

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE 2025



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA YOGYAKARTA**

DAFTAR ISI

COVER

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
BAB V	
KESIMPULAN	16
REKAPITULASI HASIL SURVEY IKM TAHUN 2025	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No.25 tahun 2009 maupun PP No.96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang di dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera di capai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

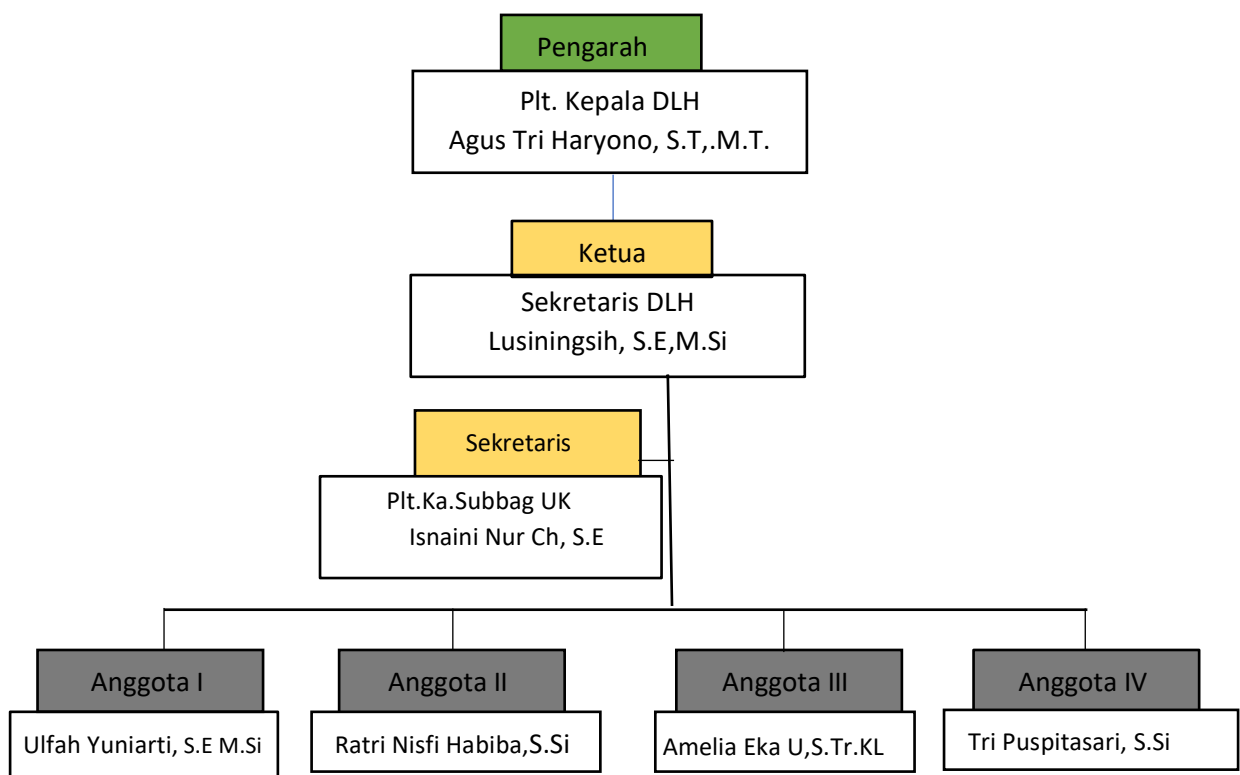
1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta adalah tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

Adapun struktur tim dimaksud sebagaimana bagan berikut.



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan pada *google drive*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1(satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Juli 2025	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli-Agustus 2025	9
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2025	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 440 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 205 orang.

Tabel 2.5.2

Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden SKM

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Dari table di atas dan melihat populasi jumlah responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta tahun 2025 maka dapat ditarik N bila dengan jumlah 440 yaitu 205, sehingga N yang digunakan yaitu N 440, dari hasil pengumpulan pengisian data Google Form per 21 – 31 Juli 2025 jumlah responden sebanyak 205 responden, yang artinya sudah memenuhi ketentuan Krejcie dan Morgan dalam penentuan jumlah sampel responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 205 orang responden, yang terdiri dari seluruh Bagian Sekretariat Daerah, Dinas, Badan, Inspektorat, Rumah Sakit Daerah, Sekolah dan Kemantren.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Metode Perhitungan Pengukuran dalam nilai IKM di hitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 15 = \text{Nilai IKM Total}$$

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

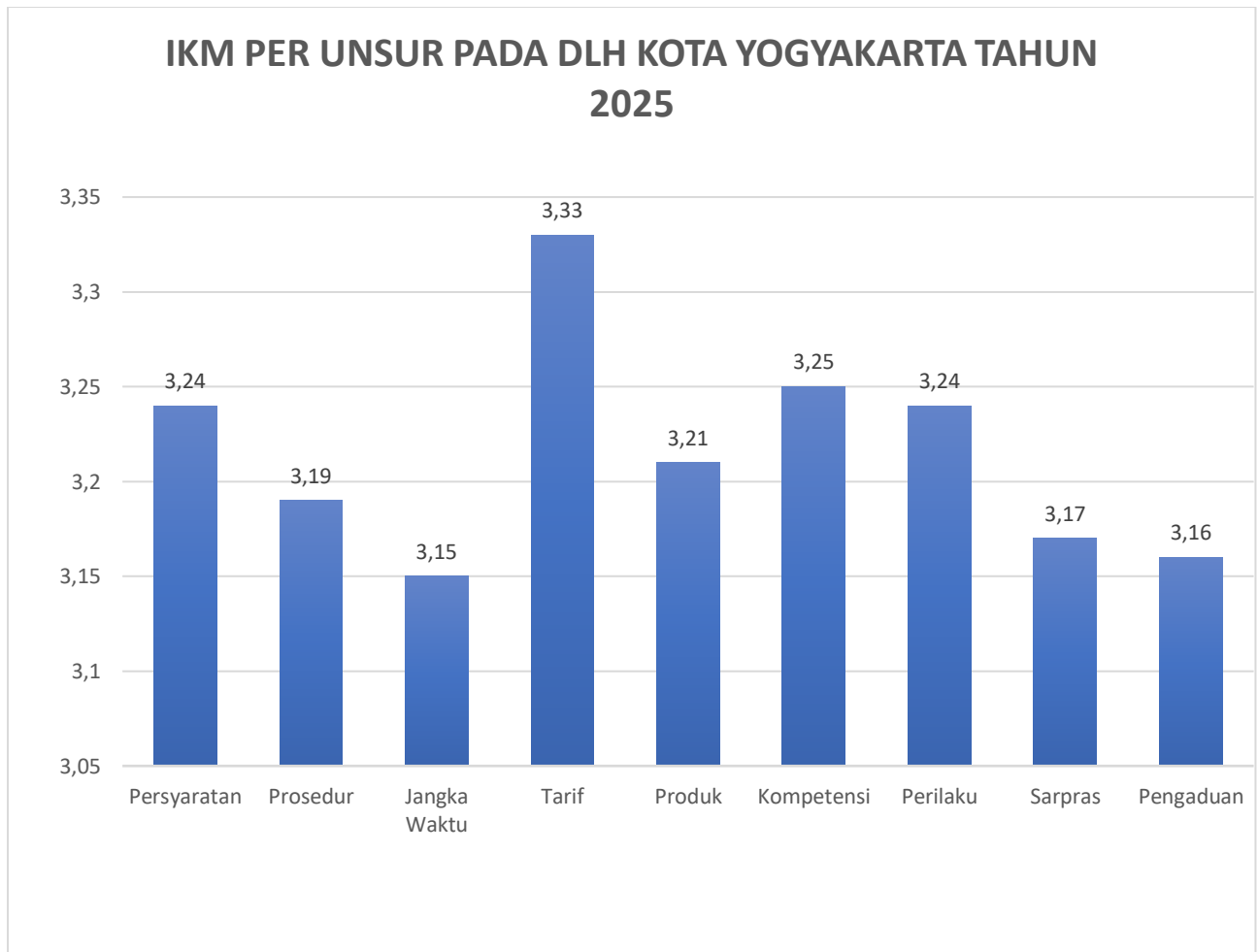
Sumber: Perwal Kota Yogyakarta No 63 Tahun 2017

