



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
**DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

Jl. Bima Sakti No. 1 Yogyakarta 55221 Telp. (0274) 565876, 515865 562682 Fax (0274) 515876

# LAPORAN AKHIR

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan -  
Jasa Studi Penelitian dan Bantuan Teknik

**TAHUN ANGGARAN 2024**



## **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 Studi Penelitian Dan Bantuan Teknik (Survey Kepuasan Masyarakat)”** dapat terselesaikan. Laporan akhir ini merupakan tahap akhir dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta Tahun 2024.

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, Mei 2024

**CV. Madani Callysta Saibuyun**

Penyusun

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</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 .....	12
1.4.4 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat .....	14
1.5 JADWAL PELAKSANAAN SKM .....	16
<b>BAB 2. ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>17</b>
2.1 DATA KUESIONER .....	17
2.1.1 Layanan Pengelolaan Persampahan .....	17
2.1.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	18
2.1.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan.....	20
2.1.4 Layanan Dokumen Lingkungan .....	21
2.1.5 Layanan Laboratorium Lingkungan .....	23
2.1.6 Layanan UPT Bengkel.....	24
2.2 PERHITUNGAN PENGUKURAN.....	25
2.2.1 Layanan Pengelolaan Persampahan .....	25
2.2.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	26
2.2.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan.....	26

2.2.4	Layanan Dokumen Lingkungan.....	27
2.2.5	Layanan Laboratorium Lingkungan .....	27
2.2.6	Layanan UPT Bengkel.....	27
2.3	DESKRIPSI HASIL ANALISIS .....	28
2.3.1	Layanan Pengelolaan Persampahan .....	28
2.3.2	Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	30
2.3.3	Layanan Taman Kota/Perindang Jalan.....	32
2.3.4	Layanan Dokumen Lingkungan.....	34
2.3.5	Layanan Laboratorium Lingkungan .....	36
2.3.6	Layanan UPT Bengkel.....	38
<b>BAB 3.</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>40</b>
3.1	LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN .....	40
3.2	LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK .....	41
3.3	LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN .....	42
3.4	LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN .....	43
3.5	LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN .....	45
3.6	LAYANAN UPT BENGKEL .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>	
<b>LAMPIRAN I. KUESIONER.....</b>	<b>I</b>	
A.	Kuesioner SKM Layanan Pengelolaan Persampahan .....	I
B.	Kuesioner SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	III
C.	Kuesioner SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	V
D.	Kuesioner SKM Layanan Dokumen Lingkungan .....	VII
E.	Kuesioner SKM Layanan Laboratorium Lingkungan .....	IX
F.	Kuesioner SKM Layanan UPT Bengkel .....	XI
<b>LAMPIRAN II. OLAH DATA SKM .....</b>	<b>XIII</b>	
A.	Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan .....	XIII
B.	Olah Data SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik .....	XVIII
C.	Olah Data SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan .....	XX

D.	Olah Data SKM Layanan Dokumen Lingkungan .....	XXII
E.	Olah Data SKM Layanan Laboratorium Lingkungan .....	XXIV
F.	Olah Data SKM Layanan UPT Bengkel .....	XXV
<b>LAMPIRAN III. DOKUMENTASI SURVEY .....</b>		<b>XXVII</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan Berdasarkan Unsur Penilaian .....	29
Gambar 2.2	Tren Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir .....	29
Gambar 2.3	Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik Berdasarkan Unsur Penilaian .....	31
Gambar 2.4	Tren Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir .....	31
Gambar 2.5	Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan Berdasarkan Unsur Penilaian .....	33
Gambar 2.6	Tren Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir .....	34
Gambar 2.7	Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian	35
Gambar 2.8	Tren Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir .....	36
Gambar 2.9	Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian .....	37
Gambar 2.10	Tren Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir .....	37
Gambar 2.11	Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian .....	38
Gambar 2.12	Tren Nilai SKM Layanan UPT Bengkel DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sebaran Lokasi dan Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta .....	7
Tabel 1.2	Sebaran Lokasi dan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta .....	9
Tabel 1.3	Sebaran Lokasi dan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta .....	10
Tabel 1.4	Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	15
Tabel 1.5	Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan .....	16
Tabel 2.1	Tabel Karakteristik Responden Layanan Persampahan.....	18
Tabel 2.2	Tabel Karakteristik Responden Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	19
Tabel 2.3	Tabel Karakteristik Responden Layanan Taman Kota/Perindang Jalan.....	21
Tabel 2.4	Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan.....	22
Tabel 2.5	Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan.....	24
Tabel 2.6	Tabel Karakteristik Responden Layanan UPT Bengkel.....	25
Tabel 2.7	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Pengelolaan Persampahan .....	26
Tabel 2.8	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	26
Tabel 2.9	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Taman Kota/Perindang Jalan.....	26
Tabel 2.10	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Dokumen Lingkungan.....	27
Tabel 2.11	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Laboratorium Lingkungan .....	27
Tabel 2.12	Perhitungan Tiap Unsur Layanan UPT Bengkel.....	28

