Dokumen ini berisi penjelasan tentang hasil kegiatan survey kepuasan masyarakat sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DLH Kota Yogyakarta serta rekomendasi guna peningkatan pelayanan di lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Kajian ini diharapkan mampu menjadi pedoman dan dapat digunakan dalam peningkatan kualitas layanan di DLH Kota Yogyakarta. Kami menyadari bahwa dalam kajian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kami sangat mengharapkan adanya kritik, saran, dan masukan dari para pembaca demi kesempurnaan kajian ini.

Yogyakarta, November 2025

PT. Inspect Multi Konsultan

Penyusun



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    LATAR BELAKANG.....	1
1.2    MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
1.3    LINGKUP KEGIATAN.....	4
1.4    METODE PENGUKURAN.....	4
1.4.1    Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.4.2    Populasi dan Sampel.....	5
1.4.3    Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat.....	8
1.4.4    Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat.....	9
1.5    JADWAL PELAKSANAAN SKM.....	11
<b>BAB 2 ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>12</b>
2.1    DATA KUESIONER.....	12
2.1.1    Layanan Pengelolaan Persampahan.....	12
2.1.2    Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik .....	14
2.1.3    Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	16
2.1.4    Layanan Dokumen Lingkungan .....	18
2.1.5    Layanan Laboratorium Lingkungan.....	20
2.2    PERHITUNGAN PENGUKURAN .....	22
2.2.1    Layanan Pengelolaan Persampahan.....	22
2.2.2    Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik .....	22
2.2.3    Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	23
2.2.4    Layanan Dokumen Lingkungan .....	23



2.2.5	Layanan Laboratorium Lingkungan.....	24
2.3	DESKRIPSI HASIL ANALISIS .....	25
2.3.1	Layanan Pengelolaan Persampahan.....	25
2.3.2	Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik 9RTHP).....	30
2.3.3	Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	36
2.3.4	Layanan Dokumen Lingkungan .....	41
2.3.5	Layanan Laboratorium Lingkungan.....	47
<b>BAB 3</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>53</b>
3.1	LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN .....	53
3.2	LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK (RTHP) .....	54
3.3	LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN .....	56
3.4	LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN.....	56
3.5	LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN I. KUESIONER.....</b>	<b>.....</b>	<b>62</b>
A.	Kuesioner SKM Layanan Pengelolaan Persampahan.....	62
B.	Kuesioner SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik .....	65
C.	Kuesioner SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	68
D.	Kuesioner SKM Layanan Dokumen Lingkungan .....	71
E.	Kuesioner SKM Layanan Laboratorium Lingkungan.....	73
<b>LAMPIRAN II. OLAH DATA SKM .....</b>	<b>.....</b>	<b>76</b>
A.	Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan .....	76
B.	Olah Data SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	84
C.	Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan .....	88
D.	Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan .....	92
E.	Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan .....	94
<b>LAMPIRAN III. DOKUMENTASI SURVEY .....</b>	<b>.....</b>	<b>96</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Pengelolaan Persampahan .....	27
Gambar 2.2	Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Pengelolaan Persampahan .....	29
Gambar 2.3	Tren Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2017-2025 .....	30
Gambar 2.4	Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) .....	33
Gambar 2.5	Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) .....	34
Gambar 2.6	Tren Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik DLH Kota Yogyakarta Tahun 2017-2025 .....	35
Gambar 2.7	Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Taman Kota/Perindang Jalan.....	38
Gambar 2.8	Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Taman Kota/Perindang Jalan.....	40
Gambar 2.9	Tren Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2018-2025.....	41
Gambar 2.10	Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Dokumen Lingkungan.....	44
Gambar 2.11	Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Dokumen Lingkungan.....	45
Gambar 2.12	Tren Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2017-2025 .....	46
Gambar 2.13	Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Laboratorium Lingkungan .....	49



Gambar 2.14 Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Laboratorium  
Lingkungan..... 50

Gambar 2.15 Tren Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta  
Tahun 2021-2025 ..... 52



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 1.2	Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan .....	11
Tabel 2.1	Karakteristik Responden Layanan Persampahan .....	13
Tabel 2.2	Karakteristik Responden Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	15
Tabel 2.3	Karakteristik Responden Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	17
Tabel 2.4	Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan .....	19
Tabel 2.5	Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan .....	21
Tabel 2.6	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Pengelolaan Persampahan.....	22
Tabel 2.7	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	22
Tabel 2.8	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	23
Tabel 2.9	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Dokumen Lingkungan .....	24
Tabel 2.10	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Laboratorium Lingkungan.....	24



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

---

Reformasi Birokrasi merupakan upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas. aspek utama dalam membangun birokrasi adalah: (a) Membangun visi birokrasi, (b) Membangun manusia birokrasi, (c) Membangun sistem birokrasi, dibagi menjadi tiga yaitu: (1) Pembentukan struktur, (2) Menerapkan strategi yang tepat dan (3) Pembentukan budaya organisasi, dan (d) Membangun lingkungan birokrasi. (Sedarmayanti (2009). Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*), dan sumber daya manusia aparatur. Reformasi birokrasi dilakukan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Reformasi birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam menjalankan tugas pemerintahan. Hal ini seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi, serta perubahan lingkungan.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 1, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu indikator capaian reformasi birokrasi dan tatakelola pemerintahan adalah peningkatan kualitas layanan publik. Pemerintahan dikatakan semakin baik apabila



pelayanan publik semakin baik dan berkualitas. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut diketahui dari banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan sasaran mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan melalui mekanisme suara kepuasan pelanggan (*customer voice*), cara ini sudah dilakukan oleh sektor *private* untuk memberikan gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan serta untuk memberikan masukan mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan yang bertujuan menjaga agar pelanggan tidak keluar dari pelayanan yang diberikan perusahaan (*walk out*). Hal ini sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui *customer driven*, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik (Osborn, David, dan Ted Gebler, 1992), dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

Sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, Pemerintah Kota Yogyakarta menerbitkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi SKPD/Unit Kerja dan BUMD



penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu survei terhadap pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta setiap tahun berkewajiban menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan suatu proses yang secara metodologis terstruktur dan dilakukan untuk menjangring masukan-masukan dari masyarakat berkaitan dengan aspek-aspek pelayanan. Masukan- masukan tersebut merupakan dasar bagi Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang dianggap perlu dalam rangka melakukan penyempurnaan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Sehingga melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi suatu kebutuhan sebagai salah satu upaya untuk perbaikan langkah kebijakan dalam pelayanan.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

---

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran survey kepuasan masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta adalah:

1. Menyediakan instrumen pengukuran survei kepuasan masyarakat.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta.
3. Menilai kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan.
4. Bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka perumusan kebijakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.



### 1.3 LINGKUP KEGIATAN

---

Lingkup pekerjaan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta adalah survei terhadap layanan kota dengan jenis layanan:

1. Layanan pengelolaan persampahan
2. Layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)
3. Layanan taman kota dan perindang jalan
4. Layanan dokumen lingkungan
5. Layanan laboratorium lingkungan

### 1.4 METODE PENGUKURAN

---

Pendekatan survey ini adalah kuantitatif. Metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Penelitian kuantitatif ini bersifat deskriptif, korelasi, dan asosiatif berdasarkan hubungan antarvariabelnya. Penelitian kuantitatif deskriptif hanya mengukur tingkat suatu variabel pada populasi atau sampel, sementara korelasi dan asosiatif melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Jika kuantitatif korelasi hanya menunjukkan hubungan, asosiatif berusaha mencari hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel terkait. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris dimana datanya dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung.

#### 1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu hal yang krusial dan penting untuk ditentukan agar penelitian yang dilakukan lebih lancar dan terkendali. Menentukan teknik pengumpulan data juga dilakukan untuk meminimalisir hambatan dan kesalahan dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sederet pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Pertanyaan yang diberikan kepada responden merupakan pertanyaan yang diperlukan untuk penelitian.



Pengumpulan data dilakukan melalui survei agar dapat menjangkau lebih banyak pendapat, penilaian atau persepsi masyarakat terkait dengan penyediaan pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta. Survei dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada responden yang dipandu kuesioner sebagai instrumen utama kegiatan ini.

#### **1.4.2 Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan satu sama lain. Mudahnya, sampel penelitian dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian dan merupakan "wakil" dari anggota populasi tersebut. Keduanya merupakan dua hal yang sangat menentukan dalam penelitian karena dapat memberikan generalisasi pada kesimpulan hasil penelitian yang didapat.

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subyek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Sugiyono (2005, 90) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian cukup beragam. Menurut Supardi (1993) populasi penelitian dapat dibedakan menjadi populasi "finit" dan populasi "infini". Populasi finit merujuk pada suatu populasi yang jumlah anggotanya sudah dapat diketahui secara pasti oleh peneliti. Sementara populasi infini kebalikannya, merupakan suatu populasi yang jumlah anggotanya masih belum atau tidak dapat diketahui.

Sugiyono (2016, 80) menyebut sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian guna menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Dalam penelitian survey kepuasan masyarakat ini, populasi survey sangat beragam bergantung pada jenis layanan masing-masing. Secara umum ada enam (6) layanan yang mewakili populasi dalam penelitian ini, sebagai berikut:



- Populasi layanan pengelolaan persampahan adalah populasi atau masyarakat yang tinggal di sekitar layanan pengelolaan persampahan dari DLH Kota Yogyakarta. Fasilitas layanan pengelolaan persampahan DLH Kota antara lain tempat pembuangan sampah permanen, landasan kontainer, dan depo. Populasi terbatas pada masyarakat disekitar layanan pengelolaan persampahan
- Populasi layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) adalah masyarakat yang ditinggal disekitar kawasan RTHP sehingga populasinya terbatas pada orang atau masyarakat yang berada di sekitar RTHP yang menjadi layanan DLH Kota Yogyakarta.
- Populasi layanan pengelolaan taman kota dan perindang jalan adalah masyarakat yang tinggal disekitar taman kota dan atau orang yang bekerja di wilayah taman kota yang menjadi layanan DLH Kota Yogyakarta.
- Populasi layanan dokumen lingkungan adalah pengguna jasa layanan dokumen lingkungan baik itu AMDAL,UKL/UPL,SPPL) mulai dari bulan Januari – September 2025.
- Populasi layanan laboratorium lingkungan adalah pengguna jasa layanan laboratorium lingkungan yang disediakan oleh DLH Kota Yogyakarta mulai dari bulan Januari – September 2025.

Adapun sampel untuk survey kepuasan masyarakat pada layanan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2025 adalah sebagai berikut: Sampel untuk layanan pengelolaan persampahan berjumlah 230 responden, RTHP dengan 95 responden, layanan taman kota dan pohon perindang sejumlah 95 responden, dokumen lingkungan sejumlah 50 responden, layanan laboratorium lingkungan berjumlah 30 responden dengan total sampel berjumlah 500 responden. Jumlah sampel pada survey kepuasan masyarakat DLH Kota Yogyakarta tahun 2025 sama dengan jumlah responden pada survey tahun 2024, tetapi jumlah masing-masing jenis layanan berbeda karena penerima layanan yang jumlahnya berbeda.



Adapun detail lokasi dan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Sampel dan lokasi layanan persampahan

Sampel layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 230 responden yang disebar pada setiap fasilitas layanan pengelolaan persampahan. Karakter responden untuk layanan pengelolaan persampahan ini antara lain; berusia diatas 17 tahun atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta.

2. Sampel dan lokasi layanan RTHP

Sampel layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau DLH Kota Yogyakarta berjumlah 95 responden yang disebar secara merata dengan jumlah 2-3 responden pada setiap fasilitas layanan pengelolaan RTHP. Karakter responden untuk layanan RTHP ini antara lain; berusia diatas 17 tahun atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta.

3. Sampel dan lokasi layanan taman kota dan perindang jalan

Sampel layanan pengelolaan taman kota DLH Kota Yogyakarta berjumlah 95 responden yang disebar secara merata dengan jumlah 3-4 responden pada setiap fasilitas layanan pengelolaan taman kota. Karakter responden untuk layanan Taman Kota ini antara lain; berusia diatas 17 tahun atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan taman kota DLH Kota Yogyakarta. Bekerja atau memiliki usaha disekitar taman kota.

4. Sampel layanan dokumen lingkungan

Sampel layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 50 responden yang mengakses layanan dokumen lingkungan selama bulan Januari sampai dengan bulan Oktober 2025. Karakter responden untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; Responden untuk jenis layanan dokumen lingkungan adalah masyarakat yang mengurus dokumen izin lingkungan seperti AMDAL (analisis mengenai dampak lingkungan), UKL-UPL (upaya pengelolaan lingkungan-



upaya pemantauan lingkungan), SPPL (surat pernyataan pengelolaan lingkungan); berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah; bukan konsultan atau pihak ketiga

#### 5. Sampel layanan laboratorium lingkungan

Sampel layanan laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 30 responden yang mengakses layanan laboratorium lingkungan selama bulan Januari sampai dengan bulan Oktober 2025. Karakter responden untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; Responden untuk jenis layanan laboratorium lingkungan adalah masyarakat yang mengurus dan menggunakan jasa laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta; berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.

### 1.4.3 Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwarma Al Muchtar, 2015: 243). Menurut Nasution (2003: 43) lokasi penelitian menunjuk pada pengertian lokasi sosial yang dicirikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang dapat diobservasi. Pada kegiatan survey kepuasan masyarakat ini dilakukan di Kota Yogyakarta yang didasarkan pada lingkup atau wilayah kerja dan kewenangan masing-masing bagian penyedia layanan di lingkungan DLH Kota Yogyakarta. Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pengelolaan persampahan: lokasi penelitian dilakukan di beberapa wilayah di sekitar tempat pembuangan sampah sementara yang ada di Kota Yogyakarta.
- Pengelolaan RTHP: penelitian dilakukan di sekitar ruang terbuka hijau yang ada di Kota Yogyakarta.
- Pengelolaan taman kota dan perindang jalan: penelitian dilakukan disekitar taman kota dan pohon perindang yang ada di Kota Yogyakarta



- Pelayanan dokumen lingkungan hidup: penelitian dilakukan di wilayah Kota Yogyakarta sesuai dengan domisili masyarakat yang mengurus dokumen lingkungan hidup
- Pelayanan laboratorium lingkungan hidup: penelitian dilakukan di wilayah Kota Yogyakarta sesuai dengan domisili penggunaan manfaat layanan laboratorium lingkungan

#### **1.4.4 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat atas layanan DLH Kota Yogyakarta ini dilakukan melalui beberapa tahapan, sebagai berikut:

##### **1. Persiapan**

Tahap ini dilakukan koordinasi intensif dengan DLH Kota Yogyakarta untuk memastikan persamaan persepsi dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat atas layanan DLH Kota Yogyakarta

##### **2. Pengumpulan data sekunder**

Data sekunder yang dikumpulkan mencakup data pengguna layanan (a) pengelolaan kebersihan dan persampahan, (b) pengelolaan RTH, (c) Taman Kota (d) pelayanan dokumen lingkungan, (e) Layanan Laboratorium Lingkungan.

##### **3. Penyusunan Instrumen**

Merancang instrument survey kepuasan masyarakat yang disesuaikan dengan Peraturan Walikota No 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran SKM di Pemerintahan Kota Yogyakarta dan Peraturan Menteri PAN&RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Layanan Publik. Berdasarkan pada regulasi tersebut disusun instrument survey kepuasan masyarakat atas layanan yang dikembangkan oleh DLH Kota Yogyakarta. Secara keseluruhan ada 9 unsur yang termuat dalam instrument survey antara lain: persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tariff, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan,



saran dan masukan, dan sarana dan prasarana. Pada tahap ini juga dilakukan penentuan sampel responden pada setiap layanan DLH Kota Yogyakarta

#### 4. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan instrument kuisioner.

#### 5. Entri Data

Data survey ditabulasi pada Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

#### 6. Pengolahan Data

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- Nilai indeks pelayanan untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

**Tabel 1.1** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017



## 7. Pelaporan

Tahap terakhir adalah melakukan pelaporan atas hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) atas layanan yang dikembangkan oleh DLH Kota Yogyakarta

## 1.5 JADWAL PELAKSANAAN SKM

Jangka waktu Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta Tahun 2025 dilaksanakan selama 60 (Enam Puluh) hari kalender terhitung sejak diterbitkannya SPK/SPMK.

**Tabel 1.2** Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

No.	Uraian Kegiatan	Waktu Pelaksanaan							
		Bulan I				Bulan II			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Penyiapan personil	■							
2.	Pengumpulan data sekunder	■	■						
3.	Penyusunan Laporan Pendahuluan		■	■					
4.	Pelaksanaan Survey			■	■	■	■		
5.	Penyusunan Laporan Antara					■	■		
6.	Evaluasi laporan antara dan penyusunan laporan akhir							■	■
7.	Pengumpulan Laporan Akhir dan kelengkapan lainnya.								■



# BAB 2

## ANALISIS HASIL

### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Analisis hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di DLH Kota Yogyakarta tahun 2025 terbagi dalam tiga sub bab utama, yaitu mengenai data kuesioner, perhitungan pengukuran, dan deksprisi hasil analisis. Guna menyesuaikan layanan yang disurvei maka pada setiap sub bab dibagi berdasar jenis layanan yang disurvei. Analisis hasil SKM DLH Kota Yogyakarta Tahun 2025 tersaji dalam uraian berikut ini:

#### 2.1 DATA KUESIONER

##### 2.1.1 Layanan Pengelolaan Persampahan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan pengelolaan persampahan menggunakan tigabelas pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah

- U1 : Unsur kejelasan, kemudahan, dan keterjangkauan persyaratan untuk memperoleh layanan kebersihan dan persampahan
- U2 : Unsur 1) sistem, mekanisme, dan prosedur pengelolaan sampah yang meliputi pengangkutan, pengolahan, pemrosesan akhir; 2) pemeliharaan kebersihan yang meliputi (pengangkutan sampah, terjadinya penumpukan sampah, sampah berserakan, bau tidak sedap); dan 3) penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan kota
- U3 : Unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan
- U4 : Unsur kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan
- U5 : Unsur kesesuaian hasil layanan kebersihan dan persampahan yang diberikan dengan standar atau kebutuhan
- U6 : Unsur kemampuan petugas layanan kebersihan dan persampahan



U7 : Unsur ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan kebersihan dan persampahan

U8 : Unsur kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan pada kebersihan dan persampahan

U9 : Unsur penyediaan sarana prasarana persampahan (misalnya bak sampah, depo, kontainer, truk pengangkut sampah)

Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik. Detail item pertanyaan disajikan di kuesioner Lampiran 1.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan pengelolaan persampahan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan pengelolaan persampahan. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan terhadap pengelolaan persampahan pada Tempat Pembuangan Sampah (TPS) di Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 230 responden yang berada di sekitar lokasi layanan persampahan di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan terinci melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2.1** Karakteristik Responden Layanan Persampahan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17 - 25	64	27,83%
		26 - 35	74	32,17%
		36 - 45	37	16,09%
		46 - 55	44	19,13%
		56 - 65	11	4,78%
		Jumlah	230	100,00%
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	123	53,48%
		Perempuan	107	46,52%
		Jumlah	230	100,00%
3	Pendidikan Terakhir	D1-D3-D4	52	22,61%
		S-1	44	19,13%
		SMA	119	51,74%



NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SMP	15	6,52%
		Jumlah	230	100,00%
4	Pekerjaan	Lainnya ( ... )	38	16,52%
		Pegawai Swasta	84	36,52%
		Pelajar/Mahasiswa	22	9,57%
		PNS/TNI/POLRI	45	19,57%
		Wiraswasta	41	17,83%
		Jumlah	230	100,00%

Sumber: Olah Data, 2025

### 2.1.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan pengelolaan persampahan menggunakan enam belas pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah

U1 : Unsur kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan RTHP

U2 : Unsur 1) penataan dan pemeliharaan penghijauan di RTHP; 2) pemeliharaan RTHP, seperti, area bermain anak, area olahraga, kursi/bangku, kamar mandi, tempat sampah terpilah, dll yang dikelola oleh DLH; 3) pemeliharaan ringan RTHP, seperti pembersihan rutin dan penyiraman yang dilakukan oleh wilayah/masyarakat penerima manfaat RTHP; 4) tingkat kepedulian/kesadaran pengguna RTHP terhadap kebersihan dan keindahan RTHP (seperti: membuang sampah sembarangan, corat coret, menjemur pakaian, tempat rongsokan dan sampah rumahtangga dll); 5) tingkat kesadaran pengguna RTHP untuk tidak merusak sarana dan prasarana RTHP (seperti merusak tanaman, mainan, lampu taman, kran air, dan sarpras lainnya); dan 6) manfaat RTHP untuk kesehatan lingkungan.