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM perunsur	3,24	3,19	3,15	3,33	3,21	3,25	3,24	3,17	3,16
Nilai Konversi	81,09	79,75	78,65	83,29	80,36	81,21	81,09	79,26	79,14
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	79,63 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat di ketahui bahwa:

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,15. Selanjutnya penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 3,16 adalah nilai terendah kedua, untuk nilai terendah ketiga yaitu terkait kualitas sarana prasarana dengan nilai 3,17.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya tarif layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,33, kemudian kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan yaitu 3,25 sedangkan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mendapatkan nilai sama yaitu 3,24.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Diharapkan layanan cepat respon dan diberikan solusi yg tepat
- Lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan lebih memuaskan
- Tingkatkan terus kualitas pelayanan pada masyarakat.
- Silahkan DLH untuk menciptakan inovasi dalam pelayanannya
- Mohon dibantu untuk mengatasi masalah sampah di sekolah
- Sampah di kota Jogja perlu pemikiran kreatif dan produktif/menghasilkan
- Permudah dalam akses pembuangan sampah rumah tangga
- lebih di perbanyak informasi pengurusan ke DLH yang menyangkut keperluan langsung dari warga Kota Yogyakarta melalui media apapun
- Untuk pengangkutan sampah di depo utk diperbaiki jangan sampai ada penumpukan sampah berlebih
- Mohon sarpras terutama mobil pengangkut sampah ditambah, karena yg sudah ada banyak yg kondisinya memprihatinkan.
- Terus berkolaborasi dan support untuk Jogja lebih bersih dan nyaman
- Utk dikembangkan dalam pelayanan terutama pelayanan kepada masyarakat dengan inovasi yang lebih mengena untuk dilaksanakan di lapangan
- Layanan Penanganan Pengaduan lebih ditingkatkan
- Untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
- aksi nyata untuk masa depan lingkungan yang lebih baik
- untuk saran agar lebih responsif
- Saran saya agar pelayanan publik terkait penanganan Sampah lebih ditingkatkan serta patroli untuk pemangkasan pohon-pohon besar supaya lebih rapi dan tidak membahayakan sekitarnya bisa dilakukan secara berkala.
- Tetapkan SLA (Service Level Agreement) penanganan pengaduan maksimal 1x24 jam, Tingkatkan kegiatan penyuluhan ke sekolah, kampung, dan komunitas tentang pengelolaan sampah, pemilahan, dan gaya hidup ramah lingkungan, Perlu sosialisasi intensif dan insentif nyata bagi

masyarakat yang melakukan pemilahan sampah organik-anorganik dari rumah, Dorong budaya kerja yang humanis dan solutif dalam menghadapi masyarakat, baik secara langsung maupun daring.

- untuk ditingkatkan ke service excellent n hotline aduan sampah
- semoga kedepannya lebih Fast respon
- Tingkatkan mutu pelayanan primanya
- Kegiatan Monitoring Lapangan Kualitas Lingkungan untuk lebih diintegrasikan dan ditingkatkan
- Peningkatan dalam penanganan sampah di kota Yogyakarta ditingkatkan. Buat program yang rasional sehingga bisa berjalan dengan baik.
- Tetap pertahankan yang sudah ada. Pelayanan mungkin terkait pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta terutama pengelolaan sampah yang berasal dari masyarakat
- Dilakukan sosialisasi terkait kemudahan prosedur dan persyaratan ke masyarakat
- Tingkatkan pelayanan dan terus berbenah agar menjadi pelayanan yg paripurna
- Sudah bagus dan lebih ditingkatkan lagi
- Memberikan bantuan/kontribusi kesekolah dan pengarahan kesekolah tentang pentingnya menjaga lingkungan.
- Terima kasih atas upaya dan perhatian DLH dalam menjaga kebersihan lingkungan, mohon untuk sering dilakukan pembersihan area sungai dan mohon agar petugas dapat terjun ke sungai untuk membersihkan ranting pohon di area sungai yang menimbulkan tumpukan sampah. Terima kasih.
- Semoga semakin baik pelayanannya, jogja semakin bersih indah dan nyaman
- tetap melanjutkan komitmen penanganan sampah di Kota Yogyakarta, mengingat beberapa waktu belakang di beberapa tempat terlihat adanya penambahan volume sampah kembali dan jangan berhenti memberikan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat.
- Semoga semakin meningkat pelayanannya
- Masih Perlu sosialisasi , tetap semangat dan maju terus
- mohon diperhatikan ketinggian dan usia pohon perindang yang mengganggu cahaya lampu PJU dan akar pohon yang merusak infrastruktur trotoar atau jalan. terima kasih
- Semoga waktu pelayanan bisa lebih dipersingkat
- Semoga sampah lebih tertangani dengan baik lagi
- Mohon perindang yang terletak di persimpangan maupun ruas jalan yang menutupi rambu-rambu dan APILL untuk dirawat agar tidak mengurangi fungsinya dan mengganggu pengguna jalan
- Sudah baik, namun akan lebih baik lagi bila ditingkatkan
- Untuk terus ditingkatkan kecepatan respon permasalahan sampah di wilayah
- Pelayanan sudah baik, perlu tambahan untuk pelayanan untuk selalu ramah (tersenyum) kepada pengguna layanan.
- Agar lebih memperhatikan tentang persampahan
- Semoga bisa diberbanyak lagi tempat pengelolaan sampah yang ada di kota Yogyakarta
- Semoga sukses selalu dalam membentuk manusia sadar akan kepedulian lingkungan
- DLH menjadi pengawas langsung yang hadir di sekolah setidaknya seminggu sekali untuk mengontrol sekolah khususnya sekolah adhiwiyata