# 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

aparatur 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 menjaring 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
6. Layanan UPT Bengkel

### **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 di mana data-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. Mudah-mudahan, 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 infinit 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 Maret 2022-Maret 2023.
- Populasi layanan laboratorium lingkungan adalah pengguna jasa layanan laboratorium lingkungan yang disediakan oleh DLH Kota Yogyakarta.
- Populasi layanan UPT bengkel adalah pengguna jasa layanan perbengkelan yang merupakan pengemudi kendaraan lapangan inventaris DLH Kota Yogyakarta

Adapun sampel untuk survey kepuasan masyarakat pada layanan DLH Kota Yogyakarta Tahun 2024 adalah sebagai berikut: Sampel untuk layanan pengelolaan persampahan berjumlah 200 responden, RTHP dengan 85 responden, layanan taman kota dan pohon perindang sejumlah 85 responden, dokumen lingkungan sejumlah 50 responden, layanan laboratorium lingkungan berjumlah 35 responden, dan layanan UPT bengkel berjumlah 45 responden dengan total sampel berjumlah 500 responden. Jumlah sampel pada survey kepuasan masyarakat DLH Kota Yogyakarta tahun 2024 sama dengan jumlah responden pada survey tahun 2023, 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 200 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.

Tabel 1.1 Sebaran Lokasi dan Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

No	Kemantren	Nama TPS		2022 Awal
1	Tegalrejo	1	RW 4 Bener	TPS
		2	Kricak	TPS
		3	Depo Makam Utoroloyo	Depo
		4	Jl. Bener	LC
		5	BLPT	Container
		6	Dinas Sosial Karangwaru	Container
2	Jetis	1	Kleringan	TPS
		2	Gowongan	TPS
		3	DPUPR Provinsi	Container
3	Gondokusuman	1	Cantel 1	TPS
		2	Cantel 2	TPS
		3	Kowilhan	TPS
		4	Korem Pusat	TPS
		5	SMP 8	TPS
		6	Gondolayu	TPS
		7	Depo Pengok	Depo
		8	Jl. Kusbini	TPS
		9	Balaiyasa	TPS
		10	Selatan Embung Langensari	TPS
		11	Belakang Duta	TPS
		12	Krasak Barat	TPS
		13	Jl.Urip Sumoharjo	Bin
		14	Ungaran	TPS
		15	Jl. Pattimura	TPS
		16	Jl. Nyoman Oka	TPS
		17	Jl. Munggur	TPS
		18	Gedung Pamungkas	TPS
		19	RRI Jl.Telomoyo	LC