U3 : Unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan

U4 : Unsur kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan

U5 : Unsur manfaat keberadaan RTHP, 1) keberadaan RTHP untuk berbagai kegiatan sosial masyarakat (pertemuan, arisan, rapat dll); 2) fungsi RTHP



sebagai ruang bermain anak/olahraga/rekreasi terbatas; 3) manfaat RTHP untuk kesehatan lingkungan.

U6 : Unsur keahlian petugas dalam memelihara RTHP

U7 : Unsur sikap, kedisiplinan, dan keramahan petugas layanan RTHP

U8 : Unsur tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan

U9 : Unsur sarana dan prasarana RTHP (tanaman, mainan, lampu taman, kran air, toilet, bangku taman, gazebo, pendopo, dan sarpras lainnya)

Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik. Detail item pertanyaan disajikan di kuesioner Lampiran 1.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan RTHP adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan RTHP. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan RTHP di Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 95 responden yang berada di sekitar lokasi layanan RTHP. Responden tersebut terdiri dari penerima manfaat aktif dan pasif. Masyarakat aktif adalah memanfaatkan RTHP secara langsung pada berbagai kegiatan fisik maupun sosial tertentu atau berinteraksi langsung dengan petugas RTHP DLH. Masyarakat pasif memperoleh manfaat dari keberadaan RTHP tanpa melakukan interaksi atau aktivitas fisik secara langsung. Jenis pengguna aktif menggunakan RTHP DLH Kota Yogyakarta untuk kegiatan perkumpulan warga, arisan, sosialisasi, rapat warga, bank sampah, senam, PKK, dan posyandu. Jenis pengguna pasif menggunakan RTHP DLH Kota Yogyakarta untuk olahraga, kegiatan santai, istirahat, membaca, dan bermain.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan terinci melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2.2** Karakteristik Responden Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17 - 25	27	28,42%
		26 - 35	37	38,95%



NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		36 - 45	14	14,74%
		46 - 55	13	13,68%
		56 - 65	2	2,11%
		> 66	2	2,11%
		Jumlah	95	100,00%
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	53	55,79%
		Perempuan	42	44,21%
		Jumlah	95	100,00%
3	Pendidikan Terakhir	D1-D3-D4	21	22,11%
		S-1	19	20,00%
		S-2 ke atas	3	3,16%
		SMA	39	41,05%
		SMP	13	13,68%
		Jumlah	95	100,00%
4	Pekerjaan Utama	Lainnya ( ... )	14	14,74%
		Pegawai Swasta	35	36,84%
		Pelajar/Mahasiswa	13	13,68%
		PNS/TNI/POLRI	14	14,74%
		Wiraswasta	19	20,00%
		Jumlah	95	100,00%
5	Jenis Pengguna	Aktif	44	46,32%
		Pasif	51	53,68%
		Jumlah	95	100,00%

Sumber: Olah Data, 2025

### 2.1.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan taman kota/perindang jalan menggunakan empat belas pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah

U1 : Unsur manfaat dari keberadaan taman kota/perindang jalan

U2 : Unsur pemeliharaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan

U3 : Unsur rutinitas pemeliharaan dan penanganan taman kota (perindang jalan) (misalnya pemangkasan, perawatan, atau perbaikan)

U4 : Unsur kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan

U5 : Unsur 1) keindahan Taman Kota (Perindang Jalan) yang dikelola oleh DLH Kota



Yogyakarta; dan 2) kreatifitas/inovasi fasilitas Taman Kota (Perindang Jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta

U6 : Unsur keterampilan petugas layanan (misalnya pemangkasan, perawatan, atau perbaikan) taman kota (perindang jalan)

U7 : Unsur sikap, kedisiplinan, dan keramahan petugas layanan

U8 : Unsur tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan

U9 : Unsur 1) kondisi Taman Kota (Perindang Jalan) seperti, tanaman taman dan pohon perindang; 2) sarana prasarana pemeliharaan Taman Kota (Perindang Jalan) seperti mobil, tanki penyiraman, truk pemangkasan; dan 3) kebersihan Taman Kota (Perindang Jalan) (seperti banyak sedikitnya sampah, tulisan corat coret)

Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik. Detail item pertanyaan disajikan di kuesioner Lampiran 1.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan taman kota/perindang jalan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan taman kota/perindang jalan. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan taman kota/perindang jalan di Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 95 responden yang pernah melihat, mengunjungi, dan/ memanfaatkan taman kota/perindang jalan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan terinci melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2.3** Karakteristik Responden Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17 - 25	49	52%
		26 - 35	27	28%
		36 - 45	9	9%
		46 - 55	3	3%
		56 - 65	7	7,37%



NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Jumlah	95	100,00%
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	51	54%
		Perempuan	44	46%
		Jumlah	95	100%
3	Pendidikan Terakhir	D1-D3-D4	9	9%
		S-1	24	25%
		S-2 ke atas	2	2%
		SMA	47	49%
		SMP	13	13,68%
		Jumlah	95	100,00%
4	Pekerjaan Utama	Lainnya ( ... )	12	13%
		Pegawai Swasta	14	15%
		Pelajar/Mahasiswa	16	17%
		PNS/TNI/POLRI	17	18%
		Wiraswasta	36	37,89%
		Jumlah	95	100,00%

Sumber: Olah Data, 2025

#### 2.1.4 Layanan Dokumen Lingkungan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan dokumen lingkungan menggunakan sepuluh pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah

U1 : Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) dengan jenis pelayanannya

U2 : Unsur kemudahan prosedur pelayanan

U3 : Unsur jangka waktu penyelesaian layanan

U4 : Unsur kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan

U5 : Unsur kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan

U6 : Unsur kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

U7 : Unsur perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan

U8 : mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan dokumen lingkungan



U9 : Unsur 1) sarana dan prasarana layanan dokumen lingkungan; dan 2) tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online dari DLH Kota Yogyakarta

Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik. Detail item pertanyaan disajikan di kuesioner Lampiran 1.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan dokumen lingkungan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan pernah melakukan pengurusan dokumen lingkungan di DLH Kota Yogyakarta. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan dokumen lingkungan di Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 50 responden yang pernah mendapatkan pelayanan mengenai dokumen lingkungan baik dokumen Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan terinci melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2.4** Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	26 - 35	11	22,00%
		36 - 45	16	32,00%
		46 - 55	22	44,00%
		56 - 65	1	2,00%
		Jumlah	50	100,00%
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	26	52,00%
		Perempuan	24	48,00%
		Jumlah	50	100,00%
3	Pendidikan Terakhir	D1-D3-D4	3	6,00%
		S-1	34	68,00%
		S-2 ke atas	8	16,00%
		SMA	5	10,00%
		Jumlah	50	100,00%
4	Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta	28	56,00%
		PNS/TNI/POLRI	7	14,00%



NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Wiraswasta	15	30,00%
		Jumlah	50	100,00%

Sumber: Olah Data, 2025

### 2.1.5 Layanan Laboratorium Lingkungan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan laboratorium lingkungan menggunakan sepuluh pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah

- U1 : Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan laboratorium lingkungan dengan jenis pelayanannya
- U2 : Unsur kemudahan prosedur pelayanan
- U3 : Unsur jangka waktu penyelesaian layanan
- U4 : Unsur kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan
- U5 : Unsur 1) kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan; dan 2) kerahasiaan hasil layanan
- U6 : Unsur kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- U7 : Unsur perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- U8 : Unsur mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan
- U9 : Unsur ketersediaan sarana prasarana laboratorium lingkungan (aplikasi pengajuan e-labing) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta

Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik. Detail item pertanyaan disajikan di kuesioner Lampiran 1.



Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan laboratorium lingkungan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan pernah mendapatkan jasa di laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 30 responden yang pernah mendapatkan pelayanan di laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan terinci melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2.5** Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17 - 25	5	16,67%
		26 - 35	14	46,67%
		36 - 45	5	16,67%
		46 - 55	5	16,67%
		56 - 65	1	3,33%
		Jumlah	30	100,00%
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	15	50,00%
		Perempuan	15	50,00%
		Jumlah	30	100,00%
3	Pendidikan Terakhir	D1-D3-D4	4	13,33%
		S-1	8	26,67%
		S-2 ke atas	2	6,67%
		SMA	16	53,33%
		Jumlah	30	100,00%
4	Pekerjaan Utama	Wiraswasta	3	10,00%
		PNS/TNI/POLRI	12	40,00%
		Pelajar/Mahasiswa	1	3,33%
		Pegawai Swasta	9	30,00%
		Lainnya ( ... )	5	16,67%
		Jumlah	30	100,00%

Sumber: Olah Data, 2025



## 2.2 PERHITUNGAN PENGUKURAN

### 2.2.1 Layanan Pengelolaan Persampahan

Nilai perhitungan survey kepuasan masyarakat layanan pengelolaan persampahan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dapat dilihat berdasar unsur layanan sebagai berikut :

**Tabel 2.6** Perhitungan Tiap Unsur Layanan Pengelolaan Persampahan

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,10	2,36	2,86	2,82	2,63	2,74	2,94	3,08	2,57
Nilai rata-rata tertimbang	0,34	0,26	0,32	0,31	0,29	0,30	0,33	0,34	0,29
Nilai interval	2,79								
Nilai interval konversi	69,70								
<b>IKM unit layanan</b>	69,70								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>C (KURANG BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2025

### 2.2.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

Nilai perhitungan survey kepuasan masyarakat layanan ruang terbuka hijau publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dapat dilihat berdasar unsur layanan sebagai berikut:

**Tabel 2.7** Perhitungan Tiap Unsur Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,64	3,36	3,45	3,59	3,26	3,17	3,11	3,01	3,00
Nilai rata-rata tertimbang	0,40	0,37	0,38	0,40	0,36	0,35	0,35	0,33	0,33



Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai interval	3,29								
Nilai interval konversi	82,19								
<b>IKM unit layanan</b>	82,19								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2025

### 2.2.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Nilai perhitungan survey kepuasan masyarakat layanan taman kota/perindang jalan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dapat dilihat berdasar unsur layanan sebagai berikut:

**Tabel 2.8** Perhitungan Tiap Unsur Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,46	3,26	3,18	3,39	3,27	3,28	3,20	3,14	3,34
Nilai rata-rata tertimbang	0,38	0,36	0,35	0,38	0,36	0,36	0,36	0,35	0,37
Nilai interval	3,28								
Nilai interval konversi	82,03								
<b>IKM unit layanan</b>	82,03								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2025

### 2.2.4 Layanan Dokumen Lingkungan

Nilai perhitungan survey kepuasan masyarakat layanan dokumen lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dapat dilihat berdasar unsur layanan sebagai berikut:



**Tabel 2.9** Perhitungan Tiap Unsur Layanan Dokumen Lingkungan

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,46	3,42	3,46	3,40	3,22	3,20	3,28	3,12	3,28
Nilai rata-rata tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,38	0,36	0,36	0,36	0,35	0,36
Nilai interval	3,32								
Nilai interval konversi	82,89								
<b>IKM unit layanan</b>	<b>82,89</b>								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2025

### 2.2.5 Layanan Laboratorium Lingkungan

Nilai perhitungan survey kepuasan masyarakat layanan laboratorium lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dapat dilihat berdasar unsur layanan sebagai berikut:

**Tabel 2.10** Perhitungan Tiap Unsur Layanan Laboratorium Lingkungan

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,47	3,70	3,20	3,37	3,70	3,53	3,60	3,43	3,17
Nilai rata-rata tertimbang	0,39	0,41	0,36	0,37	0,41	0,39	0,40	0,38	0,35
Nilai interval	3,46								
Nilai interval konversi	86,57								
<b>IKM unit layanan</b>	<b>86,57</b>								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2025



## 2.3 DESKRIPSI HASIL ANALISIS

### 2.3.1 Layanan Pengelolaan Persampahan

Layanan pengelolaan persampahan merupakan layanan publik untuk menjaga kebersihan lingkungan dan kualitas hidup masyarakat Kota Yogyakarta. Layanan ini mencakup pengumpulan, pengangkutan, dan pemrosesan sampah dari rumah tangga maupun fasilitas umum melalui penyediaan sarana persampahan.

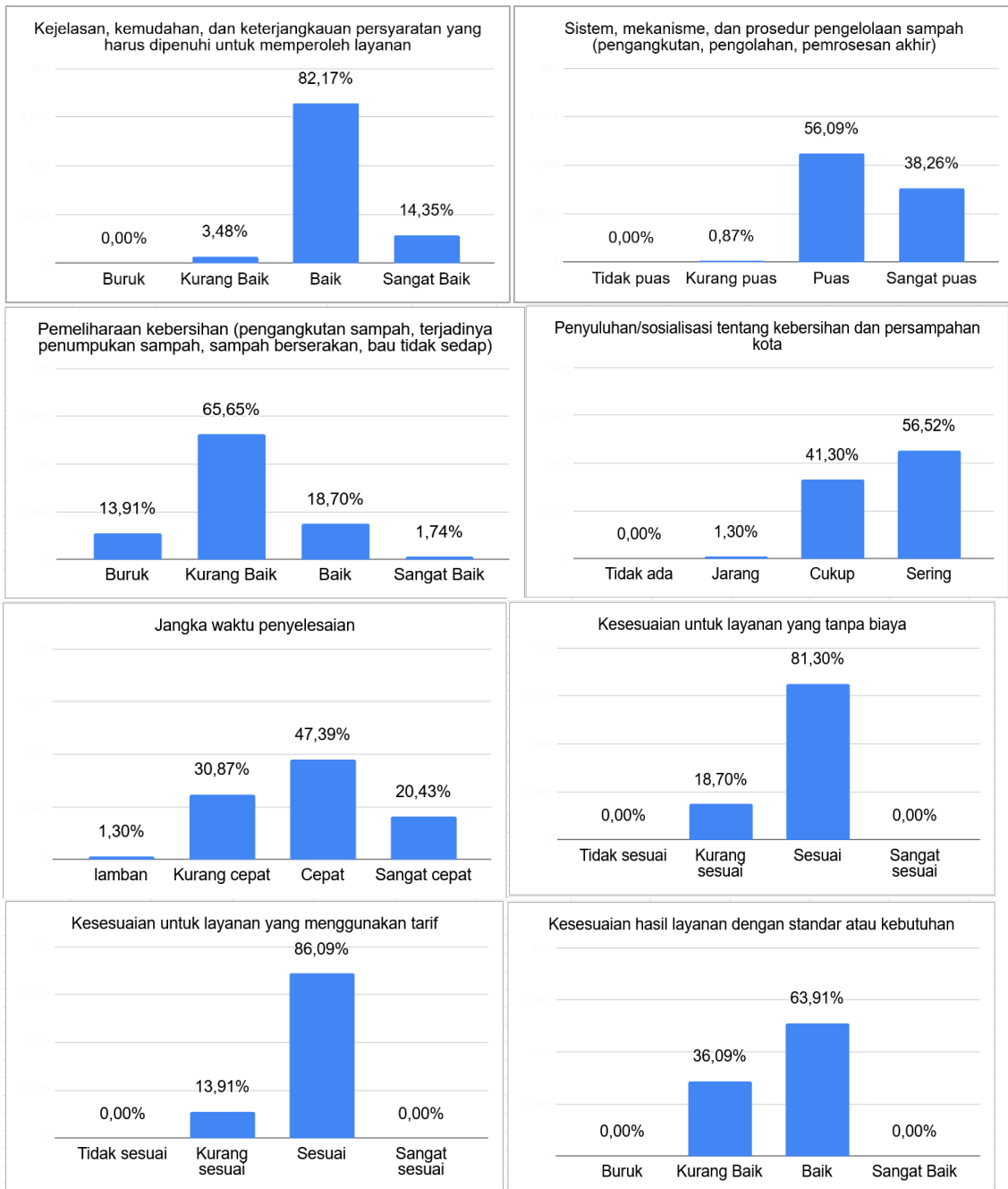
Pada Gambar 2.1 di bawah menunjukkan penilaian atau tingkat kepuasan responden di setiap item pertanyaan yang mewakili sembilan unsur. Pada kepuasan terkait kejelasan, kemudahan, dan keterjangkauan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan sebagian besar responden menyatakan baik (82.17%). Pada kepuasan tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pengelolaan sampah (pengangkutan, pengolahan, pemrosesan akhir) sebagian besar responden menyatakan puas (54.09%) dan sangat puas (38.26%). Pada kepuasan terkait pemeliharaan kebersihan (pengangkutan sampah, terjadinya penumpukan sampah, sampah berserakan, bau tidak sedap) sebagian besar responden menyatakan kurang baik (65.65%). Pada kepuasan terkait penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan kota sebagian besar responden menyatakan cukup (41.30%) dan sering (56.52%).

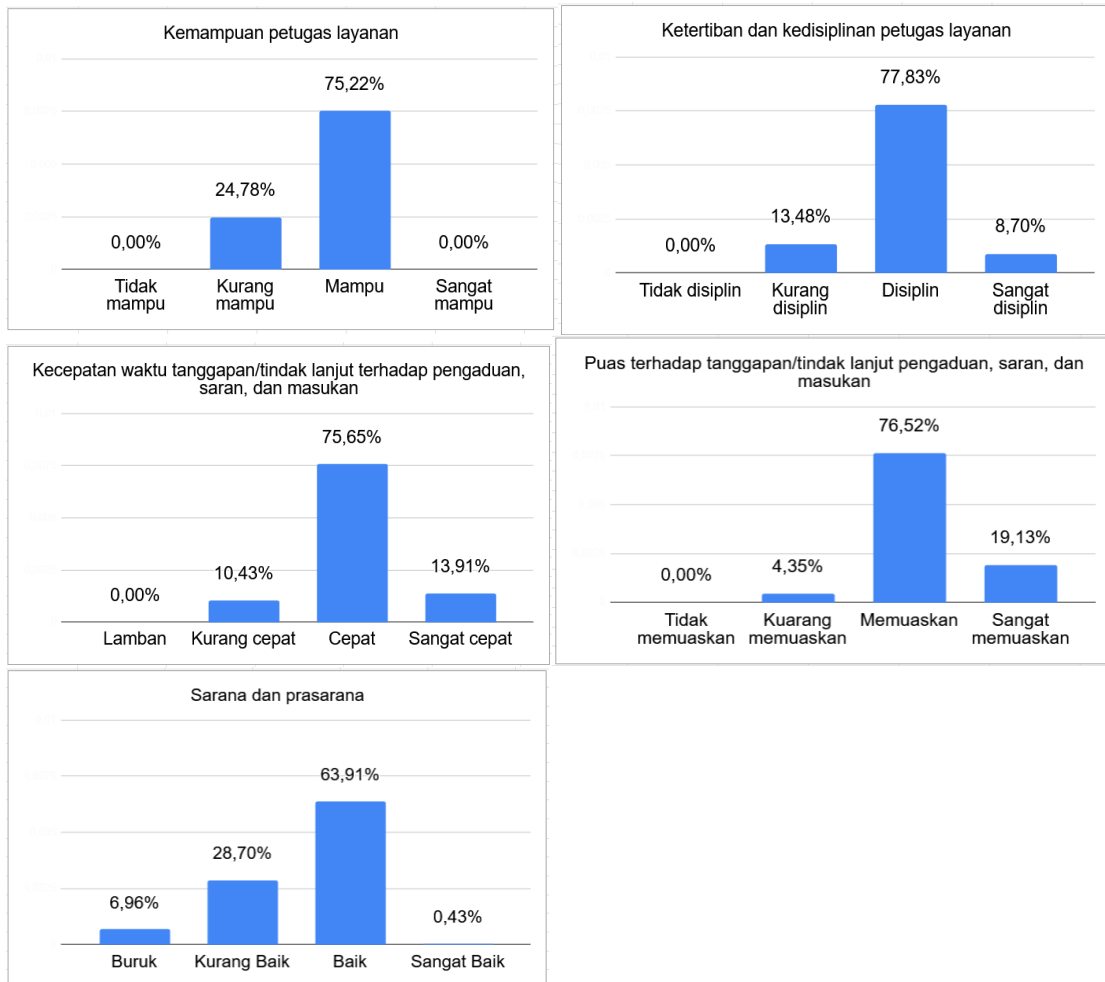
Pada kepuasan terkait jangka waktu penyelesaian sebagian besar responden menyatakan cepat (47.39%). Pada kepuasan terkait Kesesuaian untuk layanan yang tanpa biaya sebagian besar responden menyatakan sesuai (81.30%). Pada kepuasan terkait Kesesuaian untuk layanan yang menggunakan tarif sebagian besar responden menyatakan sesuai (86.09%). Pada kepuasan terkait Kesesuaian hasil layanan dengan standar atau kebutuhan sebagian besar responden menyatakan baik (63.91%).