- Pengelolaan sampah mohon ditingkatkan, kebersihan dijalan dan dekat lokasi pengolahan sampah mohon diperhatikan lagi
- DLH hadir langsung secara rutin ke sekolah setidaknya seminggu sekali khususnya sekolah adhiwiyata untuk pendampingan
- Mohon instansi terkait dapat lebih menertibkan terkait pembuangan sampah yg belum semestinya karena masih ada beberapa yang membuang sampah di trotoar jalan. Contoh di jalan Batikan
- Mohon ditingkatkan terkait penanganan sampah terutama arahan/edaran resmi terkait penanganan sampah B3 di sekolah. Jika sekolah dilibatkan dalam penanganan sampah, mohon buat program "DLH masuk sekolah" seperti halnya program "Jaksa masuk sekolah" yang rutin tiap tahun diadakan, agar guru karyawan dan siswa bisa memahami program pelayanan DLH terkait penanganan sampah/lingkungan selain sekolah Adhiwiyata agar penghargaan Adhiwiyata/Adipura tidak hanya sekedar administrasi tetapi pembiasaan
- Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang baik.
- Pertahankan pelayanan yang sudah berjalan, bila mungkin tingkatkan
- Perlu didirikan pabrik pengolahan sampah yang memadai
- Adanya layanan hotline yang bisa diakses oleh masyarakat, untuk memangkas jalur birokrasi agar lebih cepat
- Memberikan pelayanan yang lebih baik dalam segala aspek.
- Gerakan bersama membuat warung hidup, apotik hidup dsb lebih digelorkan untuk memanfaatkan lahan kosong, meningkatkan ketahanan pangan masyarakat dan pemanfaatan waktu senggang bagi yang para pensiunan atau siapapun yang punya kesempatan berlebih, mohon masyarakat diberikan edukasi tentang hal ini. Terimakasih
- Sosialisasi ke warga perlu ditingkatkan, masih banyak warga yg buang sampah sembarangan
- Lebih intensif lagi dalam mamantau sampah yang dibuang sembarangan
- Blaya retribusi pinggir jalan dengan masuk gang (atau selisih 1 rumah) bedanya sangat jauh. Perlu ditinjau ulang
- Kalo bisa perihal penyiraman taman lebih pagi biar tidak benturan dengan jam kantor
- Dinas Lingkungan Hidup Tetaplah Semangat membuat Lingkungan Yogyakarta yang indah asri dan sehat
- Kaitan kebersihan sampah, khususnya area perbatasan wilayah tolong dikoordinasikan agar tdk samar tanggung jawabnya, terima kasih
- Semoga bapak2 yg membersihkan jalan sehat selalu ya
- Semoga DLH Kota Yogyakarta dapat meningkatkan lagi perihal pengelolaan sampah berbasis komunitas dan inovasi, peningkatan kualitas udara, pengembangan ruang terbuka hijau, edukasi dan partisipasi masyarakat. Adanya upaya ini diharapkan dapat mewujudkan kota yang lebih bersih, hijau, sehat, dan berkelanjutan bagi warganya. Terima kasih DLH Kota Yogyakarta.

Adapun kondisi permasalahan atau kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kota Yogyakarta dengan jumlah penduduk 415.605 jiwa (BPS, 2024) dan koefisien timbulan sampah per orang per hari berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 32 Tahun

2022 tentang Masterplan Pengelolaan Sampah Kota Yogyakarta 2022-2031 yaitu 0,8 kg/orang/hari menghasilkan potensi timbulan sampah tahun 2024 semester II sebesar 332,48 ton/hari. Neraca massa pengelolaan sampah menunjukkan penurunan capaian persentase sampah terkelola di tahun 2025 Triwulan II menjadi 73,80% dibandingkan capaian persentase pengelolaan sampah di tahun 2024 yaitu sebesar 84,06%. Capaian persentase sampah terkelola merupakan perbandingan antara sampah yang dikelola (jumlah pengurangan dan jumlah penanganan sampah) dibandingkan dengan total timbulan sampah Kota Yogyakarta.

- Jumlah pengurangan sampah terdiri dari jumlah pembatasan timbulan sampah, jumlah pemanfaatan kembali dan jumlah pendauran ulang sampah. Pada saat ini Kota Yogyakarta belum dapat memperhitungkan jumlah pembatasan timbulan sampah dan jumlah pemanfaatan kembali, hanya dapat memperhitungkan jumlah pendauran ulang sampah. Capaian persentase penanganan sampah pada tahun 2025 triwulan II terjadi penurunan menjadi 15,14% dibandingkan persentase pengurangan sampah pada tahun 2024 sebesar 18,95%.
- Capaian jakstrada tahun 2024 sebesar 84,06% meningkat dibandingkan tahun 2023 sebesar 79,23%, akan tetapi masih lebih rendah dari capaian jakstrada tahun 2022 (sebelum ada kebijakan desentralisasi pengelolaan sampah dari provinsi) sebesar 99,77% hal ini disebabkan :
 - a. Belum optimalnya 4 (empat) unit pengolah sampah (UPS) dan masih berproses untuk optimalisasi.
 - b. Belum optimalnya peran bank sampah induk yang terintegrasi dengan bank sampah unit.
 - c. Belum optimalnya pengolahan sampah di sumber/di hulu karena keterbatasan lahan
 - d. Belum optimalnya pendataan pengolahan sampah di hulu dan masih dalam proses optimalisasi
- Sebagai wujud kesiapan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan desentralisasi pengolahan sampah secara mandiri pasca penutupan Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Piyungan melalui Dinas Lingkungan Hidup (DLH) tengah mempersiapkan unit pengolah sampah (UPS) di empat lokasi yaitu Nitikan, Karangmiri, Kranon dan Sitimulyo. Tiga UPS diharapkan mampu mengelola sampah setidaknya 130 ton per hari, pada saat ini baru beroperasi sebesar 96,657 ton/hari perlu peningkatan pengelolaan sampah melalui optimalisasi dan pengembangan sarana dan prasarana.
- Pelaksanaan pengelolaan sampah rumah tangga dan sampah sejenis rumah tangga, sangat

memerlukan dukungan dan peran serta seluruh pelaku pembangunan dari kalangan pemerintah, DPRD, perguruan tinggi, organisasi dan lembaga swadaya masyarakat, swasta dan Lembaga internasional. Keterlibatan seluruh pelaku diharapkan akan mendorong terbangunnya sebuah kesamaan cara pandang, kesepakatan dan sinergi dalam melakukan upaya percepatan pencapaian target pengelolaan sampah rumah tangga dan sampah sejenis rumah tangga Kota Yogyakarta.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Optimalisasi kinerja pegawai	✓	✓	✓	✓	Bidang-Bidang
2	Penanganan Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dengan bidang-bidang		✓		✓	Sekretariat dan Bidang-Bidang
3	Kualitas Sarana Prasarana	Koordinasi secara intensif dengan bidang-bidang	✓	✓	✓	✓	Sekretariat dan Bidang - Bidang

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang “Baik” dengan nilai SKM 79,63 sehingga mempunyai mutu Pelayanan B.
- Tiga unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah akan menjadikan prioritas utama perbaikan kedepannya yaitu kualitas waktu pelayanan, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana prasarana.
- Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi akan dipertahankan bahkan diupayakan untuk ditingkatkan yaitu unsur biaya tarif layanan, kemudian kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan serta kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Yogyakarta, Agustus 2025