No	Kemantren		Nama TPS	2022 Awal
		20	Depo Mandala Krida	Depo
		21	Depo Argolubang	Depo
		22	Brimob Baciro	Container
		23	Balaiyasa	Container
		24	RS Bethesda	Container
		25	dr YAP	Container
4	Danurejan	1	Hayam Wuruk	TPS
		2	Lempuyangan Barat	TPS
		3	Lempuyangan Timur	TPS
		4	Bausasran Timur	TPS
		5	DPRD DIY	TPS
		6	Kepatihan	LC
5	Gedongtengen	1	Depo Pringgokusuman	Depo
6	Ngampilan	1	Pasar Senen	TPS
7	Wirobrajan	1	Depo Serangan	Depo
8	Mantrijeron	1	Depo Dukuh Jl.Bantul	Depo
9	Kraton	1	PDHI	TPS
		2	Tamansari	TPS
		3	Depo Ngasem	Depo
10	Gondomanan	1	Taman Budaya	TPS
		2	Gedung Agung	TPS
		3	Poltabes	TPS
		4	Taman Pintar	Bin
		5	Benteng Vredeburg	Container
		6	Pasar Sore	LC
11	Pakualaman	1	Mangunsarkoro	TPS
		2	Puro Pakualaman	LC
		3	Balai Batik	Container
12	Mergangsan	1	Jl. Sisingamangaraja	TPS
		2	Pasar Pujokusuman	TPS
		3	Brontokusuman	TPS
		4	RS Pratama	Bin
		5	Depo Purawisata	Depo
		6	Dinas Sosial Karangkajen	TPS
13	Umbulharjo	1	Depo Nitikan	Depo
		2	Depo Sorosutan	Depo
		3	Kompleks Balaikota	Bin
		4	Pamukti	LC
		5	Rs Wirosaban	Container
		6	Terminal Giwangan	Container
		7	SGM	Bin

No	Kemantren	Nama TPS		2022 Awal
		8	Polbangtan Kusumanegara	Container
14	Kotagede	1	Depo Lapangan Karang	Depo
		2	Depo Kebun Raya (Gembira Loka)	Depo
		3	Depokan Kotagede	LC
		4	Budi Makmur	Container

## 2. Sampel dan lokasi layanan RTHP

Sampel layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau DLH Kota Yogyakarta berjumlah 85 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.

**Tabel 1.2 Sebaran Lokasi dan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta**

No	Kawasan RTHP Permukiman	Kelurahan	Kecamatan
1	RT 35 RW 06 Notoprajan	Notoprajan	Ngampilan
2	RT 21 RW 05 Sosromenduran	Sosromenduran	Gedongtengen
3	RT 29 RW 25 Pringgokusuman	Pringgokusuman	Gedongtengen
4	RT 17 RW 05 Kadipaten II	Kadipaten	Kraton
5	RT 18 RW 04 Prenggan	Prenggan	Kotagede
6	RT 16 RW 05 Rejowinangun	Rejowinangun	Kotagede
7	RT 12 RW 03 Keparakan	Keparakan	Mergangsan
8	RT 15 RW 05 Brontokusuman I	Brontokusuman	Mergangsan
9	RT 15 RW 04 Gunungketur	Gunungketur	Pakualaman
10	RT 25 RW 07 Ngupasan	Ngupasan	Gondomanan
11	RT 35 RW 10 Mantrijeron	Mantrijeron	Gondomanan
12	RT 42 RW 09 Bumijo	Bumijo	Jetis
13	RT 36 RW 10 Demangan (Taman Kehati Demangan)	Demangan	Gondokusuman
14	RT 17 RW 05 Demangan	Demangan	Gondokusuman
15	RT 51 RW 13 Klitren	Klitren	Gondokusuman
16	RT 77 RW 18 Baciro 1	Baciro	Gondokusuman
17	RT 32 RW 09 Baciro 2 (Taman Kantil)	Baciro	Gondokusuman
18	RT 29 RW 08 Baciro 3 (Taman Bakung)	Baciro	Gondokusuman

No	Kawasan RTHP Permukiman	Kelurahan	Kecamatan
19	RT 43 RW 09 Sorosutan 1 (depan SMK 4)	Sorosutan	Umbulharjo
20	RT 49 RW 13 Sorosutan	Sorosutan	Umbulharjo
21	RT 23 RW 07 Semaki	Semaki	Umbulharjo
22	T 38 RW 11 Mujamuju	Mujamuju	Umbulharjo
23	RT 11 RW 03 Tahunan	Tahunan	Umbulharjo
24	RT 42 RW 11 Pandeyan	Pandeyan	Umbulharjo
25	RT 45 RW 08 Pandeyan (Gajahwong Edupark)	Pandeyan	Umbulharjo
26	RT 45 RW 08 Pandeyan (Gajahwong - pinggir sungai)	Pandeyan	Umbulharjo
27	RT 34 RW 09 Tegalrejo	Tegalrejo	Tegalrejo
28	T 02 RW 01 Kricak	Kricak	Tegalrejo
29	RT 12 RW 07 Bener	Bener	Tegalrejo
30	RW 01 Tegalpanggung	Tegalpanggung	Danurejan

### 3. Sampel dan lokasi layanan taman kota dan perindang jalan

Sampel layanan pengelolaan taman kota DLH Kota Yogyakarta berjumlah 85 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.