Pada kepuasan terkait kemampuan petugas layanan sebagian besar responden menyatakan mampu (75.22%). Pada kepuasan terkait ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan sebagian besar responden menyatakan disiplin (77.83%). Pada kepuasan terkait kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan sebagian besar responden menyatakan cepat (75.65%). Pada kepuasan terkait puas terhadap tanggapan/tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan sebagian



besar responden menyatakan memuaskan (76.52%). Pada kepuasan terkait sarana dan prasarana sebagian besar responden menyatakan baik (63.91%).





**Gambar 2.1** Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Pengelolaan Persampahan

Gambar 2.2 menunjukkan perbandingan skor rata-rata kepuasan di setiap unsur penilaian pada layanan pengelolaan persampahan dengan skala 1-4. Unsur yang memiliki penilaian kepuasan lebih baik dibandingkan unsur lain adalah unsur pertama terkait kejelasan, kemudahan, dan keterjangkauan persyaratan untuk memperoleh layanan persampahan (3,10). Unsur selanjutnya adalah unsur kedelapan tentang tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan (3,08).

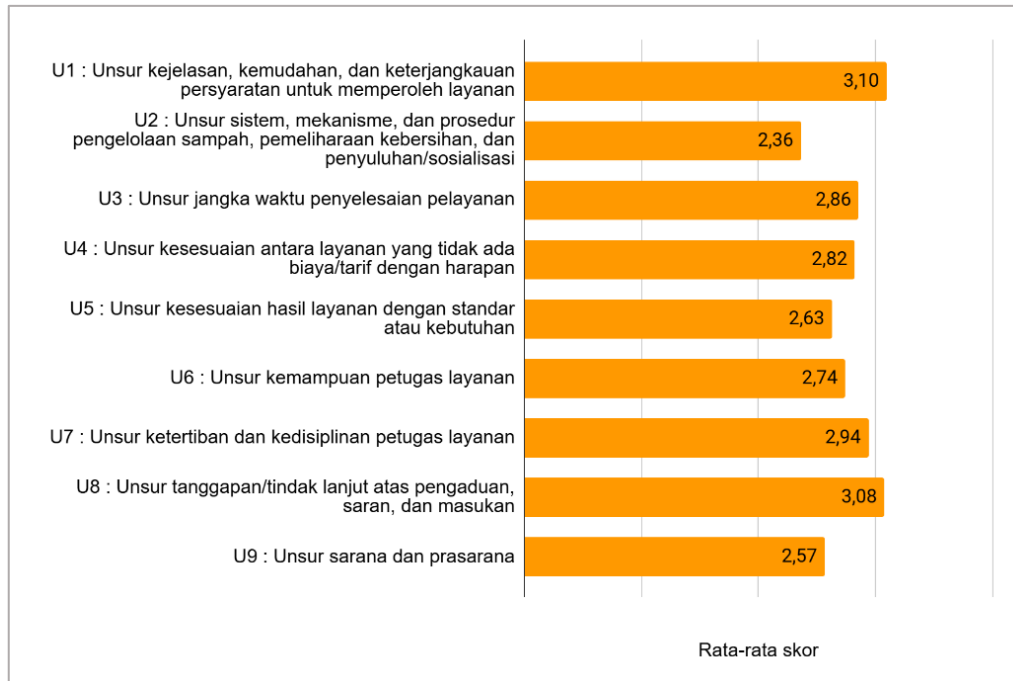
Unsur keempat tentang kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan juga memiliki penilaian yang cukup baik (2,82). Unsur ini menyatakan bahwa pada layanan yang tanpa biaya/gratis, responden menilai telah ada kesesuaian antara layanan DLH Kota Yogyakarta dengan harapan. Selanjutnya, pada layanan yang terdapat



biaya/retribusi, juga telah ada kesesuaian antara layanan DLH Kota Yogyakarta dengan harapan responden. Namun demikian, upaya perbaikan layanan perlu terus ditingkatkan.

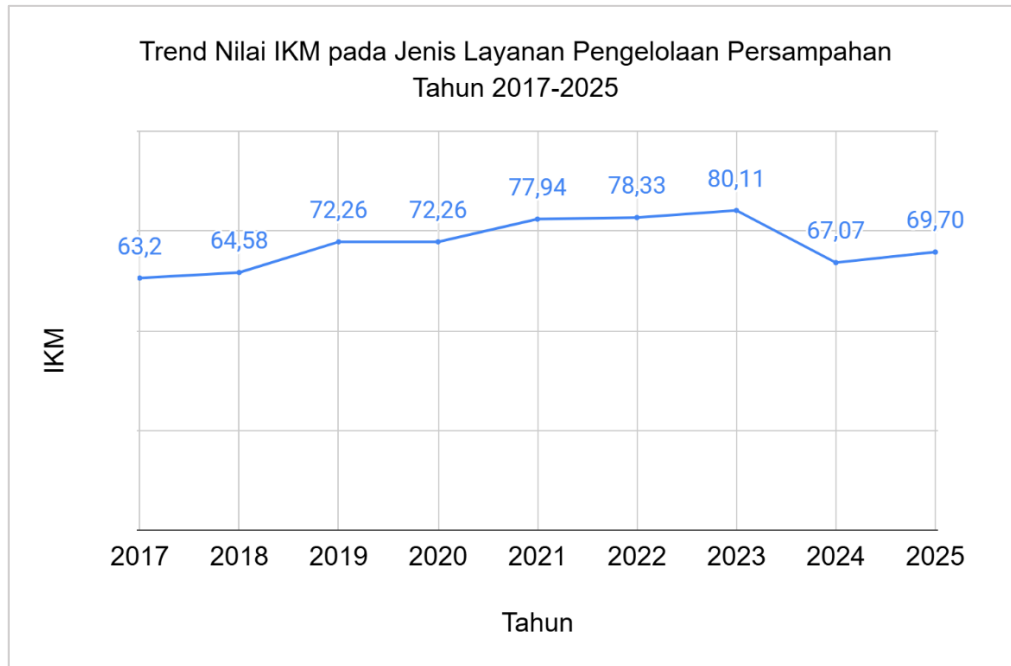
Unsur yang memiliki penilaian terendah adalah unsur kedua tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pengelolaan sampah, pemeliharaan kebersihan, dan penyuluhan/sosialisasi (2,36). Hal ini dikarenakan beberapa responden yang menyatakan masih banyak sampah menumpuk, tidak ada kebijakan pembatasan jenis plastik, tidak ada pencegahan pembuangan sampah disungai, masih ada pedagang kaki lima membuang sampah ditempat, masih banyak warga kurang edukasi terkait aturan jam buang sampah, bahkan terdapat mafia. Unsur sarana dan prasarana memiliki penilaian 2,57, dimana masih ada keluhan di fasilitas penampungan sampah, TPS, menyarankan perlunya menambah armada pengangkut sampah lebih banyak dan menjangkau area yang sempit.

Unsur ketiga tentang jangka waktu pelayanan pelayanan memiliki penilaian 2.86, unsur kelima tentang kesesuaian hasil layanan dengan standar atau kebutuhan memiliki penilaian 2,63, unsur keenam tentang kemampuan petugas layanan memiliki penilaian 2,74, dan unsur ketujuh tentang ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan memiliki penilaian 2,94. Unsur-unsur ini memiliki penilaian kurang dari 3 menunjukkan bahwa upaya perbaikan layanan perlu terus ditingkatkan. Masyarakat telah mengetahui beberapa inovasi dan upaya telah dilakukan oleh DLHK Kota Yogyakarta untuk mengelola persampahan, namun demikian masih banyak penumpukan sampah yang terjadi.



**Gambar 2.2** Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Pengelolaan Persampahan

Perkembangan penilaian Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pengelolaan persampahan DLHK Kota Yogyakarta disajikan pada Gambar 2.3. Hasil penilaian IKM pada tahun 2025 mencapai 69,70 (kategori kurang baik), menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun 2024 yang berada pada angka 67,07. Kenaikan ini mengindikasikan adanya perbaikan layanan yang mulai dirasakan masyarakat setelah pada tahun sebelumnya terjadi penurunan yang cukup tajam dari nilai tertinggi pada tahun 2023 sebesar 80,11.



**Gambar 2.3** Tren Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2017-2025

Secara historis, capaian IKM sejak tahun 2017 hingga 2023 menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, sebelum mengalami penurunan pada tahun 2024 akibat berbagai tantangan dan dinamika pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta. Meskipun capaian tahun 2025 belum dapat mengembalikan IKM ke level kinerja tinggi seperti pada tahun 2023, peningkatan yang terjadi menjadi sinyal positif bahwa upaya perbaikan dalam sistem pengangkutan, pemeliharaan kebersihan kota, respons pengaduan, serta penguatan kolaborasi dengan masyarakat mulai memberikan dampak terhadap persepsi kepuasan publik. Dengan demikian, nilai IKM tahun 2025 dapat dipandang sebagai modal penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan persampahan di tahun-tahun mendatang.

### 2.3.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (9RTHP)

Dalam Perwal Yogyakarta Nomor 5 tahun 2016 dijelaskan mengenai pengelolaan RTH publik. Pasal 1 menyebutkan bahwa RTH publik (selanjutnya disebut RTHP) adalah ruang terbuka hijau dalam bentuk bidang tanah terbuka milik Pemerintah Kota Yogyakarta. RTHP diperoleh dari alih fungsi lahan milik Pemerintah Kota Yogyakarta dan pengadaan



oleh Pemerintah Kota Yogyakarta yang khusus diperuntukkan menjadi RTHP. Status RTHP ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

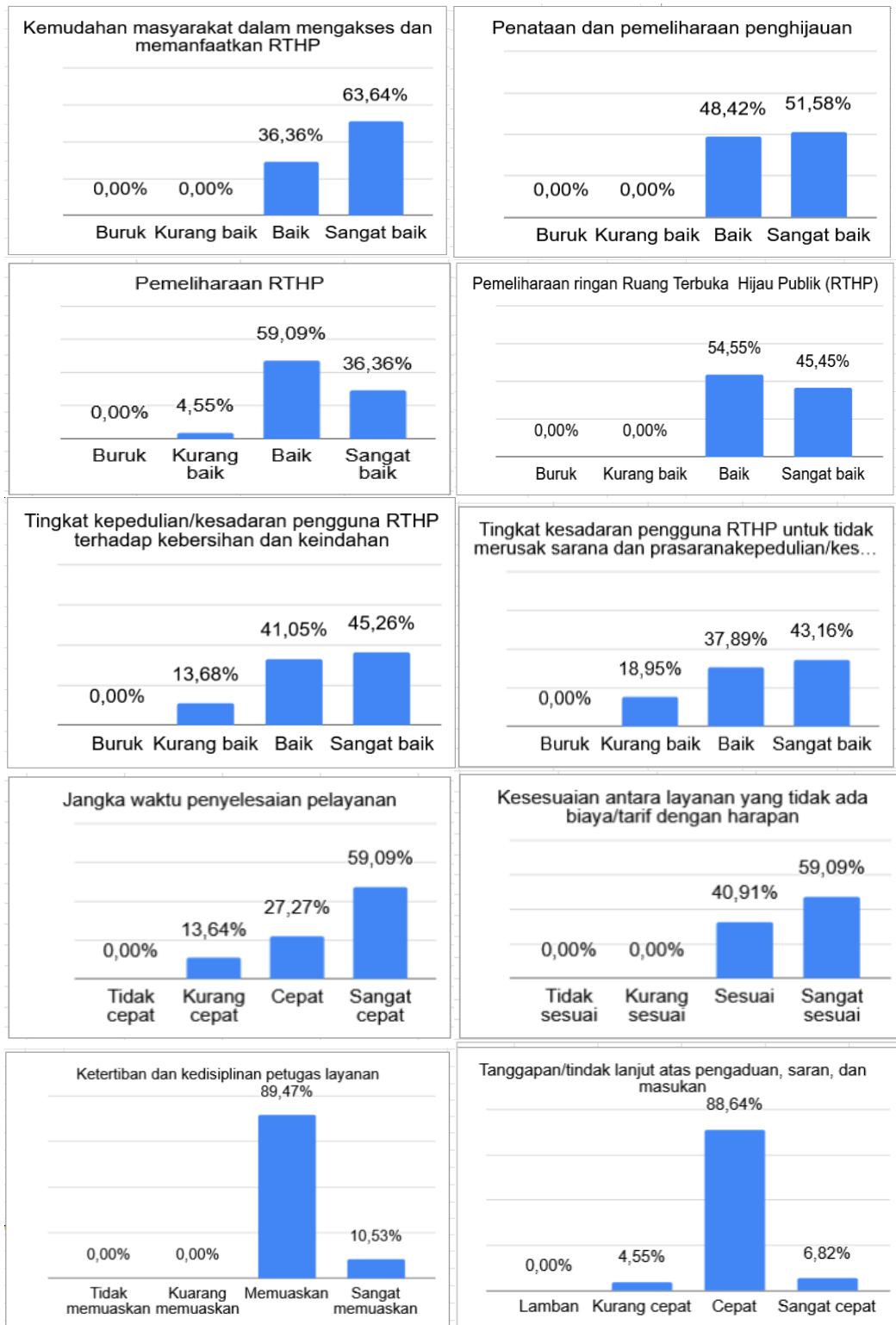
Gambar 2.4 berikut menunjukkan penilaian atau tingkat kepuasan responden di setiap item pertanyaan yang mewakili sembilan unsur. Pada kepuasan terkait kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan RTHP sebagian besar responden menyatakan sangat baik (63.64%). Pada kepuasan tentang penataan dan pemeliharaan penghijauan sebagian besar responden menyatakan baik (48.42%) dan sangat baik (51.58%). Pada kepuasan terkait pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP), seperti, area bermain anak, area olahraga, kursi/bangku, kamar mandi, tempat sampah terpilah, dll sebagian besar responden menyatakan baik (59.09%) dan sangat baik (36.36%). Pada kepuasan terkait pemeliharaan ringan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) sebagian besar responden menyatakan baik (54.55%) dan sangat baik (45.45%).

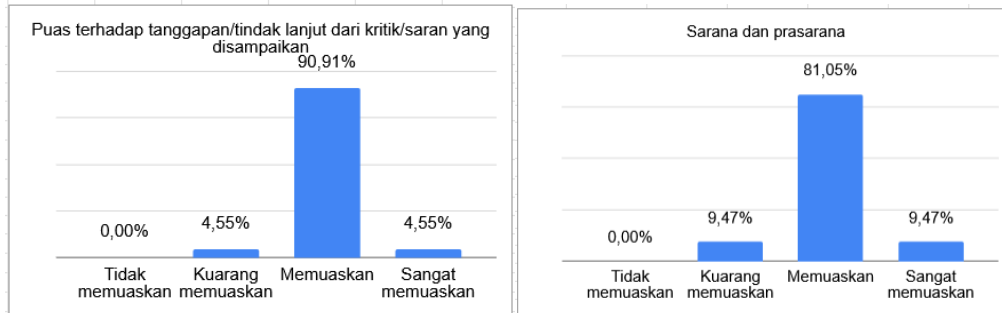
Pada kepuasan terkait tingkat kepedulian/kesadaran pengguna RTHP terhadap kebersihan dan keindahan sebagian besar responden menyatakan baik (41.05%) dan sangat baik (45.26%). Pada kepuasan terkait tingkat kesadaran pengguna RTHP untuk tidak merusak sarana dan prasarana besar responden menyatakan sangat baik (43.16%). Pada jangka waktu penyelesaian pelayanan sebagian besar responden menyatakan sangat cepat (59.09%). Pada kepuasan terkait kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan sebagian besar responden menyatakan baik (40.91%) dan sangat baik (59.09%). Pada kepuasan terkait tentang keberadaan RTHP untuk berbagai kegiatan sosial masyarakat (pertemuan, arisan, rapat dll) sebagian besar responden menyatakan baik (73.68%).

Pada kepuasan terkait fungsi RTHP sebagai ruang bermain anak/olahraga/rekreasi terbatas sebagian besar responden menyatakan baik (68.18%). Pada kepuasan terkait manfaat RTHP untuk kesehatan lingkungan sebagian besar responden menyatakan baik (77.89%). Pada kepuasan terkait ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan sebagian besar responden menyatakan memuaskan (89.47%). Pada kepuasan terkait tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan sebagian besar responden menyatakan cepat (88.64%). Pada kepuasan terkait puas terhadap tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan sebagian besar responden menyatakan



memuaskan (90.91%). Pada kepuasan terkait sarana dan prasarana sebagian besar responden menyatakan cepat (81.05%).





**Gambar 2.4** Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)

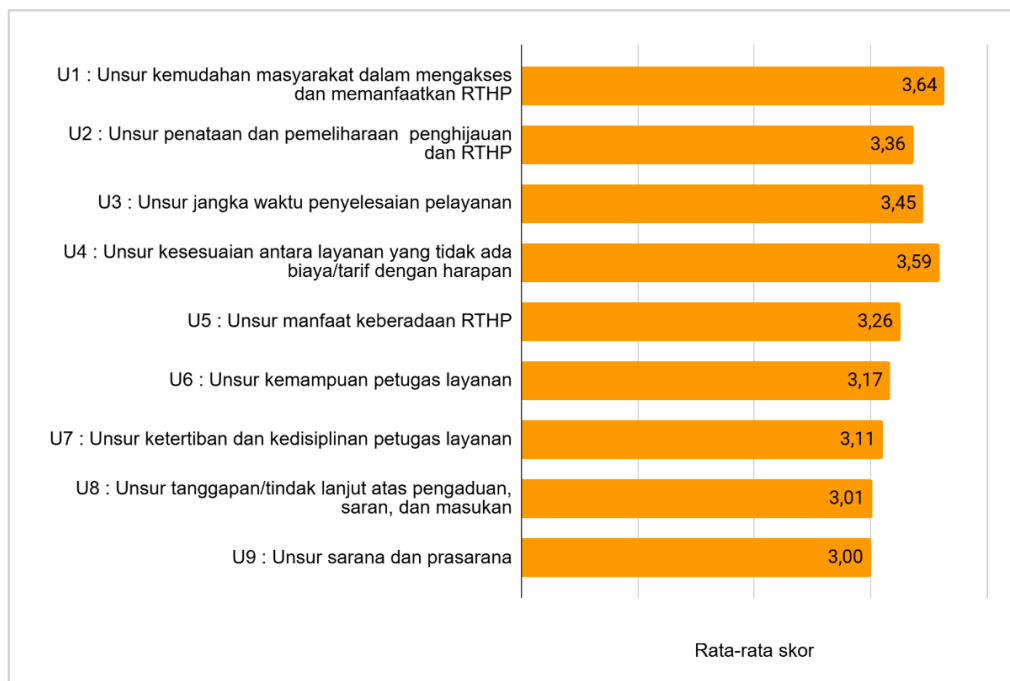
Gambar 2.5 menunjukkan perbandingan skor rata-rata kepuasan di setiap unsur penilaian pada layanan RTHP dengan skala 1-4. Unsur yang memiliki penilaian kepuasan lebih baik dibandingkan unsur lain adalah unsur pertama terkait kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan RTHP (3,64). Pengguna RTHP baik jenis aktif maupun pasif telah merasakan bahwa RTHP dapat digunakan dengan mudah, tanpa persyaratan sulit, serta mudah dijangkau sebagai ruang publik untuk beraktivitas maupun sekadar menikmati suasana yang nyaman dan teduh. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan RTHP telah berfungsi optimal sebagai ruang terbuka publik yang inklusif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Unsur selanjutnya adalah unsur keempat tentang kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan (3,59). Hal ini berarti dengan tanpa adanya biaya/tarif, RTHP telah memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasa bahwa kualitas fasilitas yang tersedia sebanding bahkan melebihi ekspektasi mereka terhadap layanan publik yang diberikan secara gratis.