Pt. Kepala DLH

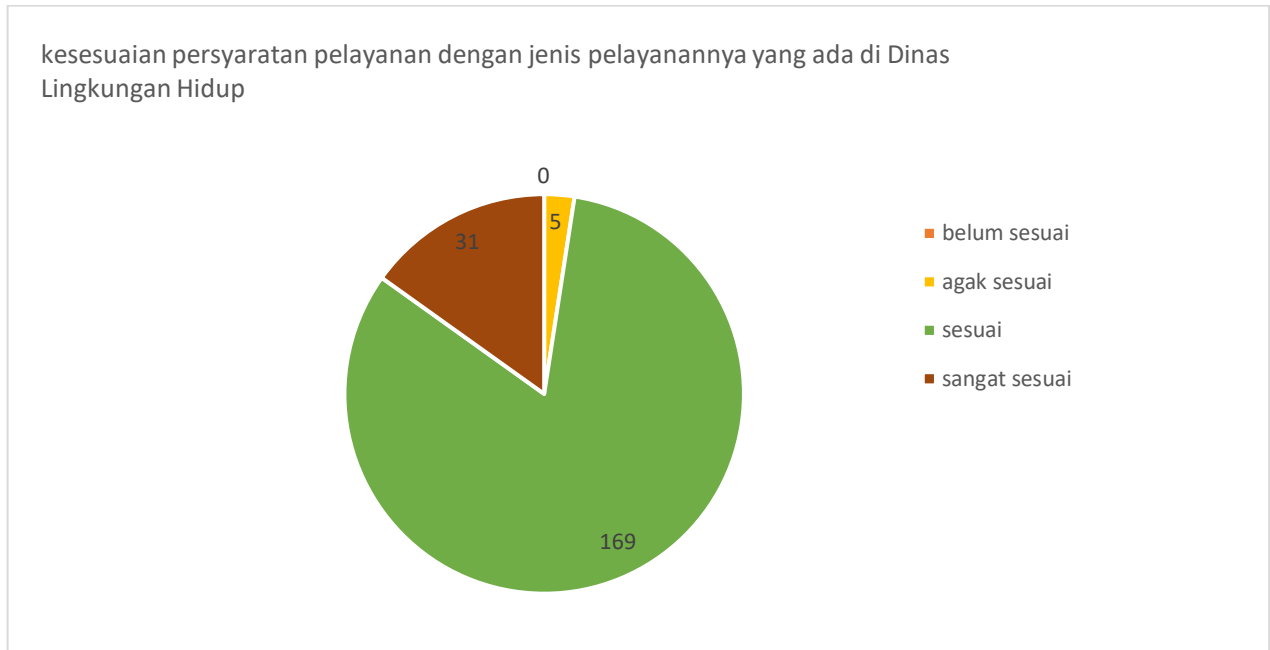
Agus Ni Haryono, S.T.,M.T.
203061996031004

REKAPITULASI HASIL SURVEY IKM TAHUN 2025

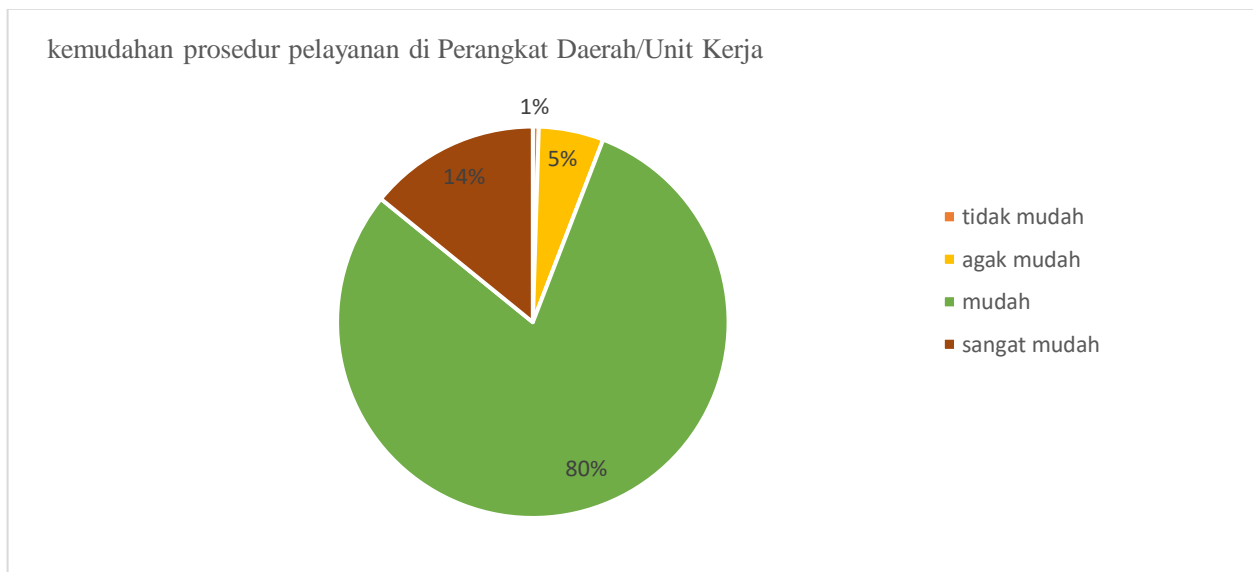
Jumlah Responden : 205 Responden

Waktu Survey : 21 - 31 Juli 2025

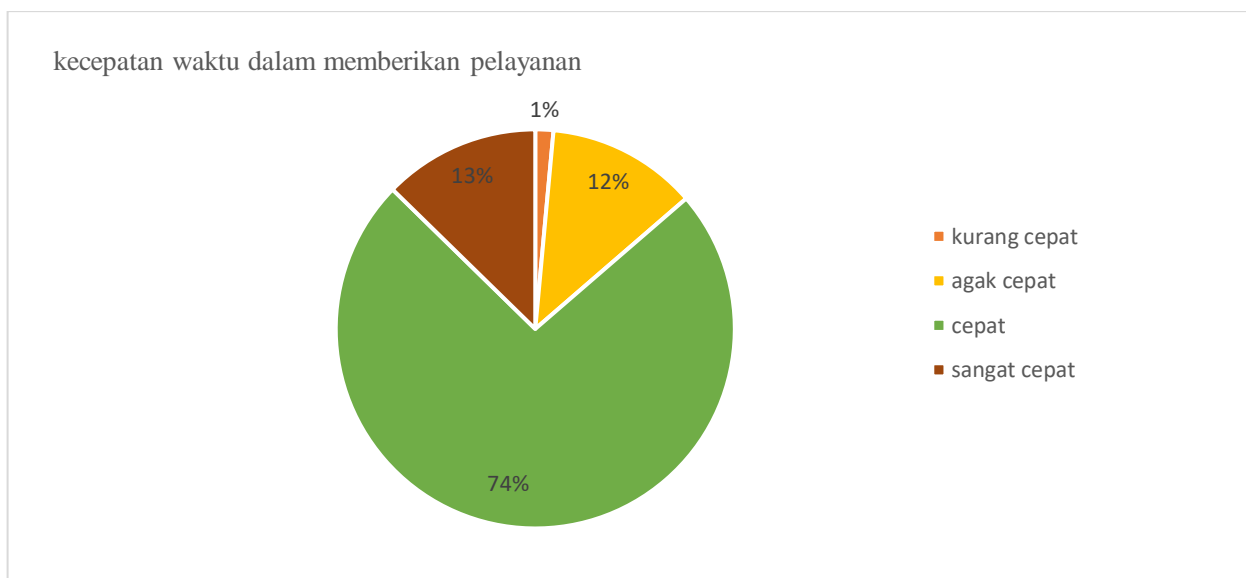
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang ada di Dinas Lingkungan Hidup?