**Tabel 1.3 Sebaran Lokasi dan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta**

No	Lokasi Pohon Perindang (Nama Jalan)	Lokasi Taman (Nama Taman)	Lokasi Taman Kota/Pohon Perindang (Nama Kelurahan)
1	Jl. Sudirman	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
2	Jl. Suroto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
3	Jl. FM. Noto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
4	Jl. Abubakar Ali	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
5	Jl. Yos Sudarso	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren

No	Lokasi Pohon Perindang (Nama Jalan)	Lokasi Taman (Nama Taman)	Lokasi Taman Kota/Pohon Perindang (Nama Kelurahan)
6	Jl. Atmosukarto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
7	Jl. Kartini	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
8	Jl. P. Senopati	Taman Jl. P. Senopati	Gunungketur, Semaki, Mujamuju 2, Tahunan,
9	Jl. Diponegoro	Taman Jl. Diponegoro	Sosromenduran, Tegalrejo, Kricak, Bener
10	Jl. Tentara Pelajar	Taman Samsat	Tegalrejo, Kricak, Bener, Bumijo, Pringgokusuman
11	Jl. Kyai Mojo	Taman Jl. Kyai Mojo	Tegalrejo, Kricak, Bener
12	Jl. Magelang	Taman Samsat	Bumijo, Tegalrejo, Kricak, Bener, Pringgokusuman
13	Jl. D.I. Panjaitan		Mantrijeron, Notoprajan, Kadipaten II
14	Jl. Mayjend. Sutoyo	Taman Pojok Beteng Wetan, Taman Gading, Taman Jl. MT. Haryono	Mantrijeron, Notoprajan, Kadipaten II
15	Jl. Kapt. Piere Tendean		Ngupasan, Pringgokusuman
16	Jl. Veteran		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan
17	Jl. Kali Manunggal		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan, Sorosutan 1 (depan SMK 4)
18	Jl. Menteri Supeno		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan, Sorosutan 1 (depan SMK 4), Sorosutan 2, Keparakan, Brontokusuman I
19	Jl. Ngeksigondo		Prenggan, Rejowinangun, Sorosutan 1 (depan SMK 4), Sorosutan 2, Pandeyan, Tahunan
20	Jl. Kusumanegara	Taman Jl. Kusumanegara	Gunungketur, Semaki, Mujamuju 2, Tahunan
21	Jl. Kapas		Gunungketur, Semaki, Baciro (Baciro 1, 2 (Taman Kantil), 3 (Taman Bakung)

#### 4. Sampel layanan dokumen lingkungan

Sampel layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 50 responden yang mengakses layanan dokumen lingkungan selama bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Maret 2024. 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 35 responden yang mengakses layanan laboratorium lingkungan selama bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Maret 2024. 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.

#### 6. Sampel layan UPT bengkel

Sampel layanan UPT bengkel DLH Kota Yogyakarta berjumlah 45 responden yang mengakses layanan perbengkelan selama bulan Maret 2023 sampai dengan Maret 2024. Karakter responden untuk layanan perbengkelan ini antara lain; Responden untuk jenis layanan laboraorium lingkungan adalah pengemudi kendaraan lapangan inventaris DLH Kota Yogyakarta yang mengurus dan menggunakan jasa lbengkel di 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 (Suwarna 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 diwilayah Kota Yogyakarta sesuai dengan domisili penggunaan manfaat layanan laboratorium lingkungan
- Pelayanan UPT bengkel: penelitian dilakukan di lokasi UPT bengkel DLH Kota Yogyakarta

#### 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, dan (f) Layanan UPT Bengkel DLH Kota Yogyakarta

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 1.4 Tabel 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 2024 dilaksanakan selama 60 (Enam Puluh) hari kalender terhitung sejak diterbitkannya SPK/SPMK.