Unsur yang memiliki penilaian terendah adalah unsur kesembilan tentang sarana dan prasarana (tanaman, mainan, lampu taman, kran air, toilet, bangku taman, gazebo, pendopo, dan sarpras lainnya (3,00). Layanan RTHP memang terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana. Beberapa responden menyarankan untuk menambah CCTV, gazebo dan alat bermain, tempat sampah terpisah, tempat peneduh dari hujan dan panas, merapikan tata letak tanaman, fasilitas olahraga ringan, bangku atau area duduk, merawat toilet, dan stopkontak/tempat charger. Unsur terendah kedua adalah unsur kedelapan tentang tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan (3,01).



Unsur kedua tentang penataan dan pemeliharaan penghijauan memiliki penilaian 3,36. Beberapa responden menyampaikan perlu menanam kembali tanaman yang mati/rusak, memperbaiki jalur pejalan kaki agar tidak licin, memperbaiki lampu di malam hari agar pengunjung aman, dan merapikan tata letak tanaman, menambah tanaman teduh. Selanjutnya unsur ketiga tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan memiliki penilaian 3,45, unsur kelima tentang manfaat keberadaan RTHP memiliki penilaian 3,26, unsur keenam tentang kemampuan petugas layanan memiliki penilaian 3,17, dan unsur ketujuh tentang ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan memiliki penilaian 3,11.

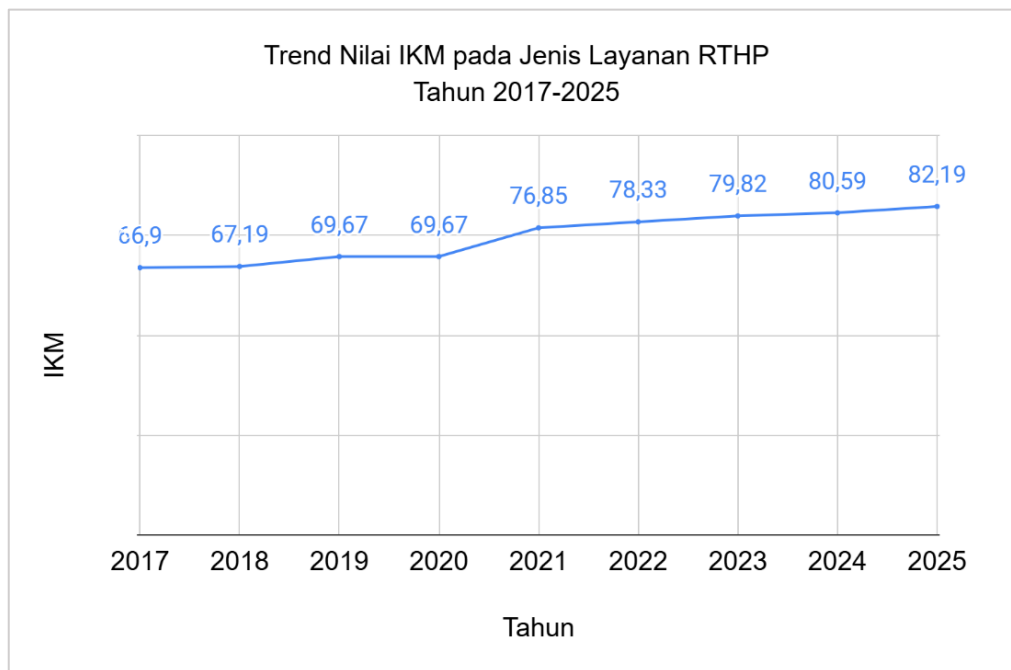
Secara keseluruhan, nilai seluruh unsur berada di atas 3,00, yang menandakan bahwa penilaian masyarakat terhadap layanan RTHP DLHK Kota Yogyakarta masih dalam kategori baik. Namun terdapat beberapa area yang dapat diprioritaskan untuk peningkatan layanan pada periode berikutnya.



**Gambar 2.5** Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)

Perkembangan penilaian Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pengelolaan RTHP DLHK Kota Yogyakarta disajikan pada Gambar 2.6. Hasil penilaian IKM pada tahun 2025 mencapai 82,19 (kategori Baik), menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun 2024 yang berada pada angka 80,59. Kenaikan tersebut mencerminkan bahwa

berbagai upaya pemeliharaan dan peningkatan kualitas RTHP mulai memberikan dampak positif terhadap persepsi kepuasan masyarakat. Jika ditelusuri lebih jauh, tren nilai IKM sejak tahun 2017 menunjukkan pola yang terus meningkat secara konsisten, dari 66,9 pada tahun 2017 menjadi lebih dari 80 pada kurun 2024–2025. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat semakin merasakan kebermanfaatan ruang terbuka hijau publik dalam mendukung aktivitas rekreasi, sosial, kesehatan, maupun peningkatan kualitas lingkungan di Kota Yogyakarta.



**Gambar 2.6** Tren Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik DLH Kota Yogyakarta Tahun 2017-2025

Peningkatan nilai IKM juga mencerminkan keberhasilan strategi pengelolaan RTHP telah lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna, baik pengguna aktif maupun pengguna pasif. Meski demikian, terdapat sejumlah aspek yang masih dapat ditingkatkan, khususnya terkait penambahan dan pemerataan sarana prasarana serta responsivitas dalam penanganan aduan masyarakat. Dengan mempertahankan tren positif dan melakukan perbaikan berkelanjutan pada unsur bernilai rendah, nilai IKM RTHP berpotensi terus mengalami peningkatan dan memberikan pelayanan publik yang semakin prima kepada masyarakat di masa mendatang.



### 2.3.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Layanan taman kota dan perindang jalan adalah ruang di dalam lingkup perkotaan yang strukturnya bersifat alami dengan hanya sedikit bagian yang terbangun. Ruang ini biasanya berisi pepohonan dan lahan kosong luas yang memiliki multi-fungsi. Ruang ini merupakan bagian dari area publik dan bisa diakses oleh semua orang. Dalam konteks ini adalah taman kota yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta.

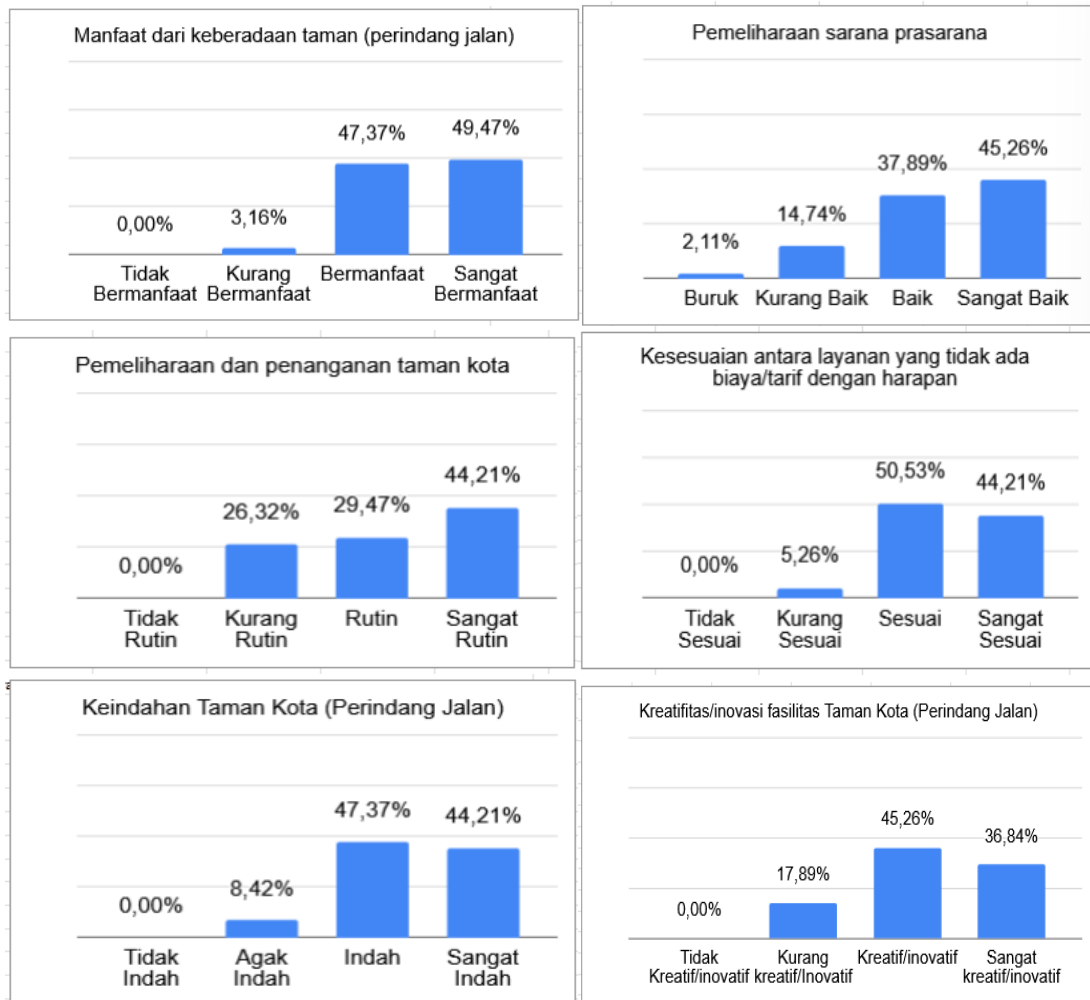
Gambar 2.7 berikut menunjukkan penilaian atau tingkat kepuasan responden di setiap item pertanyaan yang mewakili sembilan unsur. Pada kepuasan terkait manfaat dari keberadaan taman (perindang jalan) sebagian besar responden menyatakan bermanfaat (47.37%) dan sangat bermanfaat (49.47%). Pada kepuasan tentang Pemeliharaan sarana prasarana sebagian besar responden menyatakan sangat baik (45.26%). Pada kepuasan terkait Pemeliharaan dan penanganan taman kota sebagian besar responden menyatakan sangat rutin (44.21%). Pada kepuasan terkait Kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan sebagian besar responden menyatakan sesuai (50.53%) dan sangat sesuai (44.21%).

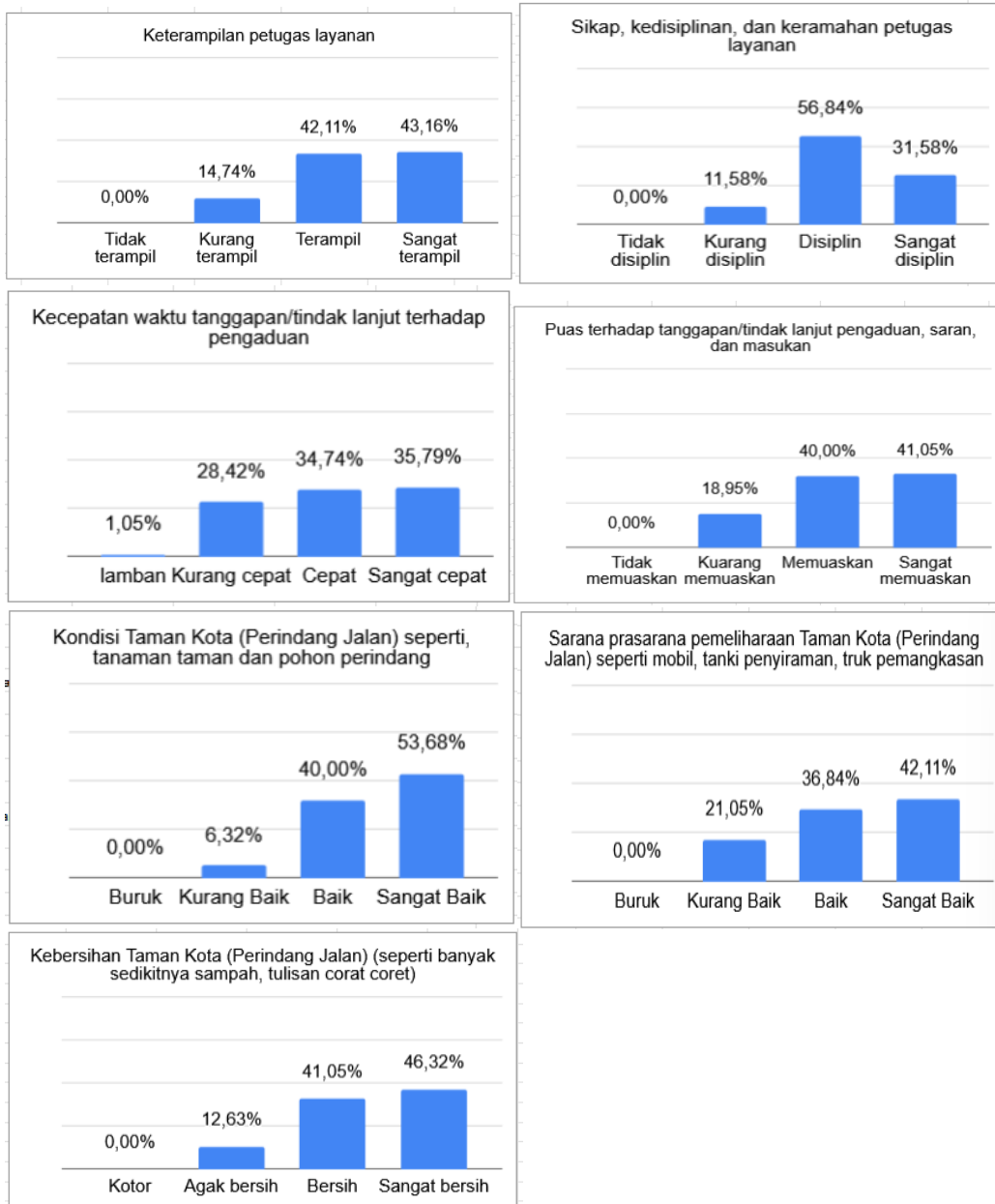
Pada kepuasan terkait Keindahan Taman Kota (Perindang Jalan) sebagian besar responden menyatakan indah (47.37%) dan sangat indah (44.21%). Pada kepuasan terkait tingkat Kreatifitas/inovasi fasilitas Taman Kota (Perindang Jalan) besar responden menyatakan Kreatif/inovatif (45.26%). Pada Keterampilan petugas layanan sebagian besar responden menyatakan terampil (42.11%) dan sangat terampil (43.16%). Pada kepuasan terkait Sikap, kedisiplinan, dan keramahan petugas layanan sebagian besar responden menyatakan disiplin (56.84%). Pada kepuasan terkait tentang Kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap pengaduan sebagian besar responden menyatakan cepat (34.74%) dan sangat cepat (35.79%).

Pada kepuasan terkait puas terhadap tanggapan/tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan sebagian besar responden menyatakan memuaskan (40.00%) dan sangat memuaskan (41.05%). Pada kepuasan terkait kondisi Taman Kota (Perindang Jalan) seperti, tanaman taman dan pohon perindang sebagian besar responden menyatakan baik (40.00%) dan sangat baik (53.68%). Pada kepuasan terkait sarana prasarana



pemeliharaan Taman Kota (Perindang Jalan) seperti mobil, tanki penyiraman, truk pemangkasan sebagian besar responden menyatakan sangat baik (42.11%). Pada kepuasan terkait kebersihan Taman Kota (Perindang Jalan) (seperti banyak sedikitnya sampah, tulisan corat coret) sebagian besar responden menyatakan bersih (41.05%) dan sangat bersih (46.32%).





**Gambar 2.7** Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan masyarakat pada layanan taman kota/ perindang jalan yang ditampilkan pada Gambar 2.8. Unsur dengan nilai kepuasan tertinggi adalah unsur pertama tentang manfaat dari keberadaan taman kota/perindang jalan dengan skor 3,46. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari keberadaan taman kota dan perindang jalan sebagai ruang publik yang mendukung aktivitas rekreasi, interaksi sosial, serta memberikan keteduhan dan kenyamanan di ruang kota. Unsur berikutnya dengan skor yang juga tinggi adalah keempat tentang kesesuaian

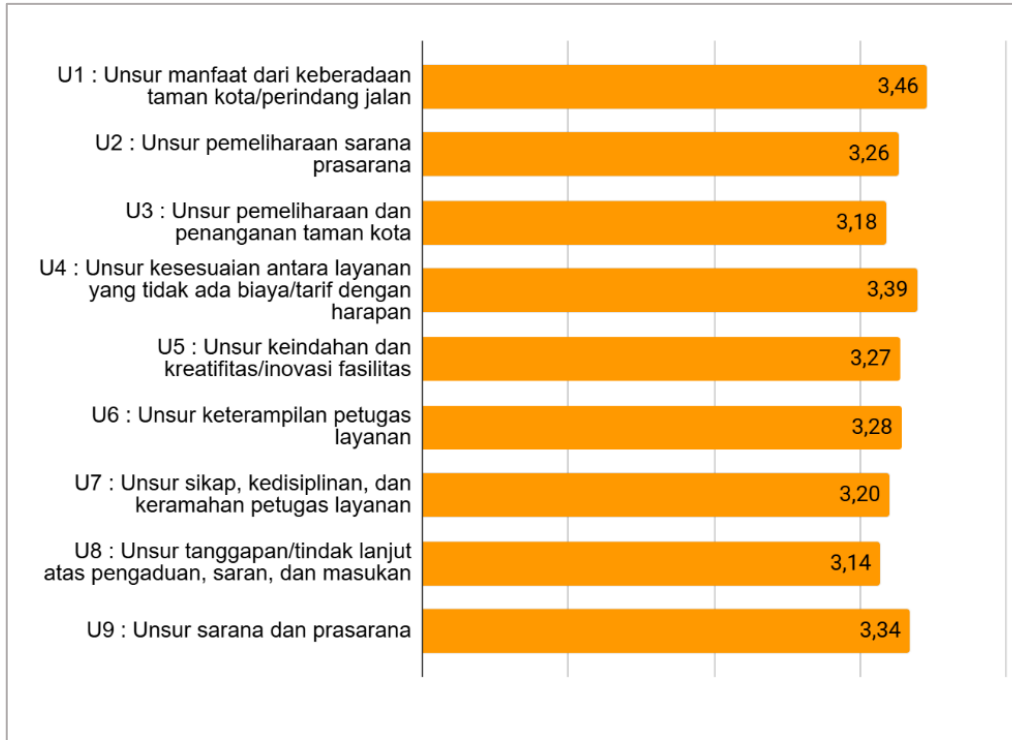


layanan yang tanpa biaya/tarif dengan harapan, yaitu 3,39, yang berarti masyarakat menilai kualitas layanan yang diberikan secara gratis telah sesuai bahkan melebihi ekspektasi mereka, sehingga layanan ini dinilai sangat bermanfaat tanpa memberikan beban finansial.

Unsur dengan nilai terendah adalah unsur kedelapan tentang tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan dengan penilaian 3,14. Nilai ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam responsivitas DLH terhadap aduan dan aspirasi masyarakat terkait pemeliharaan taman kota. Unsur berikutnya yang juga memerlukan perhatian adalah unsur ketika tentang pemeliharaan dan penanganan taman kota dengan penilaian skor 3,18. Hal ini mengindikasikan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam hal keberlanjutan pemeliharaan seperti penyiraman, pemangkasan, penggantian tanaman yang mati atau rusak, serta penanganan lebih cepat terhadap fasilitas yang tidak berfungsi. Selain itu, beberapa area taman perlu mendapatkan perawatan yang lebih rutin agar tetap aman dan nyaman digunakan.

Selanjutnya, unsur kedua tentang unsur pemeliharaan sarana prasarana memiliki penilaian 3,26, unsur kelima tentang keindahan dan kreatifitas/inovasi fasilitas memiliki penilaian 3,27, unsur ke keenam tentang keterampilan petugas layanan memiliki penilaian 3,28, unsur ketujuh tentang sikap, kedisiplinan, dan keramahan petugas layanan memiliki penilaian 3,20, serta unsur kesembilan tentang sarana dan prasarana memperoleh penilaian 3,34.

Secara keseluruhan, nilai seluruh unsur berada di atas 3,00, yang menandakan bahwa penilaian masyarakat terhadap layanan taman kota/perindang Jalan DLHK Kota Yogyakarta masih dalam kategori baik. Namun terdapat beberapa area yang dapat diprioritaskan untuk peningkatan layanan pada periode berikutnya.