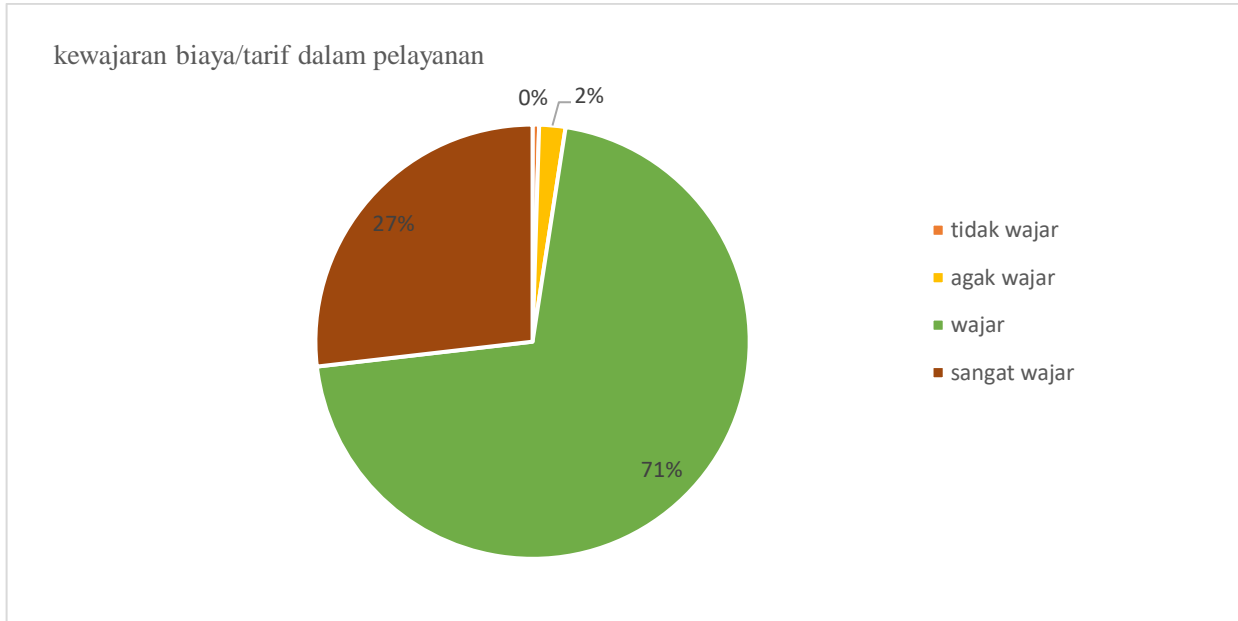
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?



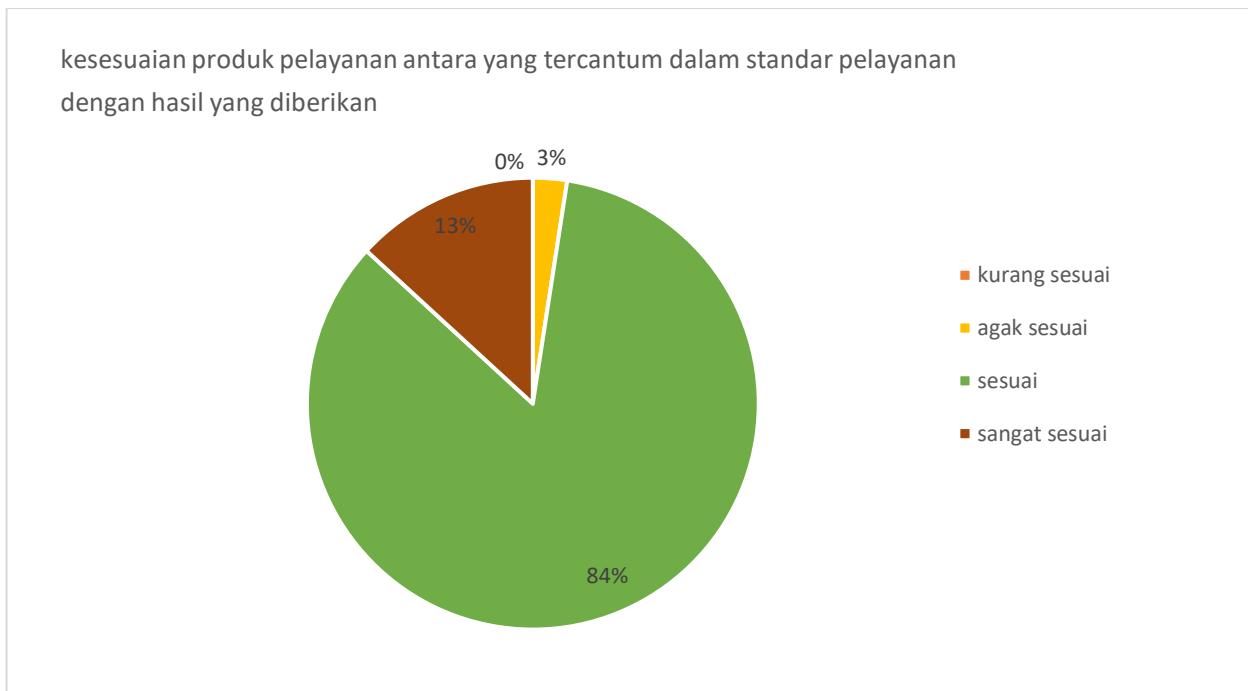
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



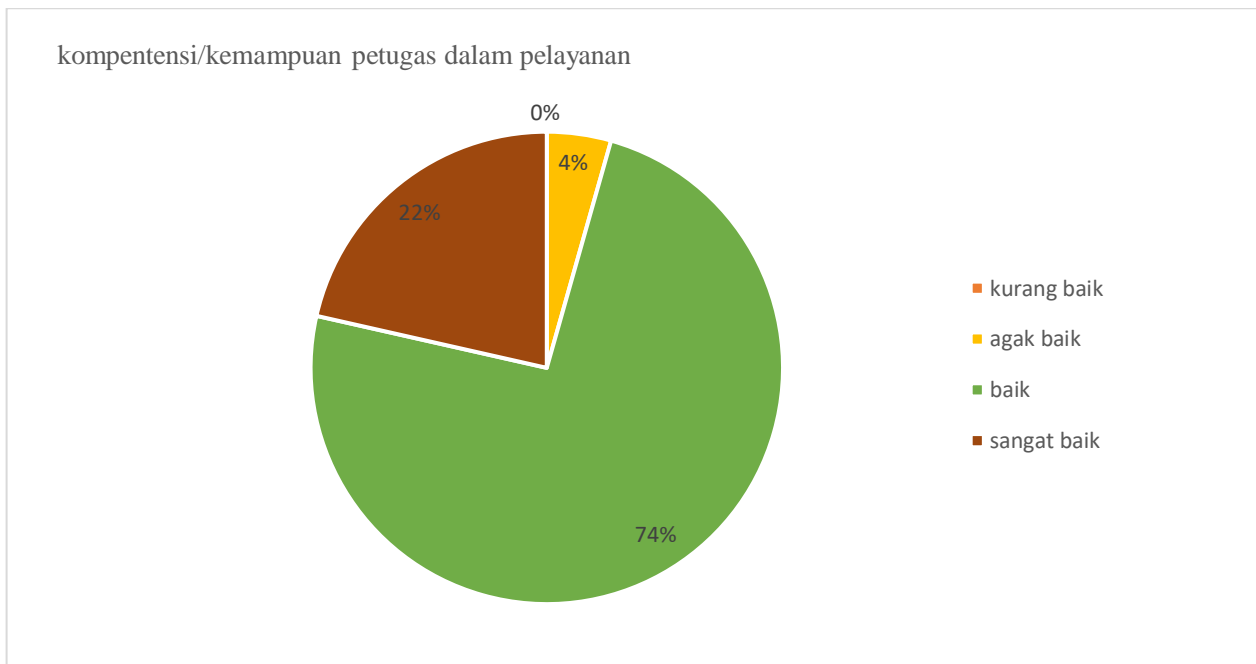
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?