Tabel 1.5 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 2024 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 2024 tersaji dalam uraian berikut ini:

### **2.1 DATA KUESIONER**

#### **2.1.1 Layanan Pengelolaan Persampahan**

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan pengelolaan persampahan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur sarana prasarana persampahan (bak sampah, depo, kontainer, truk pengangkut sampah), unsur pengelolaan sampah (pengangkutan, pengolahan, pemrosesan akhir), unsur penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan, unsur pemeliharaan kebersihan (pengangkutan sampah, terjadinya penumpukan sampah, sampah berserakan, bau tidak sedap), unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan persampahan, unsur kemampuan petugas layanan kebersihan dan persampahan, unsur ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan kebersihan dan persampahan, unsur kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran, unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan. 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.

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 200 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 Tabel Karakteristik Responden Layanan Persampahan**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	15	8%
		26-35	48	24%
		36-45	84	42%
		46-55	41	21%
		56-65	12	6%
		> 66	0	0%
		Jumlah	200	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	138	69%
		Perempuan	62	31%
		Jumlah	200	100%
3	Pendidikan Terakhir	SD	9	5%
		SMP	19	10%
		SMA	108	54%
		D1-D2-D3	23	12%
		S1	41	21%
		S2 ke atas	0	0%
		Jumlah	200	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	3	2%
		Pegawai Swasta	87	44%
		Wiraswasta	79	40%
		Pelajar/Mahasiswa	6	3%
		Lainnya	25	13%
		Jumlah	200	100%

### 2.1.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan pengelolaan persampahan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur keberadaan RTHP untuk berbagai kegiatan sosial masyarakat (pertemuan, arisan, rapat dll), unsur fungsi RTHP sebagai

ruang bermain anak/olahraga/rekreasi terbatas, unsur penataan dan pemeliharaan penghijauan di RTHP, unsur pemeliharaan RTHP seperti, area bermain anak, area olahraga, kursi/bangku, kamar mandi, tempat sampah terpilah, dll, unsur pemeliharaan ringan RTHP, seperti pembersihan rutin dan penyiraman yang dilakukan oleh wilayah/masyarakat penerima manfaat RTHP, unsur tingkat kepedulian/kesadaran pengguna RTHP terhadap kebersihan dan keindahan RTHP (seperti: membuang sampah sembarangan, corat coret, menjemur pakaian, tempat rongsokan dan sampah rumahtangga dll), unsur tingkat kesadaran pengguna RTHP untuk tidak merusak sarana dan prasarana RTHP (seperti merusak tanaman, mainan, lampu taman, kran air, dan sarpras lainnya), unsur tentang kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan RTHP, dan unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran mengenai pengelolaan RTHP. 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.

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 85 responden yang berada di sekitar lokasi layanan RTHP.

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

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

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	17	20%
		26-35	15	18%
		36-45	17	20%
		46-55	17	20%
		56-65	16	19%
		> 66	2	2%
		Jumlah	85	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	36	42%
		Perempuan	49	58%
		Jumlah	85	100%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
3	Pendidikan Terakhir	SD	2	2%
		SMP	7	8%
		SMA	54	64%
		D1-D2-D3	4	5%
		S1	18	21%
		S2 ke atas	0	0%
		Jumlah	85	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	1	1%
		Pegawai Swasta	23	27%
		Wiraswasta	27	32%
		Pelajar/Mahasiswa	16	19%
		Lainnya	18	21%
		Jumlah	85	100%

### 2.1.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan taman kota/perindang jalan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur sarana prasarana taman kota/perindang jalan (seperti, tanaman taman, pohon perindang, kursi/bangku, tempat sampah terpilah, lampu penerangan), unsur pemeliharaan sarana prasarana taman kota/perindang jalan (seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan), unsur kebersihan sarana prasarana taman kota/perindang jalan (seperti banyak sedikitnya sampah, tulisan corat coret), unsur luas kawasan taman kota/perindang jalan, unsur keindahan taman kota/perindang jalan, unsur kreatifitas/inovasi fasilitas taman kota/perindang jalan, unsur informasi edukatif pada taman kota/perindang jalan, unsur kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan taman kota/perindang jalan, dan unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan. 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.