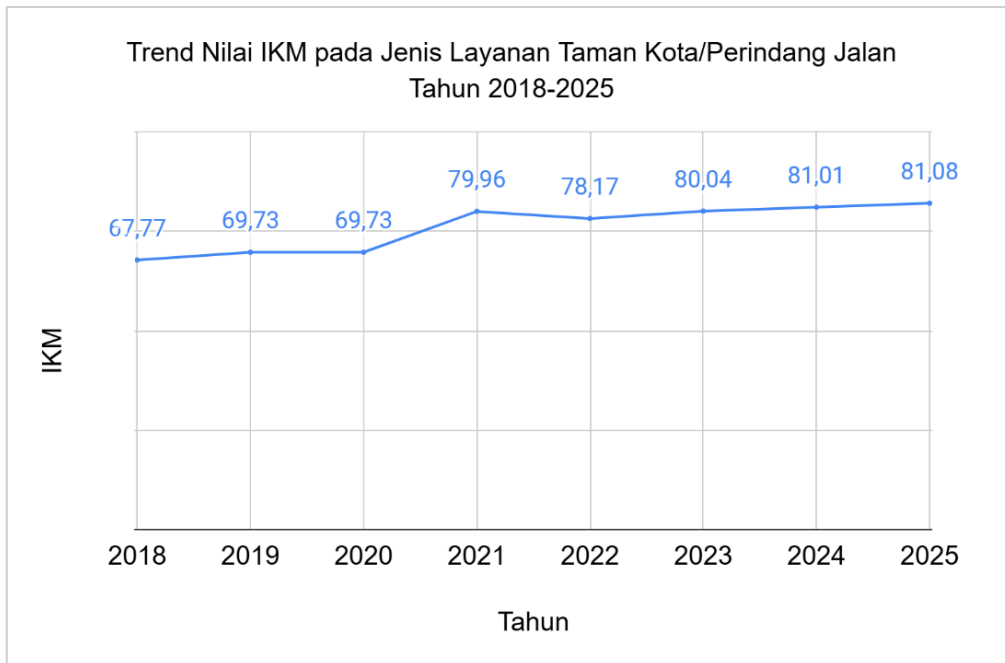


**Gambar 2.8** Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan taman kota dan perindang jalan DLH Kota Yogyakarta dari tahun 2018 hingga 2025 disajikan pada Gambar 2.9. Pada tahun 2025, IKM mencapai 81,08 (kategori baik) yang meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Secara umum, tren IKM menunjukkan peningkatan yang konsisten. Pada tahun 2018, nilai IKM sebesar 67,77, kemudian meningkat setiap tahun dengan capaian signifikan pada tahun 2021 sebesar 79,96. Meskipun terdapat sedikit penurunan di tahun 2022 sebesar 78,17, IKM kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi 80,04 dan terus naik hingga tahun 2024 menjadi 81,01.

Kenaikan yang relatif stabil ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas dengan keberadaan dan kualitas layanan taman kota serta perindang jalan, khususnya dalam memberikan kenyamanan, ruang aktivitas publik, dan kontribusi positif terhadap kualitas lingkungan perkotaan. Tren positif ini juga mencerminkan keberhasilan program pemeliharaan taman dan penghijauan kota yang dilakukan DLH dalam beberapa tahun

terakhir, serta meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan taman kota.



**Gambar 2.9** Tren Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2018-2025

### 2.3.4 Layanan Dokumen Lingkungan

Dokumen lingkungan hidup, sebagaimana dijelaskan dalam Perwal Nomor 6 Tahun 2016 pasal 2 ayat 2 mencakup beberapa jenis, antara lain AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan), UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup) dan SPPL (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan). Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disebut AMDAL adalah kajian mengenai dampak penting suatu Usaha dan/atau Kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut UKL-UPL adalah pengelolaan dan pemantauan terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang tidak berdampak penting terhadap lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut



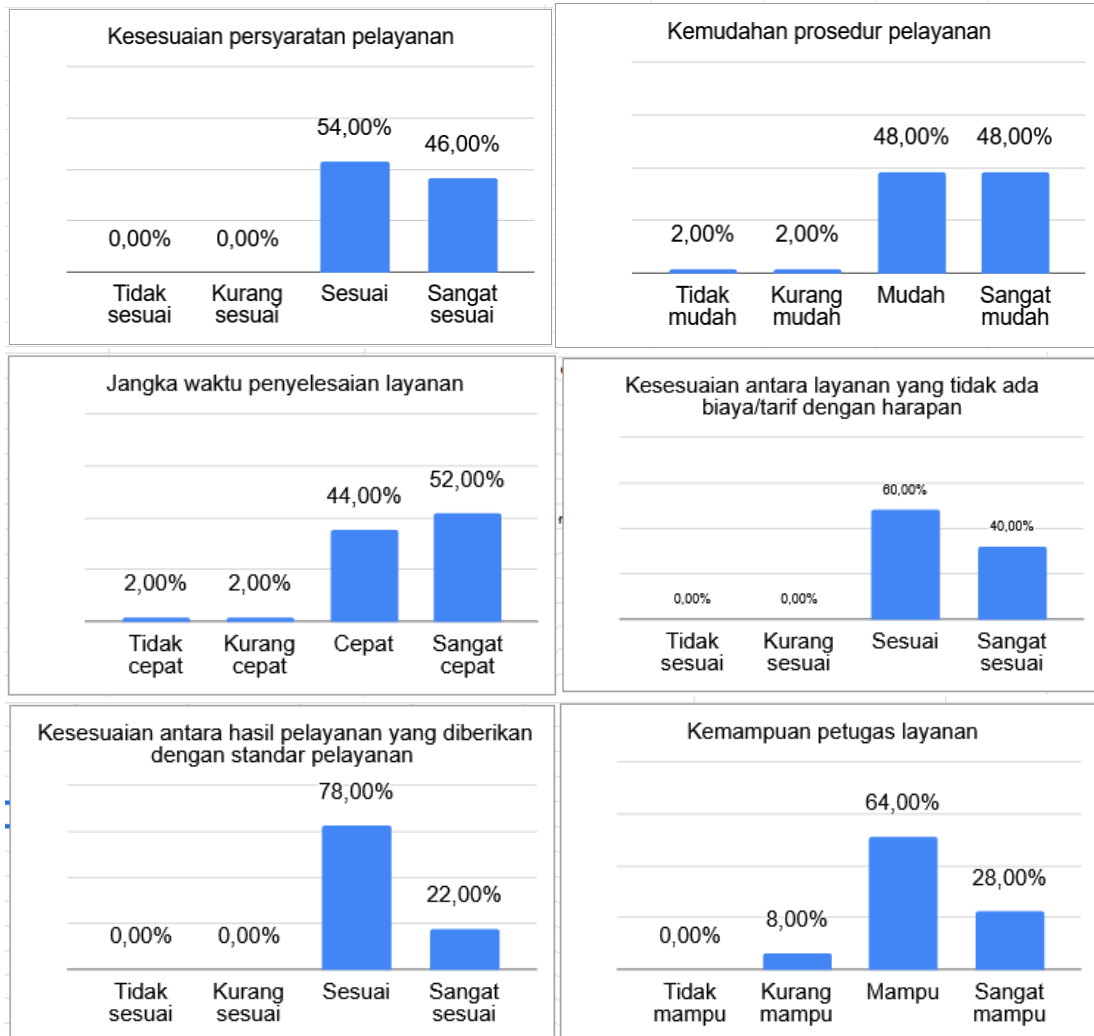
SPPL adalah pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya di luar Usaha dan/atau kegiatan yang wajib amdal atau UKL-UPL. Dokumen-dokumen lingkungan tersebut penting bagi individu ataupun badan usaha yang akan mengembangkan kegiatan usahanya. Individu atau badan usaha yang kegiatannya memiliki dampak terhadap lingkungan wajib memiliki dokumen AMDAL, sementara yang kegiatannya tidak berdampak penting terhadap lingkungan wajib memiliki dokumen UKL-UPL. Selanjutnya kegiatan atau usaha juga perlu memiliki surat pernyataan kesanggupan untuk mengelola dan memantau kondisi lingkungan hidup melalui dokumen SPPL (Pasal 1, ayat 1, 2 dan 3). Saat ini layanan dokumen lingkungan terintegrasi dengan layanan perizinan satu pintu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dan dapat melalui layanan *Jogja Smart Service (JSS)*.

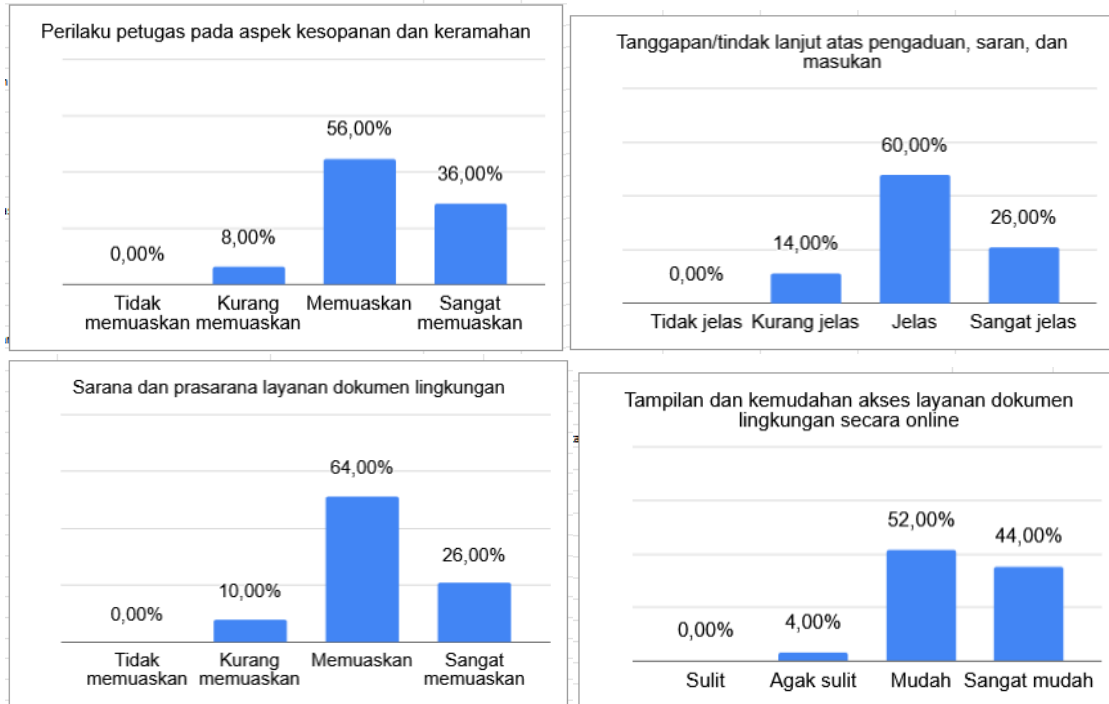
Gambar 2.10 menunjukkan penilaian atau tingkat kepuasan responden di setiap item pertanyaan yang mewakili sembilan unsur. Pada kepuasan terkait kesesuaian persyaratan pelayanan sebagian besar responden menyatakan sesuai (54.00%) dan sangat sesuai (46.00%). Pada kepuasan tentang kemudahan prosedur pelayanan sebagian besar responden menyatakan mudah dan sangat mudah masing-masing (48.00%). Pada kepuasan terkait jangka waktu penyelesaian layanan sebagian besar responden menyatakan sangat cepat (52.00%). Pada kepuasan terkait Kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan sebagian besar responden menyatakan sesuai (60.00%) dan sangat sesuai (40.00%). Pada kepuasan terkait kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan sebagian besar responden menyatakan sesuai (78.00%).

Pada kepuasan terkait kemampuan petugas layanan besar responden menyatakan mampu (64.00%). Pada perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan sebagian besar responden menyatakan memuaskan (56.00%). Pada kepuasan terkait tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan sebagian besar responden menyatakan jelas (60.00%). Pada kepuasan terkait sarana dan prasarana layanan dokumen lingkungan sebagian besar responden menyatakan memuaskan (64.00%).



Pada kepuasan terkait tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online sebagian besar responden menyatakan mudah (52.00%) dan sangat mudah (44.00%).





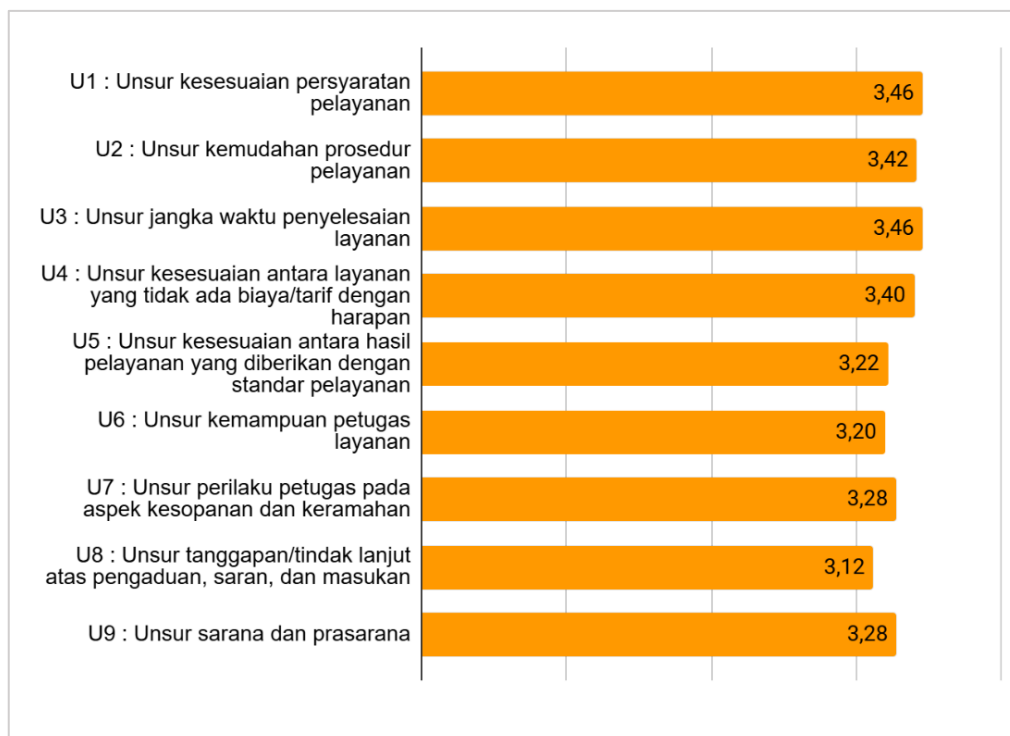
**Gambar 2.10** Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Dokumen Lingkungan

Gambar 2.11 menunjukkan perbandingan skor rata-rata kepuasan di setiap unsur penilaian pada layanan dokumen lingkungan dengan skala 1-4. Unsur yang memiliki penilaian tertinggi adalah unsur pertama tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) dengan jenis pelayanannya dan unsur ketiga tentang jangka waktu penyelesaian layanan dokumen lingkungan, dimana masing-masing memiliki nilai 3,46. Selanjutnya unsur kedua tentang kemudahan prosedur pelayanan dokumen lingkungan dengan nilai 3,42, unsur keempat tentang kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan dengan nilai 3,40. Unsur kesembilan tentang sarana dan prasarana layanan dokumen lingkungan serta tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online memiliki nilai 3,28. Begitu juga unsur ketujuh tentang perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dengan nilai 3,28. Unsur kelima tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan standar layanan memiliki nilai 3,22, diikuti unsur keenam tentang kemampuan petugas layanan memiliki nilai 3,20. Selanjutnya unsur yang memiliki penilaian terendah adalah unsur kedelapan tentang tanggapan/tindak lanjut atas



pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,12. Beberapa responden memberikan tanggapan terkait unsur-unsur ini yaitu,

- 1) Penyediaan daftar ceklist dokumen sebagai pedoman sejak awal,
- 2) Membutuhkan contoh dokumen lingkungan yang bisa dijadikan salah satu acuan dalam mengurus perijinan
- 3) Membutuhkan informasi alur/mechanisme yang lebih sederhana dan mudah dipahami
- 4) Peningkatan sosialisasi tentang prosedur layanan.
- 5) Perlu adanya SOP layanan yang terintegrasi mulai pendaftaran hingga penerbitan dokumen
- 6) Perbaiki aplikasi online agar lebih stabil, dilengkapi notifikasi status layanan, dan tampilan formulir yang lebih user-friendly untuk memudahkan pemohon

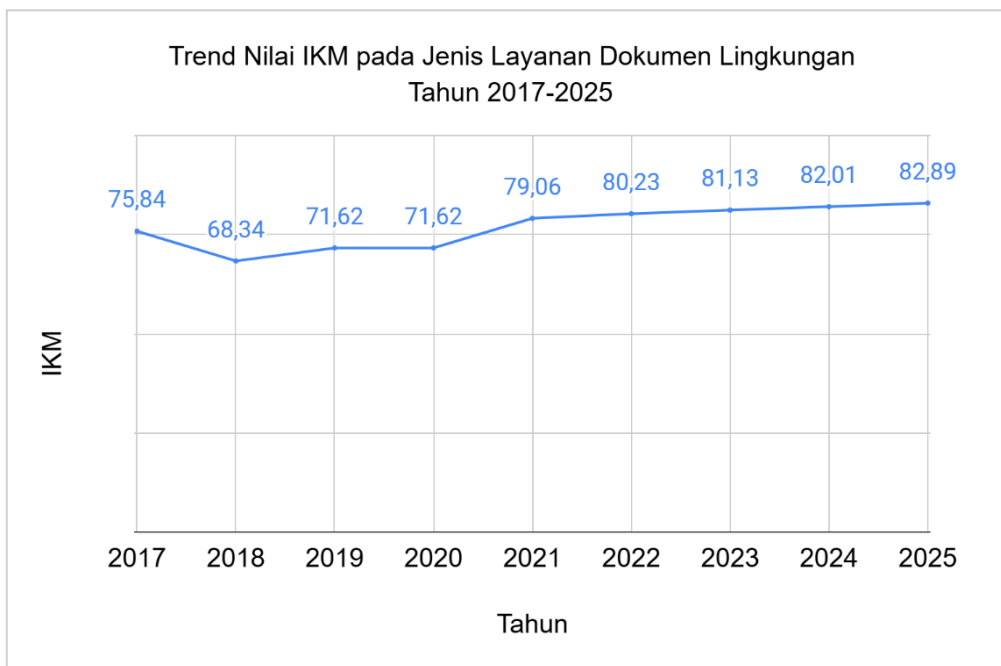


**Gambar 2.11** Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Dokumen Lingkungan Secara keseluruhan, nilai seluruh unsur berada di atas 3,00, yang menandakan bahwa penilaian masyarakat terhadap layanan dokumen di DLHK Kota Yogyakarta masih dalam



kategori baik. Namun terdapat beberapa area yang dapat diprioritaskan untuk peningkatan layanan pada periode berikutnya.

Perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada dokumen lingkungan DLH Kota Yogyakarta dari tahun 2017 hingga 2025 disajikan pada Gambar 2.12. Nilai IKM pada tahun 2025 sebesar 82,89 (kategori Baik), meningkat dibandingkan tahun 2024 yang berada pada angka 82,01. Peningkatan ini menunjukkan adanya konsistensi dalam upaya peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam penyederhanaan proses pelayanan serta percepatan penerbitan dokumen lingkungan. Secara historis, tren IKM menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan sejak tahun 2018–2020 yang berada pada kisaran 68,34–71,62, kemudian melonjak pada tahun 2021 menjadi 79,06. Kenaikan tersebut mengindikasikan adanya inovasi dan transformasi pelayanan, terutama dalam pemanfaatan pelayanan berbasis digital dan peningkatan kapasitas petugas.



**Gambar 2.12** Tren Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2017-2025

Pada tahun 2022 hingga 2025 terlihat tren yang stabil dan terus meningkat hingga memasuki kategori kinerja yang sangat baik, yaitu di atas 80. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat telah merasakan manfaat yang lebih optimal, percepatan alur layanan, serta peningkatan profesionalitas dalam pendampingan proses perizinan lingkungan.