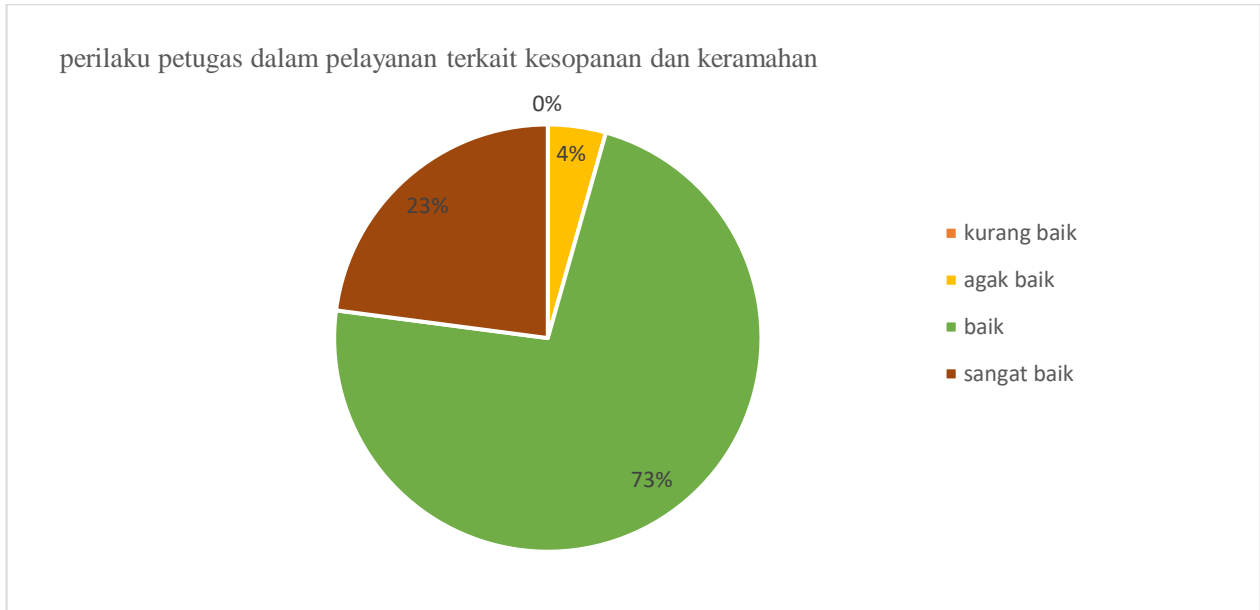
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



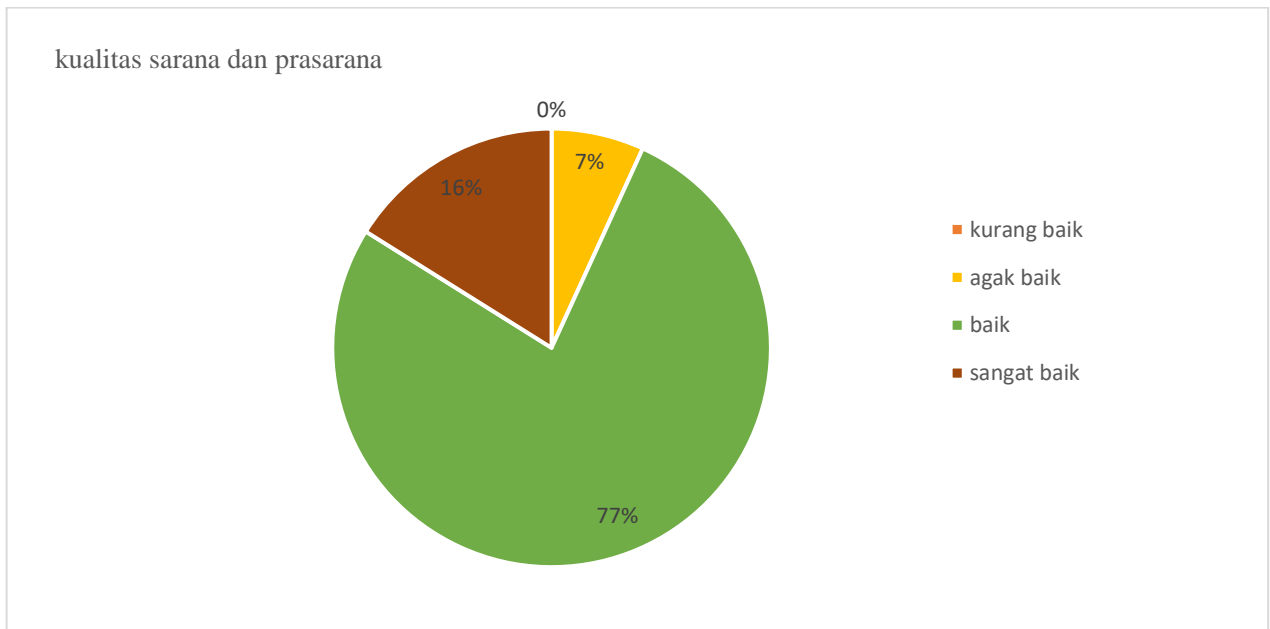
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?



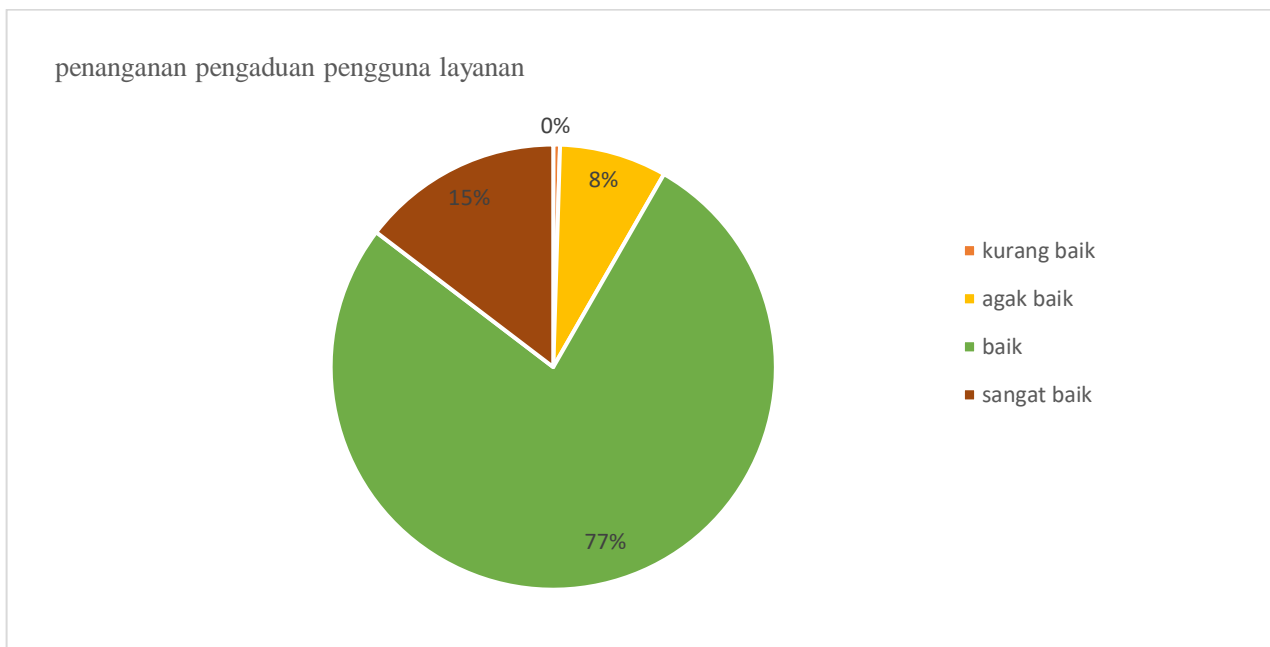
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?