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 85 responden yang berada di sekitar lokasi layanan taman kota/perindang jalan.

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

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

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	26	31%
		26-35	29	34%
		36-45	17	20%
		46-55	6	7%
		56-65	6	7%
		> 66	1	1%
		Jumlah	85	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	50	59%
		Perempuan	35	41%
		Jumlah	85	100%
3	Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
		SMP	9	11%
		SMA	34	40%
		D1-D2-D3	7	8%
		S1	35	41%
		S2 ke atas	0	0%
		Jumlah	85	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	0	0%
		Pegawai Swasta	31	36%
		Wiraswasta	22	26%
		Pelajar/Mahasiswa	13	15%
		Lainnya	19	22%
		Jumlah	85	100%

#### 2.1.4 Layanan Dokumen Lingkungan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan dokumen lingkungan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, unsur kemudahan prosedur pelayanan, unsur jangka waktu penyelesaian layanan, unsur kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, unsur kemampuan yang dimiliki petugas dalam

memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman, unsur perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, unsur sarana dan prasarana layanan dokumen lingkungan, unsur tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online, dan unsur mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan. 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.

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 Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	4	8%
		26-35	12	24%
		36-45	19	38%
		46-55	11	22%
		56-65	4	8%
		> 66	0	0%
		Jumlah	50	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	36	72%
		Perempuan	14	28%
		Jumlah	50	100%
3	Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	23	46%
		D1-D2-D3	2	4%
		S1	21	42%
		S2 ke atas	4	8%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Jumlah	50	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	1	2%
		Pegawai Swasta	15	30%
		Wiraswasta	32	64%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	2	4%
		Jumlah	50	100%

### 2.1.5 Layanan Laboratorium Lingkungan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan laboratorium lingkungan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, unsur kemudahan prosedur pelayanan, unsur jangka waktu penyelesaian layanan, unsur kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, unsur kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman, unsur perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, unsur sarana dan prasarana layanan laboratorium lingkungan, unsur kerahasiaan hasil layanan laboratorium lingkungan, dan unsur mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan. 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.

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 35 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 Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	1	3%
		26-35	6	17%
		36-45	7	20%
		46-55	12	34%
		56-65	6	17%
		> 66	3	9%
		Jumlah	35	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	15	43%
		Perempuan	20	57%
		Jumlah	35	100%
3	Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
		SMP	3	9%
		SMA	16	46%
		D1-D2-D3	0	0%
		S1	13	37%
		S2 ke atas	3	9%
		Jumlah	35	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	8	23%
		Pegawai Swasta	15	43%
		Wiraswasta	3	9%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	9	26%
		Jumlah	35	100%

### 2.1.6 Layanan UPT Bengkel

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan upt bengkel menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian layanan, kesesuaian hasil pelayanan dengan ketentuan yang telah disyaratkan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, hasil pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, dan mekanisme/tindak lanjut penanganan pengaduan, sarana dan masukan. 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.

Responden jenis layanan UPT bengkel adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berprofesi sebagai driver kendaraan DLH Kota Yogyakarta. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan UPT bengkel di DLH Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 45 responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan terinci melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2.6 Tabel Karakteristik Responden Layanan UPT Bengkel**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	3	7%
		26-35	15	33%
		36-45	23	51%
		46-55	2	4%
		56-65	2	4%
		> 66	0	0%
		Jumlah	45	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	45	100%
		Perempuan	0	0%
		Jumlah	45	100%
3	Pendidikan Terakhir	SD	2	4%
		SMP	1	2%
		SMA	42	93%
		D1-D2-D3	0	0%
		S1	0	0%
		S2 ke atas	0	0%
		Jumlah	45	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	0	0%
		Pegawai Swasta	45	100%
		Wiraswasta	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	0	0%
		Jumlah	45	100%

## 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 2.7 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Pengelolaan Persampahan

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,07	2,29	3,00	2,40	2,61	2,62	2,92	3,07	2,29
Nilai rata-rata tertimbang	0,34	0,25	0,33	0,26	0,29	0,29	0,32	0,34	0,25
Nilai interval	2,68								
Nilai interval konversi	67,07								
<b>IKM unit layanan</b>	67,07								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>C (KURANG BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2024