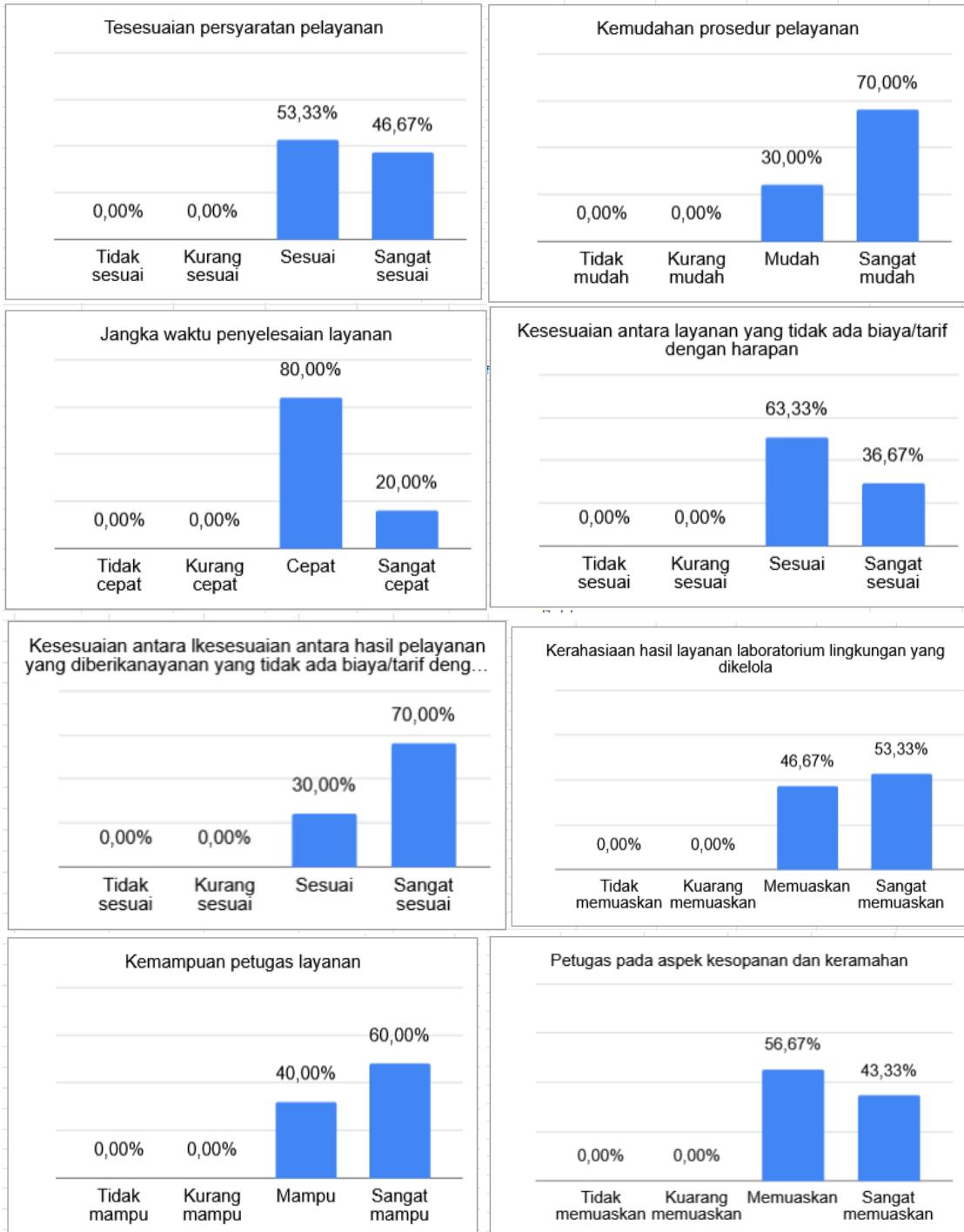


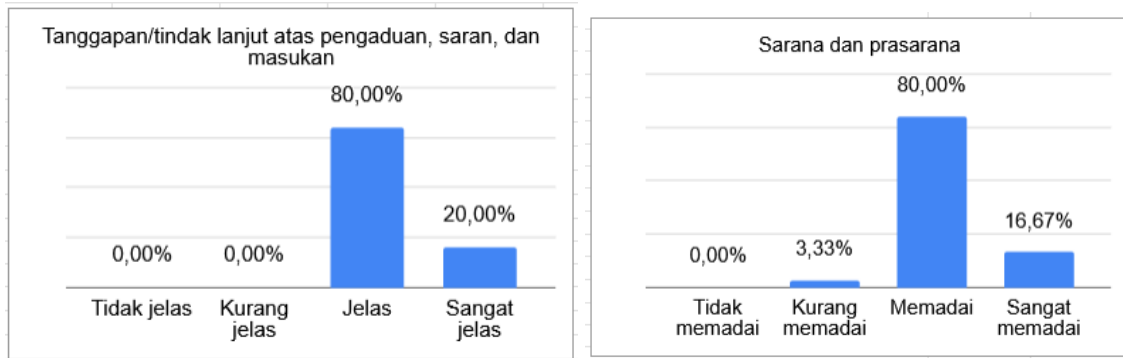
Meskipun demikian, upaya peningkatan pelayanan perlu tetap dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam memperkuat responsivitas terhadap pengaduan dan saran masyarakat serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan digital.

### **2.3.5 Layanan Laboratorium Lingkungan**

Gambar 2.13 berikut menunjukkan penilaian atau tingkat kepuasan responden di setiap item pertanyaan yang mewakili sembilan unsur. Pada kepuasan terkait kesesuaian persyaratan pelayanan sebagian besar responden menyatakan sesuai (53.33%) dan sangat sesuai (46.67%). Pada kepuasan tentang kemudahan prosedur pelayanan sebagian besar responden menyatakan sangat mudah (70.00%). Pada kepuasan terkait jangka waktu penyelesaian layanan sebagian besar responden menyatakan cepat (80.00%). Pada kepuasan terkait kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan sebagian besar responden menyatakan sesuai (63.33%). Pada kepuasan terkait kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan sebagian besar responden menyatakan sangat sesuai (70.00%).

Pada kepuasan terkait kerahasiaan hasil layanan laboratorium lingkungan yang dikelola besar responden menyatakan memuaskan (46.67%) dan sangat memuaskan (53.33%). Pada kemampuan petugas layanan sebagian besar responden menyatakan sangat mampu (60.00%). Pada kepuasan terkait petugas pada aspek kesopanan dan keramahan sebagian besar responden menyatakan sangat memuaskan (56.67%) dan sangat memuaskan (43.33%). Pada kepuasan terkait tentang tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan sebagian besar responden menyatakan jelas (80.00%). Pada kepuasan terkait sarana dan prasarana sebagian besar responden menyatakan memadai (80.00%).

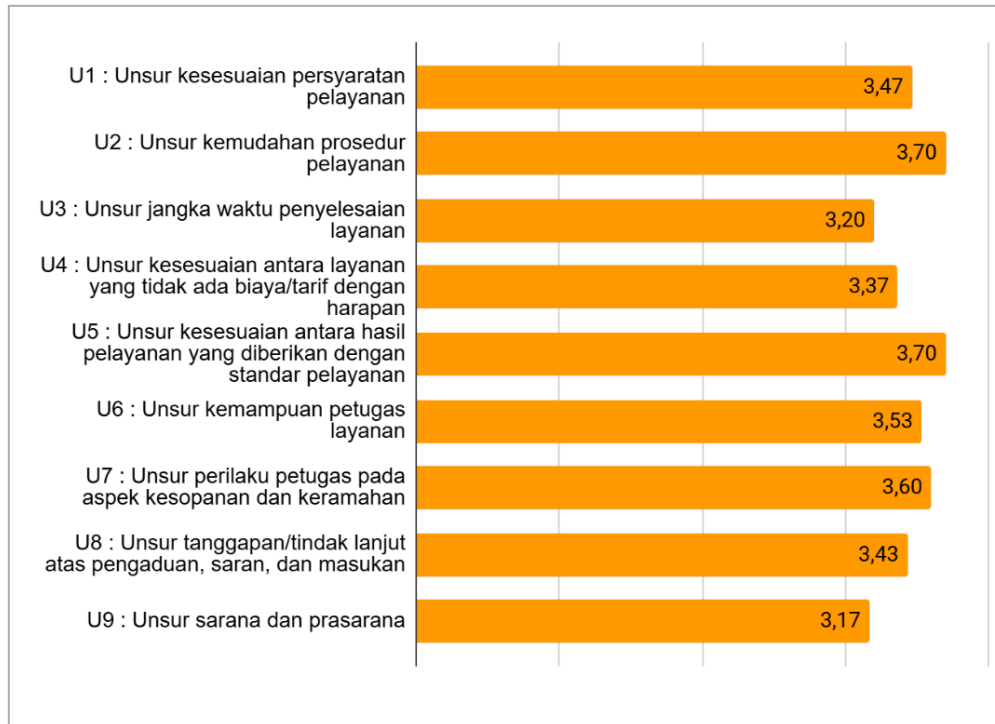




**Gambar 2.13** Penilaian Responden di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Laboratorium Lingkungan

Gambar 2.14 menunjukkan perbandingan skor rata-rata kepuasan di setiap unsur penilaian pada layanan laboratorium lingkungan dengan skala 1-4. Unsur yang memiliki penilaian tertinggi adalah unsur kedua tentang kemudahan prosedur pelayanan dan unsur kelima tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan, dimana masing-masing memiliki nilai 3,70. Selanjutnya unsur ketujuh tentang perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dengan nilai 3,60, diikuti unsur keenam tentang kemampuan petugas layanan dengan nilai 3,53.

Unsur pertama tentang kesesuaian persyaratan pelayanan memiliki nilai 3,47. Unsur kedelapan tentang tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan memiliki nilai 3,43. Unsur keempat tentang kesesuaian antara layanan yang tidak ada biaya/tarif dengan harapan memiliki nilai 3,37. Unsur ketiga tentang Unsur jangka waktu penyelesaian layanan memiliki nilai 3,20. Unsur dengan nilai terendah, 3,17, adalah unsur kesembilan aplikasi pengajuan e-labling.



**Gambar 2.14** Rata-rata kepuasan di Setiap Unsur Penilaian pada Layanan Laboratorium Lingkungan

Secara keseluruhan, nilai seluruh unsur berada di atas 3,00 dan mendekati 4, yang menandakan bahwa penilaian masyarakat terhadap layanan laboratorium lingkungan di DLHK Kota Yogyakarta dalam kategori sangat baik. Namun terdapat beberapa area yang dapat diprioritaskan untuk peningkatan layanan pada periode berikutnya. Namun demikian, masih ada beberapa masukan dari responden, yaitu

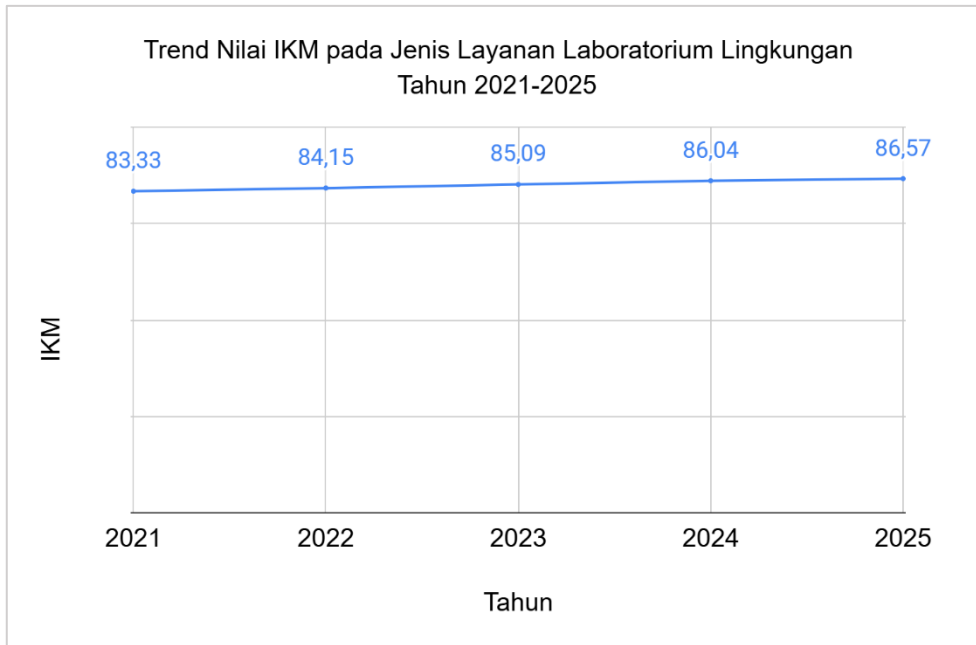
1. Dukungan yang lebih nyata terhadap penanganan air sumur yang terkontaminasi (misalnya bakteri dan kandungan mangan tinggi), tidak hanya sebatas konsultasi, melainkan hingga pada tindakan yang membantu masyarakat secara langsung.
2. Peningkatan profesionalisme pengambilan sampel, dengan memastikan seluruh petugas laboratorium maupun petugas sampling selalu menggunakan APD lengkap dan sesuai standar keselamatan.
3. Pengelolaan limbah B3 laboratorium harus dilakukan secara lebih baik dan terpisah sesuai ketentuan.



4. Penyempurnaan aplikasi e-labling, termasuk perbaikan error pada fitur pengajuan permohonan sampling melalui akun tertentu dalam JSS, serta peningkatan stabilitas sistem.
5. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana publikasi, seperti penyampaian informasi hasil pengujian lingkungan secara berkala dan sosialisasi layanan laboratorium kepada masyarakat.
6. Penyertaan kesimpulan tertulis dalam laporan hasil uji mengenai tingkat keamanan hasil pengujian serta saran tindak lanjut apabila hasil menunjukkan potensi risiko bagi kesehatan atau lingkungan.

Perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta dari tahun 2021 hingga 2025 disajikan pada Gambar 2.15. Nilai IKM pada tahun 2025 sebesar 86,57 (kategori Baik), meningkat dibandingkan tahun 2024 yang berada pada angka 86,01. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium lingkungan terus mengalami perbaikan dan mampu mempertahankan kinerja layanannya. Secara historis, tren IKM pada periode ini bergerak stabil dan selalu menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, mulai dari 83,33 pada tahun 2021, 84,15 pada tahun 2022, hingga mencapai level di atas 85 pada tahun 2023–2025.

Konsistensi peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat semakin merasakan manfaat dari layanan laboratorium lingkungan, baik dalam bentuk kecepatan proses pelayanan, akurasi hasil uji laboratorium, profesionalitas petugas, maupun kualitas komunikasi layanan kepada masyarakat. Selain itu, dukungan teknologi dan layanan berbasis digital memberi kemudahan dalam proses permohonan dan pelacakan hasil uji, sehingga turut memperkuat persepsi masyarakat terhadap layanan yang lebih modern, responsif, dan transparan.



**Gambar 2.15** Tren Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2021-2025

Meskipun nilai capaian sudah tinggi, hasil survei tetap menunjukkan adanya ruang peningkatan, terutama dalam memperbaiki sistem pengelolaan aduan serta peningkatan kenyamanan penggunaan aplikasi layanan secara online. Dengan mempertahankan keunggulan dan menindaklanjuti masukan pengguna secara berkelanjutan, layanan laboratorium lingkungan memiliki potensi untuk terus meningkatkan kualitasnya serta menjaga tingkat kepuasan masyarakat pada level optimal di tahun-tahun mendatang.



# BAB 3

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 3.1 LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan RTHP oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan persampahan adalah 69,70 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Kurang Baik (C).
2. Unsur yang memiliki penilaian kepuasan lebih baik dibandingkan unsur lain adalah unsur kejelasan, kemudahan, dan keterjangkauan persyaratan untuk memperoleh layanan persampahan dan unsur tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan.
3. Layanan pada unsur-unsur yang lain perlu terus ditingkatkan dengan melibatkan banyak pihak, khususnya tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pengelolaan sampah, pemeliharaan kebersihan, dan penyuluhan/sosialisasi, serta sarana dan prasarana persampahan.
4. Pengelolaan sampah menjadi tanggung jawab semua pihak. Diperlukan kolaborasi antara pemerintah, swasta, masyarakat, dan berbagai pihak dalam pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta. Dalam hal partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah, DLH Kota Yogyakarta perlu melibatkan secara aktif masyarakat dalam pengelolaan sampah dengan meningkatkan pemahaman masyarakat dalam pengelolaan sampah secara berkala melalui penyuluhan/sosialisasi.



Adapun rekomendasi yang disarankan sebagai berikut:

1. **Perlu mempertahankan serta meningkatkan program penyuluhan/edukasi serta sosialisasi** pengelolaan sampah untuk masyarakat agar masyarakat lebih sadar dan peduli dalam mengelola sampah, apalagi dengan adanya kebijakan pemilahan sampah dari rumah. Program ini perlu dilakukan secara lebih intensif dan bekerja sama dengan masyarakat di RT/RW.
2. **Peninjauan secara berkala pada sarana dan prasarana layanan persampahan** yang tersebar di semua kemantren sehingga sarana dan prasarana layanan persampahan tetap berfungsi dengan baik dan memiliki jumlah yang memadai.
3. **Peningkatan kapasitas bagi fasilitator/relawan bank sampah** melalui pelatihan-pelatihan pengelolaan sampah/manajemen persampahan.
4. **Meningkatkan koordinasi lintas instansi**, misalnya dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Bidang-bidang lainnya pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta, maupun instansi lain terkait dalam memanfaatkan layanan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* sehingga masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut seperti untuk menyampaikan aduan serta kritik dan saran terkait layanan persampahan di Kota Yogyakarta.
5. **Penegakan aturan terkait pembuangan sampah sembarangan**, serta memperkuat regulasi dan sanksi bagi pelanggar

### **3.2 LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK (RTHP)**

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan RTHP oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan RTHP adalah 82,19 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B).
2. Unsur yang memiliki penilaian kepuasan lebih baik dibandingkan unsur lain adalah unsur kemudahan masyarakat, baik pengguna aktif maupun pasif, dalam mengakses dan memanfaatkan RTHP.



3. Masyarakat menyatakan bahwa kualitas fasilitas yang tersedia sebanding bahkan melebihi ekspektasi mereka terhadap layanan publik yang diberikan secara gratis. Nemun demikian perawatan dan pemeliharaan tanaman dan penghijauan perlu dilakukan.
4. Unsur sarana dan prasarana memiliki nilai kepuasan yang rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga perlu masih menjadi prioritas perbaikan. Beberapa masyarakat menyatakan perlunya CCTV, gazebo dan alat bermain, tempat sampah terpisah, tempat peneduh dari hujan dan panas, merapikan tata letak tanaman, fasilitas olahraga ringan, bangku atau area duduk, merawat toilet, dan stopkontak/tempat charger.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk meningkatkan layanan RTHP adalah sebagai berikut:

1. **Perluasan dan pemerataan sarana-prasarana taman** di setiap RTHP, seperti perlu tambahan fasilitas gazebo, bangku taman, tempat peneduh, toilet publik, CCTV, tempat olahraga, dan stop-kontak/charger
2. **Pemeliharaan dan penghijauan jalur taman secara rutin**, seperti lampu taman, tata letak tanaman, tanaman yang tidak terawat, memperbaiki jalur pejalan kaki agar tidak licin, menambah pohon peneduh
3. **Meningkatkan komunikasi dan kerjasama dengan masyarakat** disekitar RTHP melalui RT/RW/Kelurahan/kelompok kepemudaan agar dapat sama-sama menjaga keberadaan RTHP dan semua fasilitas yang ada didalamnya, karena masyarakat juga memiliki peran dalam memanfaatkan dan menjaga RTHP.
4. **Perlu melakukan sosialisasi** adanya kawasan RTHP melalui media sosial dengan lebih gencar sehingga keberadaan RTHP dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.
5. **Memanfaatkan layanan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*** sehingga masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut seperti untuk menyampaikan aduan serta kritik dan saran terkait layanan RTHP di Kota Yogyakarta.



### 3.3 LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan Taman Kota oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan taman kota adalah 81,01 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B).
2. Unsur yang nilai kepuasan tertinggi dibandingkan unsur lain adalah bahwa keberadaan taman kota/perindang jalan memberikan banyak manfaat nyata.
3. Masyarakat menyatakan bahwa kualitas fasilitas yang tersedia sebanding bahkan melebihi ekspektasi mereka terhadap layanan publik yang diberikan secara gratis.
4. Keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan, sikap, kedisiplinan, dan keramahan sudah memadai.
5. Unsur yang memiliki nilai kepuasan lebih rendah dibandingkan unsur lain adalah tentang pemberian tanggapan/tindak lanjut terhadap aduan dan saran/masukan, serta pemeliharaan dan penanganan taman/perindang jalan.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Taman Kota (Perindang Jalan) sebagai berikut:

1. **Pengecekan dan pemeliharaan secara berkala** tanaman yang berada di Taman Kota/Perindang Jalan
2. **Memanfaatkan layanan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*** sehingga masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut seperti untuk menyampaikan aduan serta kritik dan saran terkait layanan taman kota/perindang jalan di Kota Yogyakarta.