9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



10. Mohon dapat memberikan Saran dan Masukan untuk perbaikan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta

Jawab : Terdapat beberapa Responden yang memberikan Saran dan Masukan

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	matur nwun pelayanan baik nya
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih di perbanyak informasi pengurusan ke DLH yang menyangkut keperluan langsung dari warga Kota Yogyakarta melalui media apapun
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	utk pengangkutan sampah di depo utk diperbaiki jangan sampai ada penumpukan sampah berlebih
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon sarpras terutama mobil pengangkut sampah ditambah, karena yg sudah ada banyak yg kondisinya memprihatinkan.
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus berkolaborasi dan support untuk Jogja lebih bersih dan nyaman
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Utk dikembangkan dalam pelayanan terutama pelayanan kepada masyarakat dengan inovasi yang lebih mengena untuk dilaksanakan di lapangan
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sdh baik.....menjadi semakin baik
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	sudah bagus
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Penanganan Pengaduan lebih ditingkatkan
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semangat
No	Unsur Pelayanan									Saran dan masukan	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik dan bs dipertahankan
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	-
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	aksi nyata untuk masa depan lingkungan yang lebih baik
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	harus lebih fokus pada kebutuhan dan keluhan masyarakat
40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	untuk saran agar lebih responsif
41	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	Tingkatkan
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Saran saya agar pelayanan publik terkait penanganan Sampah lebih ditingkatkan serta patroli untuk pemangkasan pohon-pohon besar supaya lebih rapi dan tidak membahayakan sekitarnya bisa dilakukan secara berkala.
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Tetapkan SLA (Service Level Agreement) penanganan pengaduan maksimal 1x24 jam, Tingkatkan kegiatan penyuluhan ke sekolah, kampung, dan komunitas tentang pengelolaan sampah, pemilahan, dan gaya hidup ramah lingkungan, Perlu sosialisasi intensif dan insentif nyata bagi masyarakat yang melakukan pemilahan

										sampah organik-anorganik dari rumah, Dorong budaya kerja yang humanis dan solutif dalam menghadapi masyarakat, baik secara langsung maupun daring.
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Tingkatkan
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Untuk ditingkatkan ke service excellent n hotline aduan sampah
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Pelayanan sudah baik
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3semoga kedepannya lebih Fast respon
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3-
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4Lanjutkan
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3-
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3Tingkatkan Layanan
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4Pertahankan
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3LEBIH CEPAT DALAM MENGATASI PERMASALAHAN AKAN LEBIH BAIK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN .
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3BERGERAK LEBIH CEPAT DALAM MERESPON
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Sudah baik
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3tingkatkan
57	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3tingkatkan
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Untuk ditingkatkan
59	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3-
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4bagus
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Tingkatkan mutu pelanayan primanya
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Kegiatan Monitoring Lapangan Kualitas Lingkungan untuk lebih diintesifkan dan ditingkatkan
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Kebersihan area malioboro di tingkatkan
64	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3Peningkatan dalam penanganan sampah di kota Yogyakarta ditingkatkan. Buat program yang rasional sehingga bisa berjalan dengan baik.
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3pertahankan
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3tingkatkan
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.
No	Unsur Pelayanan									Saran dan masukan
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4Tetap pertahankan yang sudah ada. Pelayanan mungkin terkait pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta terutama pengelolaan sampah yang

											berasal dari masyarakat
69	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	dilakukan sosialisasi terkait kemudahan prosedur dan persyaratan ke masyarakat
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanan dan terus berbenah agar menjadi pelayanan yg paripurna
71	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	Minta tolong gorong-gorong di jalan parangtritis segera terselesaikan
72	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	Sudah bagus dan lebih ditingkatkan lagi
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Memberikan bantuan/kontribusi kesekolah dan pengarahan kesekolah tentang pentingnya menjaga lingkungan.
74	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	Tingkatkan utk menjadi lebih baik lagi
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas upaya dan perhatian DLH dalam menjaga kebersihan lingkungan, mohon untuk sering dilakukan pembersihan area sungai dan mohon agar petugas dapat terjun ke sungai untuk membersihkan ranting pohon di area sungai yang menimbulkan tumpukan sampah. Terima kasih.
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga semakin baik pelayanannya,jogja semakin bersih indah dan nyaman
77	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tetap melanjutkan komitmen penanganan sampah di Kota Yogyakarta, mengingat beberapa waktu belakang di beberapa tempat terlihat adanya penambahan volume sampah kembali dan jangan berhenti memberikan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat.
83	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	pelayanannya lebih baik lagi
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tingkatkan pelayanan
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	Semoga semakin meningkat pelayanannya
87	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	1	3	3	2	2	3	1	1	Tingkatkan penanganan aduan.
90	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Masih Perlu sosialisasi , tetap semangat dan maju terus

91	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	mohon diperhatikan ketinggian dan usia pohon perindang yang mengganggu cahaya lampu PJU dan akar pohon yang merusak infrastrukturnya trotoar atau jalan. terima kasih
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Semoga waktu pelayanan bisa lebih dipersingkat
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tetap utamakan pelayanan prima
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga sampah lebih tertangani dengan baik lagi
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon perindang yang terletak di persimpangan maupun ruas jalan yang menutupi rambu-rambu dan APILL untuk dirawat agar tidak mengurangi fungsinya dan mengganggu pengguna jalan
No	Unsur Pelayanan									Saran dan masukan	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
96	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	agar lebih meningkatkan mutu layanan
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	untuk lebih ditingkatkan
98	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	Kualitas pelayanan agar lebih ditingkatkan
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	SEMOGA DAPAT MEMPERTAHANKAN PELAYANAN YANG SANGAT BAIK
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanannya sudah baik, agar dipertahankan.
101	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Sudah baik, namun akan lebih baik lagi bila ditingkatkan
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
103	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Untuk terus ditingkatkan kecepatan respon permasalahan sampah di wilayah
104	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik, perlu tambahan untuk pelayanan untuk selalu ramah (tersenyum) kepada pengguna layanan.
105	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	-
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar lebih memperhatikan tentang persampahan
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga bisa diberbanyak lagi tempat pengelolaan sampah yang ada di kota Yogyakarta
108	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Semoga sukses selalu dalam membentuk manusia sadar akan kepedulian lingkungan
109	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	DLH menjadi pengawas langsung yang hadir di sekolah setidaknya seminggu sekali untuk mengontrol sekolah khususnya sekolah adhiwiyata
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pengelolaan sampah mohon ditingkatkan, kebersihan di jalan dan dekat lokasi pengolahan sampah mohon diperhatikan lagi
111	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	DLH hadir langsung secara rutin ke sekolah setidaknya seminggu sekali khususnya sekolah adhiwiyata untuk pendampingan
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon instansi terkait dapat lebih menertibkan terkait pembuangan sampah yg belum semestinya karena masih ada beberapa yang membuang