### 3.4 LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Dokumen Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Dokumen Lingkungan adalah 82,01 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B).
2. Unsur yang memiliki nilai kepuasan tertinggi dibandingkan unsur lain adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dan jangka waktu penyelesaian layanan.



Persyaratan pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) telah sesuai dengan jenis pelayanannya, serta jangka waktu penyelesaian layanan dokumen lingkungan telah sesuai dengan yang diharapkan.

3. Prosedur pelayanan telah baik sehingga hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan. Namun demikian, pengguna membutuhkan kemudahan prosedur/alur yang lebih mudah dipahami, misalnya dengan sosialisasi, memberikan daftar ceklist dokumen dan contoh dokumen.
4. Layanan dokumen lingkungan ini diberikan tanpa biaya/gratis, dan masyarakat menilai layanan dokumen lingkungan masih sesuai dengan harapan.
5. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah memadai.
6. Sarana dan prasarana layanan telah sesuai dengan pengguna serta layanan pengurusan dokumen lingkungan secara online mudah untuk di akses. Namun demikian perlu perbaikan lagi agar lebih stabil, dilengkapi notifikasi status layanan, dan tampilan formulir yang lebih user-friendly untuk memudahkan pemohon.
7. Mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan atas pengaduan, saran dan masukan telah baik dan jelas. Namun demikian unsur ini memiliki penilaian yang paling rendah dibandingkan unsur lainnya., sehingga masih perlu ditingkatkan misalnya dengan adanya SOP layanan yang terintegrasi mulai pendaftaran hingga penerbitan dokumen.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Dokumen Lingkungan sebagai berikut:

1. **Sosialisasi terkait prosedur layanan** dari pendaftaran hingga penerbitan dokumen melalui berbagai media, misalnya media sosial dan poster/banner/spanduk berdiri serta menempatkan media informasi tersebut pada lokasi-lokasi strategis yang mudah diakses. Menambah dokumen pendukung, seperti daftar ceklist dokumen sebagai pedoman sejak awal dan contoh dokumen lingkungan yang bisa dijadikan salah satu acuan dalam mengurus perijinan.



2. Meningkatkan fasilitas pada pengurusan dokumen lingkungan secara online, diantaranya notifikasi status layanan dan tampilan formulir yang lebih user-friendly untuk memudahkan pemohon.
3. **Adanya SOP layanan** yang terintegrasi mulai pendaftaran hingga penerbitan dokumen sehingga mekanisme tindak lanjut atas pengaduan lebih cepat teratasi.
4. **Memanfaatkan layanan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*** sehingga masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut seperti untuk mengetahui persyaratan pengajuan dokumen lingkungan, menyampaikan aduan serta kritik dan saran terkait layanan dokumen lingkungan.

### 3.5 LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Laboratorium Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Laboratorium Lingkungan adalah 86,57 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B).
2. Unsur yang memiliki nilai kepuasan tertinggi dibandingkan unsur lain adalah prosedur layanan dan kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan. Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilakukan oleh pengguna sehingga hasil pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan.
3. Sebagian besar pengguna memberikan penilaian sangat baik pada kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Untuk meningkatkan layanan maka diperlukan peningkatan profesionalisme pengambilan sampel, dengan memastikan seluruh petugas laboratorium maupun petugas sampling selalu menggunakan APD lengkap dan sesuai standar keselamatan. Selain itu, pengelolaan limbah B3 laboratorium harus dilakukan secara lebih baik dan terpisah sesuai ketentuan.
4. Layanan laboratorium lingkungan ini diberikan tanpa biaya/gratis, dan masyarakat menilai layanan dokumen lingkungan masih sesuai dengan harapan.



5. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan laboratorium lingkungan dirasakan pengguna sudah cepat, sekalipun masih perlu ditingkatkan untuk kecepatan penyelesaiannya
6. Pengguna menyatakan bahwa tanggapan/tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan telah terlaksana dengan baik. Namun demikian masih ada pengguna yang menilai jika saat ini belum ada program yang berkesinambungan mengenai temuan-temuan di lapangan melalui hasil laboratorium dengan program-program yang menindaklanjuti hasil laboratorium. Pengguna juga membutuhkan penyertaan kesimpulan tertulis dalam laporan hasil uji mengenai tingkat keamanan hasil pengujian serta saran tindak lanjut apabila hasil menunjukkan potensi risiko bagi kesehatan atau lingkungan.
7. Unsur ketersediaan sarana prasarana laboratorium lingkungan (aplikasi pengajuan e-labling) juga telah memadai, namun demikian unsur ini memiliki nilai yang paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Aplikasi e-labling perlu disempurnakan kembali. Media sosial dapat digunakan sebagai sarana publikasi informasi hasil pengujian lingkungan secara berkala dan sosialisasi layanan laboratorium kepada masyarakat.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Laboratorium Lingkungan sebagai berikut:

1. **Perlu sosialisasi melalui berbagai media** pada masyarakat tentang fungsi, kegunaan, akses, prosedur layanan laboratorium lingkungan, hingga informasi hasil pengujian lingkungan.
2. **Perlunya penyertaan kesimpulan tertulis** dalam laporan hasil uji mengenai tingkat keamanan hasil pengujian serta saran tindak lanjut apabila hasil menunjukkan potensi risiko bagi kesehatan atau lingkungan.
3. **Memastikan bahwa pelaksanaan pengujian menggunakan SOP dan standar keselamatan.**
4. **Penyempurnaan aplikasi e-labling**



5. **Membuat program yang berkesinambungan mengenai temuan-temuan** di lapangan melalui hasil laboratorium dengan program-program yang menindaklanjuti hasil laboratorium
6. **Memanfaatkan layanan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*** sehingga masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut seperti untuk pengajuan layanan laboratorium lingkungan serta menyampaikan aduan serta kritik dan saran terkait layanan laboratorium lingkungan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. (2012). Reseach design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen Pemasaran Sutojo, Siswanto. 2004. Membangun Citra. Jakarta: Salemba Perusahaan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta
- Peraturan Walikota Yoyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup
- Peraturan Walikota Yoyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta
- Purwanto, S. d. (2004). Statistika untuk sosial dan Tekanan Pasar. Yogyakarta: Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Murti, B. (2006). Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

# LAMPIRAN



# LAMPIRAN I. KUESIONER

## A. Kuesioner SKM Layanan Pengelolaan Persampahan

### INSTRUMEN

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025

#### DINAS LINGKUNGAN HIDUP (DLH) KOTA YOGYAKARTA

JENIS PELAYANAN : **PENGELOLAAN KEBERSIHAN DAN PERSAMPAHAN KOTA**

*Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada Kami  
Hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami.*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas	
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya, sebutkan .....	<input type="checkbox"/>
<b>Jenis pemanfaatan layanan persampahan/kebersihan yang telah Anda dapatkan/lakukan ?</b>	1. Pengangkutan Sampah Rumah Tangga & Perkotaan 2. Penyediaan Sarana Persampahan 3. Pengelolaan TPS 3R 4. Pengolahan Sampah Organik	5. Pengelolaan Sampah Anorganik & Bank Sampah 6. Pengelolaan TPA (Tempat Pemrosesan Akhir) 7. Lainnya, sebutkan .....	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Data Lainnya	

**Berikan penilaian berdasarkan Jenis pemanfaatan layanan yang telah Anda dapatkan/lakukan**



PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN KEBERSIHAN DAN PERSAMPAHAN KOTA PADA TAHUN 2025		
NO	Unsur Penilaian	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>kejelasan, kemudahan, dan keterjangkauan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan</b> kebersihan dan persampahan DLH Kota Yogyakarta) ?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
2a	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>sistem, mekanisme, dan prosedur pengelolaan sampah (pengangkutan, pengolahan, pemrosesan akhir)</b> yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak puas 2. Kurang puas	3. Puas 4. Sangat puas
2b	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>pemeliharaan kebersihan (pengangkutan sampah, terjadinya penumpukan sampah, sampah berserakan, bau tidak sedap)</b> yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
2c	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait <b>penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan kota</b> yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak ada 2. Jarang	3. Cukup 4. Sering
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan kebersihan dan persampahan kota terkait <b>jangka waktu penyelesaian</b> pelayanan yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Lamban 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat
4a	Pada layanan yang <b>tanpa biaya/gratis, sejauh mana Bapak/Ibu/Saudara menilai kesesuaian antara layanan DLH Kota Yogyakarta dengan harapan Anda?</b>	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
4b	Pada layanan yang <b>terdapat biaya/retribusi, sejauh mana Bapak/Ibu/Saudara menilai kesesuaian antara layanan DLH Kota Yogyakarta dengan harapan Anda?</b>	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai



5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai <b>kesesuaian hasil layanan kebersihan dan persampahan yang diberikan DLH Kota Yogyakarta dengan standar atau kebutuhan</b> yang Bapak/Ibu/Saudara harapkan?"	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>kemampuan petugas layanan</b> kebersihan dan persampahan DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak mampu 2. Kurang mampu	3. Mampu 4. Sangat mampu
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan</b> kebersihan dan persampahan DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak disiplin 2. Kurang disiplin	3. Disiplin 4. Sangat disiplin
8a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan</b> pada kebersihan dan persampahan?	
	1. Lamban 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat
8b	Apakah Bapak/Ibu/Saudara <b>puas terhadap tanggapan/tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan</b> yang disampaikan Bapak/Ibu/Saudara pada kebersihan dan persampahan?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat memuaskan
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>penyediaan sarana prasarana persampahan (misal bak sampah, depo, kontainer, truk pengangkut sampah)</b> yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik

#### IV. SARAN PERBAIKAN

Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan pengelolaan kebersihan dan persampahan kota?

TERIMA KASIH



## B. Kuesioner SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

### INSTRUMEN

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025

#### DINAS LINGKUNGAN HIDUP (DLH) KOTA YOGYAKARTA

JENIS PELAYANAN : **Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)**

*Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada Kami  
Hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami.*

III. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun		<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	2. Laki-laki      2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	7. SD 8. SLTP 9. SLTA	10.D1-D3-D4 11.S-1 12.S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	8. PNS/TNI/POLRI 9. Pegawai Swasta 10.Wiraswasta	11.Pelajar/ Mahasiswa 12.Lainnya, Sebutkan .....	<input type="checkbox"/>
Jenis pengguna	<b>1. Aktif</b> (memanfaatkan RTHP secara langsung pada berbagai kegiatan fisik maupun sosial tertentu (misalnya berolahraga, bermain, atau kegiatan komunitas), atau berinteraksi langsung dengan petugas RTHP DLH	<b>2. Pasif</b> (memperoleh manfaat dari keberadaan RTHP tanpa melakukan interaksi atau aktivitas fisik secara langsung (misalnya duduk santai, membaca, atau menikmati pemandangan, dll).	
<b>Bentuk pemanfaatan RTHP yang telah Anda lakukan/terima</b> (misalnya berolahraga, bermain, atau kegiatan komunitas, menikmati pemandangan, dan lainnya)	..... .....	..... .....	



IV. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/Data Lainnya	

Berikan jawaban di pertanyaan yang sesuai dengan jenis pemanfaatan yang Anda Peroleh, yaitu  
**Aktif=A atau P=Pasif**

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK (RTHP) KOTA PADA TAHUN 2025		
NO	Unsur Penilaian	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan RTHP</b> yang disediakan oleh DLH Kota Yogyakarta ? <b>(A)</b>	
	5. Buruk 6. Kurang baik	7. Baik 8. Sangat baik
2a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>penataan dan pemeliharaan penghijauan</b> di Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) diwilayah saudara ? <b>(A/P)</b>	
	5. Buruk 6. Kurang baik	7. Baik 8. Sangat baik
2b	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP), seperti, area bermain anak, area olahraga, kursi/bangku, kamar mandi, tempat sampah terpilah, dll</b> yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta? <b>(A)</b>	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat baik
2c	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>pemeliharaan ringan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)</b> , seperti pembersihan rutin dan penyiraman yang dilakukan oleh wilayah/masyarakat penerima manfaat RTHP (sesuai perwal no 17 TH 2021)? <b>(A)</b>	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat baik
2d	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>tingkat kepedulian/kesadaran pengguna RTHP terhadap kebersihan dan keindahan</b> Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) (seperti: membuang sampah sembarangan, corat coret, menjemur pakaian, tempat rongsokan dan sampah rumah tangga dll) <b>(A/P)</b>	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat baik
2e	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>tingkat kesadaran pengguna RTHP untuk tidak merusak sarana dan prasarana</b> Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) (seperti merusak tanaman, mainan, lampu taman, kran air, dan sarpras lainnya ) <b>(A/P)</b>	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat baik



3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>jangka waktu penyelesaian permasalahan di RTHP</b> oleh DLH Kota Yogyakarta? <b>(A)</b>	
	1. Tidak cepat 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat
4	Dengan mempertimbangkan <b>bahwa layanan ini diberikan tanpa biaya, sejauh mana Bapak/Ibu/Saudara menilai kesesuaian antara layanan RTHP</b> DLH Kota Yogyakarta dengan <b>harapan Anda?</b> <b>(A)</b>	
	5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai	7. Sesuai 8. Sangat sesuai
5a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara <b>tentang keberadaan RTHP untuk berbagai kegiatan sosial masyarakat (pertemuan, arisan, rapat dll)</b> di wilayah saudara ? <b>(A/P)</b>	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat baik
5b	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>fungsi RTHP sebagai ruang bermain anak/olahraga/rekreasi terbatas</b> di wilayah saudara ? <b>(A)</b>	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat baik
5c	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>manfaat RTHP untuk kesehatan lingkungan</b> di wilayah saudara ? <b>(A/P)</b>	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat baik
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>keahlian petugas dalam memelihara RTHP</b> DLH Kota Yogyakarta? <b>(A/P)</b>	
	1. Tidak ahli 2. Kurang ahli	3. Ahli 4. Sangat ahli
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>sikap, kedisiplinan, dan keramahan petugas layanan RTHP</b> DLH Kota Yogyakarta? <b>(A/P)</b>	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
8a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran</b> mengenai pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) Aktif ? <b>(A)</b>	
	1. Lamban 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat



8b	Apakah Bapak/Ibu/Saudara <b>puas terhadap tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan</b> Bapak/Ibu/Saudara mengenai pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) ? <b>(A)</b>	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>sarana dan prasarana</b> (tanaman, mainan, lampu taman, kran air, toilet, bangku taman, gazebo, pendopo, dan sarpras lainnya) RTHP DLH Kota Yogyakarta? <b>(A/P)</b>	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan  <b>Jika ada yang tidak memuaskan, sebutkan sarana dan prasarana tersebut</b> ..... .....	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan

VI. SARAN PERBAIKAN
1. Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) ?

TERIMA KASIH

### C. Kuesioner SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

#### INSTRUMEN

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025

#### DINAS LINGKUNGAN HIDUP (DLH) KOTA YOGYAKARTA

JENIS PELAYANAN : **TAMAN KOTA (PERINDANG JALAN)**

*Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada Kami*

*Hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami.*

V. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	3. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>



Pendidikan Terakhir	13. SD 14. SLTP 15. SLTA	16. D1-D3-D4 17. S-1 18. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	13. PNS/TNI/POLRI 14. Pegawai Swasta 15. Wiraswasta	16. Pelajar/ Mahasiswa 17. Lainnya, sebutkan .....	<input type="checkbox"/>

#### VI. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
Data Lainnya	

#### PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN TAMAN KOTA (PERINDANG JALAN) PADA TAHUN 2025

NO	Unsur Penilaian	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>manfaat dari keberadaan taman (perindang jalan)</b> yang disediakan oleh DLH Kota Yogyakarta ?	
	9. Tidak bermanfaat 10. Kurang bermanfaat	11. Bermanfaat 12. Sangat bermanfaat
2a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>pemeliharaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan</b> yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Buruk 6. Kurang baik	7. Baik 8. Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>rutinitas pemeliharaan dan penanganan taman kota (perindang jalan)</b> (misalnya pemangkasan, perawatan, atau perbaikan) oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Tidak Rutin 6. Kurang rutin	7. Rutin 8. Sangat rutin
4	Dengan mempertimbangkan <b>bahwa layanan ini diberikan tanpa biaya, sejauh mana Bapak/Ibu/Saudara menilai kesesuaian antara layanan taman kota (perindang jalan) DLH Kota Yogyakarta dengan harapan Anda?</b>	
	9. Tidak sesuai 10. Kurang sesuai	11. Sesuai 12. Sangat sesuai
5a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>keindahan Taman Kota (Perindang Jalan)</b> yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak indah 2. Agak indah	3. Indah 4. Sangat indah



5b	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>keaktifitas/inovasi fasilitas Taman Kota (Perindang Jalan)</b> yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak kreatif/inovatif 2. Kurang kreatif/inovatif	3. Kreatif/inovatif 4. Sangat kreatif/inovatif
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>keterampilan petugas layanan (misalnya pemangkasan, perawatan, atau perbaikan)</b> taman kota (perindang jalan) DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Tidak terampil 6. Kurang terampil	7. Terampil 8. Sangat terampil
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>sikap, kedisiplinan, dan keramahan petugas layanan</b> taman kota (perindang jalan) DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Tidak disiplin 6. Kurang disiplin	7. Disiplin 8. Sangat disiplin
8a	Apabila Anda pernah melakukan pengaduan, Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap pengaduan</b> pada pengelolaan Taman Kota (Perindang Jalan) ?	
	5. Lamban 6. Kurang cepat	7. Cepat 8. Sangat cepat
8b	Apakah Bapak/Ibu/Saudara <b>puas terhadap tanggapan/tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan</b> yang disampaikan Bapak/Ibu/Saudara pada pengelolaan Taman Kota (Perindang Jalan) ?	
	5. Tidak memuaskan 6. Kurang memuaskan	7. Memuaskan 8. Sangat memuaskan
9a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>kondisi Taman Kota (Perindang Jalan) seperti, tanaman taman dan pohon perindang</b> yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Buruk 6. Kurang baik	7. Baik 8. Sangat Baik
9b	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>sarana prasarana pemeliharaan Taman Kota (Perindang Jalan) seperti mobil, tanki penyiraman, truk pemangkasan</b> yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
9c	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>kebersihan Taman Kota (Perindang Jalan) (seperti banyak sedikitnya sampah, tulisan corat coret)</b> yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Kotor 2. Agak bersih	3. Bersih 4. Sangat bersih

#### VIII. SARAN PERBAIKAN

Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan Taman Kota (Perindang Jalan)?



TERIMA KASIH

**D. Kuesioner SKM Layanan Dokumen Lingkungan**

**INSTRUMEN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025**

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP (DLH) KOTA YOGYAKARTA**

JENIS PELAYANAN : **DOKUMEN LINGKUNGAN**

*Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada Kami  
Hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami.*

VII. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	4. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Jabatan di Instansi	.....	
Pendidikan Terakhir	19.SD 20.SLTP 21.SLTA	<input type="checkbox"/>
	22. D1-D3-D4 23. S-1 24. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	18.PNS/TNI/POLRI 19.Pegawai Swasta 20.Wirawasta	<input type="checkbox"/>
	21. Pelajar/ Mahasiswa 22. Lainnya, Sebutkan .....	

VIII. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/Data Lainnya	



PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN PADA TAHUN 2025		
NO	Unsur Penilaian	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kesesuaian persyaratan pelayanan dokumen lingkungan dengan jenis pelayanannya?</b>	
	13. Tidak sesuai 14. Kurang sesuai	15. Sesuai 16. Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kemudahan prosedur pelayanan dokumen lingkungan</b> di DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak mudah 2. Kurang mudah	3. Mudah 4. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>jangka waktu penyelesaian layanan dokumen lingkungan</b> di DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Tidak cepat 6. Kurang cepat	7. Cepat 8. Sangat cepat
4	Dengan mempertimbangkan <b>bahwa layanan ini diberikan tanpa biaya/gratis, sejauh mana Bapak/Ibu/Saudara menilai kesesuaian antara layanan DLH Kota Yogyakarta dengan harapan Anda?</b>	
	13. Tidak sesuai 14. Kurang sesuai	15. Sesuai 16. Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara <b>tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen lingkungan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?</b>	
	5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai	7. Sesuai 8. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan</b> baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	
	5. Tidak mampu 6. Kurang mampu	7. Mampu 8. Sangat mampu
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>sikap petugas pada aspek kesopanan dan keramahan</b> dalam memberikan pelayanan ?	
	5. Tidak memuaskan 6. Kurang memuaskan	7. Memuaskan 8. Sangat Memuaskan



8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan</b> di DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan dokumen lingkungan?	
	1. Tidak jelas 2. Kurang jelas	3. Jelas 4. Sangat jelas
9a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>sarana dan prasarana layanan dokumen lingkungan</b> dari DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Tidak memuaskan 6. Kurang memuaskan	7. Memuaskan 8. Sangat Memuaskan
9b	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online</b> dari DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Sulit 2. Agak sulit	3. Mudah 4. Sangat mudah

<b>X. SARAN PERBAIKAN</b>
2. Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan dokumen lingkungan?