										sampah di trotoar jalan. Contoh di jalan Batikan
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3tingkatkan
114	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4Selalu refleksi agar pelayanan semakin prima
115	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2semangat
116	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Mohon ditingkatkan terkait penanganan sampah terutama arahan/edaran resmi terkait penanganan sampah B3 di sekolah.Jika sekolah dilibatkan dalam penanganan sampah,mohon buat program "DLH masuk sekolah" seperti halnya program "Jaksa masuk sekolah" yang rutin tiap tahun diadakan,agar guru karyawan dan siswa bisa memahami program pelayanan DLH terkait penanganan sampah/lingkungan selain sekolah Adiwiyata agar penghargaan Adiwiyata/Adipura tidak hanya sekedar administrasi tetapi pembiasaan
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang baik.
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Pertahankan pelayanan yang sudah berjalan, bila mungkin tingkatkan
119	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4Sudah baik
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Perlu didirikan pabrik pengolahan sampah yang memadahi

No	Unsur Pelayanan									Saran dan masukan
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
121	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2Adanya layanan hotline yang bisa diakses oleh masyarakat,untuk memangkas jalur birokrasi agar lebih cepat
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4pelayanan sdh baik
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Memberikan pelayanan yang lebih baik dalam segala aspek.
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3untuk lebih ditingkatkan
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3Gerakan bersama membuat warung hidup, apotik hidup dsb lebih digelorkan untuk memanfaatkan lahan kosong, meningkatkan ketahanan pangan masyarakat dan pemanfaatan waktu senggang bagi yang para pensiunan atau siapapun yang punya kesempatan berlebih, mohon masyarakat diberikan edukasi tentang hal ini. Terimakasih
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3sosialisasi ke warga perlu ditingkatkan, masih banyak warga yg buang sampah sembarangan
127	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4Ditingkatkan
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4Komunikasi dan koordinasi lebih ditingkatkan
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3nihil

130	3	3	4	4	3	3	4	3	4	Sudah baik
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
132	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Lebih intensif lagi dalam mamantau sampah yang dibuang sembarangan
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Blaya retribusi pinggir jalan dengan masuk gang (atau selisih 1 rumah) bedanya sangat jauh. Perlu ditinjau ulang
134	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Kalo bisa perihal penyiraman taman lebih pagi biar tidak benturan dengan jam kantor
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dinas Lingkungan Hidup Tetaplah Semangat membuat Lingkungan Yogyakarta yang indah asri dan sehat
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kaitan kebersihan sampah, khususnya area perbatasan wilayah tolong dikoordinasikan agar tdk samar tanggung jawabnya, terima kasih
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga bisa lebih baik lagi
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik namun perlu tetap untuk ditingkatkan
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga bapak2 yg membersihkan jalan sehat selalu ya
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
144	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Semoga DLH Kota Yogyakarta dapat meningkatkan lagi perihal pengelolaan sampah berbasis komunitas dan inovasi, peningkatan kualitas udara, pengembangan ruang terbuka hijau, edukasi dan partisipasi masyarakat. Adanya upaya ini diharapkan dapat mewujudkan kota yang lebih bersih, hijau, sehat, dan berkelanjutan bagi warganya. Terima kasih DLH Kota Yogyakarta.
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan penghijauan kota, biar asri dan bersih

No	Unsur Pelayanan									Saran dan masukan
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
148	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Cukup
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
150	3	3	2	3	3	2	3	3	3	ditingkatkan lagi
151	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-

154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk terus ditingkatkan dari sisi keramahan dan pelayanan yg profesional
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	percepat sirkulasi pembuangan sampah agar tidak banyak menumpuk di depo
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pemberian pelayanan ditingkatkan
157	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	Mohon dalam pengolahan pupuk kompos dan media tanam oleh BSI kualitasnya ditingkatkan lagi
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon penanganan sampah yang lebih baik lagi, misalnya dengan mengadopsi sistem pengelolaan sampah di Kabupaten/Kota lain yang telah berhasil.
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	DLH Kota kinerja bagus
160	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan dalam pelayanan.
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Penanggulangan sampah terpadu utk diwujudkan
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta semakin baik
163	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan kinerja yang sudah baik
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
167	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Penanganan Pelayanan yang sudah bagus mohon dipertahankan dan terus dikembangkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan
168	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	-
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta saat ini sangat baik.
170	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih dapat memanfaatkan perangkat digital sebagai penunjang layanan
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk memberikan informasi periodik kemasyarakat via elektronik
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon Kiranya Sampah Non Organik dapat dialih guna untuk energi Listrik

No	Unsur Pelayanan									Saran dan masukan	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik sampah semakin teratasi pertahankan
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus tingkatkan
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Segera dapat mengatasi masalah sampah di Kota Yogyakarta
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan DLH
178	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	semoga lebih cepat tanggap untuk urusan sampah
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Still some space to improve

180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon agar respon dipercepat untuk penanganan keluhan
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Sehat selalu dan berproses selalu
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan dan Dipertahankan
183	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Penanganan pengaduan pengguna layanan untuk ditingkatkan
184	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	-
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan dan lebih ditingkatkan
186	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Tingkatkan kualitas
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik untuk ditingkatkan lagi, Program Sungai Bersih dari sampah untuk ditingkatkan lagi. Success selalu.
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	untuk ditingkatkan
189	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	tingkatkan pelayanan terutama terhadap pengaduan masyarakat
190	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Mohon mengoptimalkan pelayanan prima
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peningkatan edukasi dan sosialisasi ke masyarakat, optimalisasi pengelolaan sampah,
192	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Bila dimungkinkan armada pengangkut sampah dipilah juga, ada armada yg khusus sampah organik dan khusus an organik
193	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik, cepat tanggap.
194	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tata kelola ruang seharusnya tidak mengalahkan eksistensi tatanan pohon di sepanjang pinggir jalan
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga pelayanan semakin meningkat lagi
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan kinerja
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat menuju Yogyakarta semakin bersih dan bebas sampah.
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	TINGKATKAN TERUS PELAYANAN DAN PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

No	Unsur Pelayanan									Saran dan masukan	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Melayani dengan hati
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	untuk meningkatkan pelayanan terutama terkait penangan aduan sampah
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon ada program pengadaan alat pengolah sampah di setiap keluarahan

204	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
205	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
Jumlah	665	654	645	683	659	666	665	650	649	
NRR	3,2439	3,1902	3,1463	3,3317	3,2146	3,2487	3,2439	3,1707	3,1658	
Jumlah bobot	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Jumlah unsur	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
Nilai Persepsi	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	
Nilai Penimbangan	0,3568	0,3509	0,3460	0,3664	0,3536	0,3573	0,3568	0,3487	0,3482	
Interval	3,18517073									
NI*25	79,63									