TERIMA KASIH

### E. Kuesioner SKM Layanan Laboratorium Lingkungan

#### INSTRUMEN

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025

#### DINAS LINGKUNGAN HIDUP (DLH) KOTA YOGYAKARTA

JENIS PELAYANAN : LABORATORIUM LINGKUNGAN

*Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada Kami  
Hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami.*

IX. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	5. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	25. SD                      4. D1-D3-D4	<input type="checkbox"/>



	26. SLTP 27. SLTA	5. S-1 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	23. PNS/TNI/POLRI 24. Pegawai Swasta 25. Wiraswasta	26. Pelajar/ Mahasiswa 27. Lainnya, Sebutkan .....	<input type="checkbox"/>

X. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/Data Lainnya	

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN PADA TAHUN 2025		
NO	Unsur Penilaian	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kesesuaian persyaratan pelayanan laboratorium lingkungan</b> dengan jenis pelayanannya?	
	17. Tidak sesuai 18. Kurang sesuai	19. Sesuai 20. Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kemudahan prosedur pelayanan</b> laboratorium lingkungan di DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Tidak mudah 6. Kurang mudah	7. Mudah 8. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>jangka waktu penyelesaian layanan</b> laboratorium lingkungan di DLH Kota Yogyakarta?	
	9. Tidak cepat 10. Kurang cepat	11. Cepat 12. Sangat cepat
4	Dengan mempertimbangkan <b>bahwa layanan ini diberikan tanpa biaya</b> , sejauh mana Bapak/Ibu/Saudara menilai <b>kesesuaian antara layanan laboratorium DLH Kota Yogyakarta dengan harapan Anda?</b>	
	17. Tidak sesuai 18. Kurang sesuai	19. Sesuai 20. Sangat sesuai
5a	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan</b> oleh DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan laboratorium lingkungan <b>dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?</b>	
	9. Tidak sesuai 10. Kurang sesuai	11. Sesuai 12. Sangat sesuai
5b	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kerahasiaan hasil layanan laboratorium lingkungan yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta ?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan



6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>kemampuan yang dimiliki petugas</b> dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	
	9. Tidak mampu 10. Kurang mampu	11. Mampu 12. Sangat mampu
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>sikap petugas pada aspek kesopanan dan keramahan</b> dalam memberikan pelayanan ?	
	9. Tidak memuaskan 10. Kurang memuaskan	11. Memuaskan 12. Sangat Memuaskan
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang <b>mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan</b> di DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan laboratorium lingkungan?	
	5. Tidak jelas 6. Kurang jelas	7. Jelas 8. Sangat jelas
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap <b>ketersediaan sarana prasarana</b> laboratorium lingkungan ( <b>aplikasi pengajuan e-labling</b> ) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak memadai 2. Kurang memadai	3. Memadai 4. Sangat memadai

## XII. SARAN PERBAIKAN

3. Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan laboratorium lingkungan?

TERIMA KASIH



## LAMPIRAN II. OLAH DATA SKM

### A. Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan

No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
1	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
2	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3
3	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
5	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
7	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	17 - 25	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
11	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
13	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
15	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
17	26 - 35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
18	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
20	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
22	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
25	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
28	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
29	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
30	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
32	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
34	46 - 55	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
36	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
37	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
38	26 - 35	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
39	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
40	17 - 25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
41	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	17 - 25	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
43	36 - 45	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44	26 - 35	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	1	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3
45	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
46	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	17 - 25	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
48	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3
49	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
50	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
51	26 - 35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
53	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
54	36 - 45	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
55	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
56	17 - 25	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	26 - 35	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	46 - 55	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
59	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	56 - 65	Laki - laki	D1-D3-D4	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
62	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
63	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3
64	26 - 35	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
65	56 - 65	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
67	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3
68	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
69	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
70	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
72	26 - 35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
74	26 - 35	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3
76	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	46 - 55	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
79	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
80	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
82	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
83	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
84	46 - 55	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
85	36 - 45	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	36 - 45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
87	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
91	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
92	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
93	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
94	46 - 55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
95	56 - 65	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
96	26 - 35	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
97	26 - 35	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3
98	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
100	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
101	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
102	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
103	36 - 45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
104	26 - 35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2
105	56 - 65	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
106	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
107	56 - 65	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya ( ... )	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
108	56 - 65	Laki - laki	D1-D3-D4	Lainnya ( ... )	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
109	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
110	26 - 35	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
112	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	56 - 65	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
114	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
115	36 - 45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
116	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
117	36 - 45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
118	56 - 65	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
119	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1
120	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	1
121	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
122	46 - 55	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1
123	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
124	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1
125	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
126	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
127	46 - 55	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1
128	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1
129	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1
130	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1
131	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1
132	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
133	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
134	46 - 55	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3
135	36 - 45	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
136	36 - 45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3
137	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3
138	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3
139	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
140	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
142	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
143	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
144	46 - 55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
145	56 - 65	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	26 - 35	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
147	26 - 35	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
148	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
150	46 - 55	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
151	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
152	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
153	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
154	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
155	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
156	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
157	46 - 55	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
158	36 - 45	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
159	36 - 45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
160	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
161	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2
162	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2
163	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2
164	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
165	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2
166	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
167	46 - 55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2
168	56 - 65	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
169	26 - 35	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
170	26 - 35	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	1	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2
171	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
172	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
173	46 - 55	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
174	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2
175	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
176	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
177	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2
178	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2
179	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
180	46 - 55	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
181	36 - 45	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
182	36 - 45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
183	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
185	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
186	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
188	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
189	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
190	46 - 55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
191	56 - 65	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
192	26 - 35	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
193	26 - 35	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2
194	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
195	26 - 35	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2
196	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	4	2
197	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2
198	46 - 55	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2
199	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2
200	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
201	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
202	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
203	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2
204	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
205	46 - 55	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
206	36 - 45	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
207	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
208	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2
209	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
210	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2
211	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
212	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2
213	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2
214	17 - 25	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2
215	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
216	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	2	1	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3
217	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
218	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3
219	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
220	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2
221	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2a	U2b	U2c	U3	U4a	U4b	U5	U6	U7	U8a	U8b	U9
222	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1
223	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
224	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	4	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2
225	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2
226	17 - 25	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
227	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	1
228	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3
229	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
<b>Nilai Rata-rata</b>					<b>2,10</b>	<b>2,36</b>			<b>2,86</b>	<b>2,82</b>	<b>2,63</b>	<b>2,74</b>	<b>2,94</b>	<b>3,08</b>		<b>2,57</b>	
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					<b>0,34</b>	<b>0,27</b>			<b>0,32</b>	<b>0,31</b>	<b>0,29</b>	<b>0,30</b>	<b>0,33</b>	<b>0,34</b>		<b>0,29</b>	
<b>Nilai Interval</b>					<b>2,79</b>												
<b>Nilai Interval Konversi</b>					<b>69,70</b>												
<b>SKM UNIT LAYANAN</b>					<b>69,70</b>												
<b>KATEGORI SKM UNIT LAYANAN</b>					<b>C (Kurang Baik)</b>												



### B. Olah Data SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

No	Jenis Pengguna	Identitas Responden				Unsur Penilaian																
		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2 a	U2 b	U2 c	U2 d	U2 e	U3	U4	U5 a	U5 b	U5 c	U6	U7	U8 a	U8 b	U9	
1	Aktif	36 - 45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Aktif	36 - 45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	Aktif	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Aktif	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
5	Aktif	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	Aktif	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya (...)	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
7	Aktif	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
8	Aktif	46 - 55	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	Aktif	56 - 65	Laki - laki	SMA	Lainnya (...)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
10	Aktif	> 66	Laki - laki	SMA	Lainnya (...)	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
11	Pasif	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya (...)		3			3	3			3		3	3	3			3	
12	Pasif	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa		3			3	3			3		3	3	3			3	
13	Pasif	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta		3			3	2			3		3	3	3			3	
14	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta		3			2	2			3		3	3	3			3	
15	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa		3			3	3			3		3	3	3			3	
16	Pasif	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta		3			3	3			3		3	3	3			3	
17	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta		3			2	2			3		3	3	3			3	
18	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta		3			2	2			3		3	3	3			3	
19	Pasif	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa		3			3	3			3		3	3	3			3	
20	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa		3			2	2			3		3	3	3			3	
21	Aktif	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	Pasif	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa		4			3	3			4		4	4	4			3	
23	Aktif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	Aktif	26 - 35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
25	Pasif	26 - 35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta		4			3	3			4		4	4	4			3	
26	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa		3			3	3			3		3	3	3			3	
27	Pasif	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya (...)		3			3	3			3		3	3	3			3	



No	Jenis Pengguna	Identitas Responden				Unsur Penilaian																
		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2 a	U2 b	U2 c	U2 d	U2 e	U3	U4	U5 a	U5 b	U5 c	U6	U7	U8 a	U8 b	U9	
28	Aktif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
29	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta		3			2	2			3		3	3	3			3	
30	Aktif	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/OLRI	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	Pasif	36 - 45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta		4			4	4			3		3	3	3			3	
32	Aktif	36 - 45	Perempuan	S-1	PNS/TNI/OLRI	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
33	Aktif	26 - 35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	Aktif	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
35	Aktif	46 - 55	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	Pasif	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta		4			4	4			4		3	3	3				3
37	Aktif	26 - 35	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
38	Pasif	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta		4			3	3			3		3	3	3				3
39	Aktif	56 - 65	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
40	Aktif	> 66	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
41	Aktif	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Aktif	17 - 25	Perempuan	D1-D3-D4	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	Pasif	26 - 35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/OLRI		4			3	2			3		3	3	3				3
44	Pasif	17 - 25	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta		4			3	3			3		3	3	3				3
45	Pasif	36 - 45	Laki - laki	SMP	Wiraswasta		3			3	3			3		3	3	3				3
46	Pasif	26 - 35	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/OLRI		3			3	3			3		3	3	3				3
47	Aktif	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Aktif	36 - 45	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
49	Pasif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta		3			4	4			3		3	3	3				3
50	Aktif	26 - 35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
51	Pasif	26 - 35	Perempuan	S-2 ke atas	PNS/TNI/OLRI		4			4	4			4		4	4	4				3
52	Aktif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Pasif	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )		4			4	4			4		4	4	3				3
54	Pasif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta		4			4	4			3		3	3	3				2
55	Pasif	17 - 25	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta		3			3	4			4		3	3	3				3
56	Pasif	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/OLRI		3			4	4			3		4	4	3				3
57	Pasif	26 - 35	Perempuan	S-2 ke atas	Lainnya ( ... )		3			3	3			3		3	3	3				3



No	Jenis Pengguna	Identitas Responden				Unsur Penilaian															
		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2 a	U2 b	U2 c	U2 d	U2 e	U3	U4	U5 a	U5 b	U5 c	U6	U7	U8 a	U8 b	U9
58	Pasif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta		4			4	4			4		3	3	3			3
59	Pasif	17 - 25	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta		4			4	4			3		4	4	3			3
60	Pasif	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/P OLR		3			3	3			3		3	3	3			4
61	Pasif	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta		4			4	4			3		3	3	3			3
62	Pasif	17 - 25	Perempuan	S-2 ke atas	Pelajar/Mahasiswa		4			4	4			4		4	4	4			4
63	Aktif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	Pasif	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta		4			4	4			4		3	3	3			4
65	Aktif	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
66	Aktif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Pasif	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )		3			4	4			3		3	3	3			3
68	Pasif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Wiraswasta		3			3	2			3		3	3	3			3
69	Pasif	26 - 35	Perempuan	S-1	Wiraswasta		4			3	3			4		3	3	3			3
70	Pasif	26 - 35	Perempuan	S-1	Wiraswasta		4			4	4			4		4	4	4			3
71	Pasif	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa		3			3	3			3		3	3	3			3
72	Pasif	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya ( ... )		4			4	4			3		3	3	3			3
73	Pasif	36 - 45	Laki - laki	SMP	Wiraswasta		4			3	3			3		3	3	3			2
74	Aktif	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75	Pasif	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/P OLR		4			3	3			3		3	3	3			3
76	Aktif	26 - 35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/P OLR	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
77	Aktif	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
78	Pasif	17 - 25	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta		3			3	3			3		3	3	3			3
79	Aktif	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/P OLR	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
80	Aktif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
81	Aktif	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/P OLR	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
82	Aktif	36 - 45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
83	Pasif	17 - 25	Laki - laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa		4			4	4			3		3	3	3			4
84	Pasif	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta		4			3	3			3		4	3	3			3
85	Pasif	26 - 35	Laki - laki	SMP	Pegawai Swasta		4			4	4			3		4	3	3			3
86	Pasif	17 - 25	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta		4			3	3			4		3	3	3			3



No	Jenis Pengguna	Identitas Responden				Unsur Penilaian															
		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2 a	U2 b	U2 c	U2 d	U2 e	U3	U4	U5 a	U5 b	U5 c	U6	U7	U8 a	U8 b	U9
87	Aktif	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
88	Aktif	36 - 45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
89	Pasif	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )		4			3	3			4		3	4	3			3
90	Pasif	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta		4			4	4			4		4	3	3			3
91	Aktif	17 - 25	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
92	Aktif	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
93	Pasif	17 - 25	Perempuan	SMP	Pegawai Swasta		3			4	4			4		3	4	3			4
94	Aktif	46 - 55	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
95	Aktif	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Nilai Rata-rata</b>						<b>3,64</b>	<b>3,36</b>					<b>3,45</b>	<b>3,59</b>	<b>3,26</b>			<b>3,17</b>		<b>3,11</b>	<b>3,01</b>	<b>3,00</b>
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>						<b>0,40</b>	<b>0,37</b>					<b>0,38</b>	<b>0,40</b>	<b>0,36</b>			<b>0,35</b>		<b>0,35</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>
<b>Nilai Interval</b>						<b>3,29</b>															
<b>Nilai Interval Konversi</b>						<b>82,19</b>															
<b>SKM UNIT LAYANAN</b>						<b>82,19</b>															
<b>KATEGORI SKM UNIT LAYANAN</b>						<b>B (Baik)</b>															



### C. Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan

No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5a	U5b	U6	U7	U8a	U8b	U9a	U9b	U9c
1	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
2	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
3	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
4	17 - 25	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
5	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3
6	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3
7	26 - 35	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
8	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
10	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
11	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
12	26 - 35	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
13	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	26 - 35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
16	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
17	17 - 25	Laki - laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	26 - 35	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
19	26 - 35	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
20	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
21	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
22	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3
23	17 - 25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2
24	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	17 - 25	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
26	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
27	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
28	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
29	17 - 25	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
30	26 - 35	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
31	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5a	U5b	U6	U7	U8a	U8b	U9a	U9b	U9c
32	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3
33	36 - 45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
34	26 - 35	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	26 - 35	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3
36	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
37	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2
38	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3
39	17 - 25	Perempuan	D1-D3-D4	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
40	17 - 25	Perempuan	D1-D3-D4	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
41	17 - 25	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4
42	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
43	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
44	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
45	56 - 65	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
46	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3
47	26 - 35	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	26 - 35	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4
49	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4
50	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
51	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
52	17 - 25	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
53	36 - 45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
54	17 - 25	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
55	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
56	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
57	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4
58	56 - 65	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
59	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
60	56 - 65	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
61	26 - 35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
62	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
63	26 - 35	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5a	U5b	U6	U7	U8a	U8b	U9a	U9b	U9c
64	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3
65	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2
66	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3
67	17 - 25	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
68	36 - 45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
69	17 - 25	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
70	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
71	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
72	17 - 25	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4
73	56 - 65	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4
74	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
75	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3
76	56 - 65	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4
77	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
78	26 - 35	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
79	26 - 35	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4
80	17 - 25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4
81	36 - 45	Perempuan	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
82	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
83	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
84	36 - 45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
85	17 - 25	Laki - laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
86	26 - 35	Perempuan	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
87	17 - 25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
88	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
89	17 - 25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
90	17 - 25	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
91	56 - 65	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
93	17 - 25	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
94	56 - 65	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4
95	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian												
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5a	U5b	U6	U7	U8a	U8b	U9a	U9b	U9c
Nilai Rata-rata					3,46	3,26	3,18	3,39	3,27	3,28	3,20	3,14	3,34				
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,38	0,36	0,35	0,38	0,36	0,36	0,36	0,35	0,37				
Nilai Interval					3,28												
Nilai Interval Konversi					82,03												
SKM UNIT LAYANAN					82,03												
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (Baik)												



#### D. Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan

No	Identitas Responden				Unsur Penilaian									
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9a	U9b
1	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	46 - 55	Perempuan	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	36 - 45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	26 - 35	Laki - laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
6	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
7	26 - 35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
8	46 - 55	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
9	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
10	26 - 35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3
11	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
12	36 - 45	Laki - laki	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
13	46 - 55	Perempuan	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
14	46 - 55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
15	26 - 35	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
16	46 - 55	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
17	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
18	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
19	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
20	46 - 55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21	26 - 35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
22	46 - 55	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	46 - 55	Laki - laki	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
24	36 - 45	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4
25	26 - 35	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
26	46 - 55	Laki - laki	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
27	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28	46 - 55	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
29	46 - 55	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
30	46 - 55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
31	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian									
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9a	U9b
32	36 - 45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
33	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
34	36 - 45	Perempuan	S-2 ke atas	Wiraswasta	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4
35	46 - 55	Laki - laki	S-1	Wiraswasta	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
36	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2
37	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
38	46 - 55	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
39	36 - 45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3
40	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
41	36 - 45	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
42	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
43	36 - 45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3
44	36 - 45	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	46 - 55	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
46	36 - 45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3
47	46 - 55	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	1	1	3	4	2	3	2	3	2
48	46 - 55	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
49	36 - 45	Laki - laki	S-2 ke atas	Wiraswasta	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3
50	56 - 65	Laki - laki	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
<b>Nilai Rata-rata</b>					<b>3,46</b>	<b>3,42</b>	<b>3,46</b>	<b>3,40</b>	<b>3,22</b>	<b>3,20</b>	<b>3,28</b>	<b>3,12</b>	<b>3,28</b>	
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>0,35</b>	<b>0,36</b>	
<b>Nilai Interval</b>					<b>3,22</b>									
<b>Nilai Interval Konversi</b>					<b>82,89</b>									
<b>SKM UNIT LAYANAN</b>					<b>82,89</b>									
<b>KATEGORI SKM UNIT LAYANAN</b>					<b>B (Baik)</b>									



### E. Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan

No	Identitas Responden				Unsur Penilaian									
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5a	U5b	U6	U7	U8	U9
1	26 - 35	Laki - laki	SMA	Lainnya ( ... )	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
3	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
4	17 - 25	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
6	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	26 - 35	Laki - laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
9	17 - 25	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
10	46 - 55	Laki - laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
11	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
12	36 - 45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
13	36 - 45	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
14	17 - 25	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	17 - 25	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
16	26 - 35	Perempuan	SMA	Lainnya ( ... )	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
17	36 - 45	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
18	26 - 35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
19	26 - 35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
20	26 - 35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
21	26 - 35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
22	46 - 55	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	26 - 35	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
24	36 - 45	Laki - laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
25	26 - 35	Laki - laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
26	46 - 55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
27	56 - 65	Laki - laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
28	46 - 55	Laki - laki	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
29	26 - 35	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
30	36 - 45	Perempuan	S-2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
<b>Nilai Rata-rata</b>					<b>3,47</b>	<b>3,70</b>	<b>3,20</b>	<b>3,37</b>	<b>3,70</b>	<b>3,53</b>	<b>3,60</b>	<b>3,43</b>	<b>3,17</b>	



No	Identitas Responden				Unsur Penilaian									
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5a	U5b	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,39	0,41	0,36	0,37	0,41		0,40	0,38	0,35	0,40
Nilai Interval					3,46									
Nilai Interval Konversi					86,57									
SKM UNIT LAYANAN					86,57									
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (Baik)									



## LAMPIRAN III. DOKUMENTASI SURVEY