### 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 2.8 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	3,74	3,65	3,44	3,25	3,19	3,11	3,08	2,94	2,92
Nilai rata-rata tertimbang	0,41	0,40	0,38	0,36	0,35	0,34	0,34	0,32	0,32
Nilai interval	3,22								
Nilai interval konversi	80,59								
<b>IKM unit layanan</b>	80,59								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2024

### 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 2.9 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	3,53	3,47	3,25	2,99	3,62	3,33	3,01	3,24	3,02
Nilai rata-rata tertimbang	0,39	0,38	0,36	0,33	0,40	0,37	0,33	0,36	0,33
Nilai interval	3,24								
Nilai interval konversi	81,01								

<b>IKM unit layanan</b>	81,01
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>

Sumber: Olah Data, 2024

#### 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 2.10 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Dokumen Lingkungan**

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,80	3,58	3,30	3,24	3,32	3,26	3,16	3,00	3,16
Nilai rata-rata tertimbang	0,42	0,39	0,36	0,36	0,37	0,36	0,35	0,33	0,35
Nilai interval	3,28								
Nilai interval konversi	82,01								
<b>IKM unit layanan</b>	<b>82,01</b>								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2024

#### 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 2.11 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Laboratorium Lingkungan**

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,97	3,74	3,14	3,71	3,66	3,54	3,14	3,23	3,14
Nilai rata-rata tertimbang	0,44	0,41	0,35	0,41	0,40	0,39	0,35	0,36	0,35
Nilai interval	3,44								
Nilai interval konversi	86,04								
<b>IKM unit layanan</b>	<b>86,04</b>								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

Sumber: Olah Data, 2024

#### 2.2.6 Layanan UPT Bengkel

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

Tabel 2.12 Perhitungan Tiap Unsur Layanan UPT Bengkel

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata-rata per unsur	3,78	3,31	2,93	2,98	3,04	3,11	3,02	3,00	3,07
Nilai rata-rata tertimbang	0,42	0,36	0,32	0,33	0,33	0,34	0,33	0,33	0,34
Nilai interval	3,11								
Nilai interval konversi	77,67								
<b>IKM unit layanan</b>	<b>77,67</b>								
<b>Kategori IKM unit layanan</b>	<b>B (BAIK)</b>								

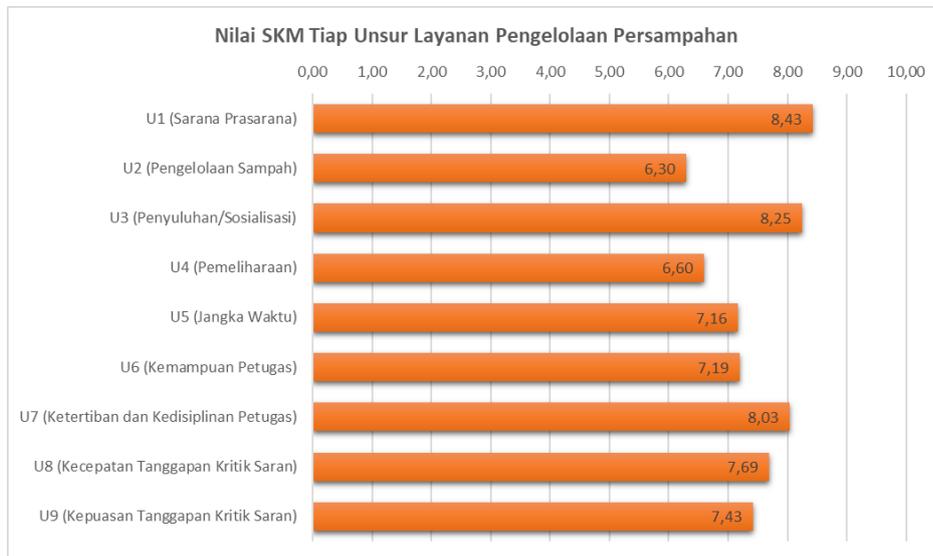
Sumber: Olah Data, 2024

## 2.3 DESKRIPSI HASIL ANALISIS

### 2.3.1 Layanan Pengelolaan Persampahan

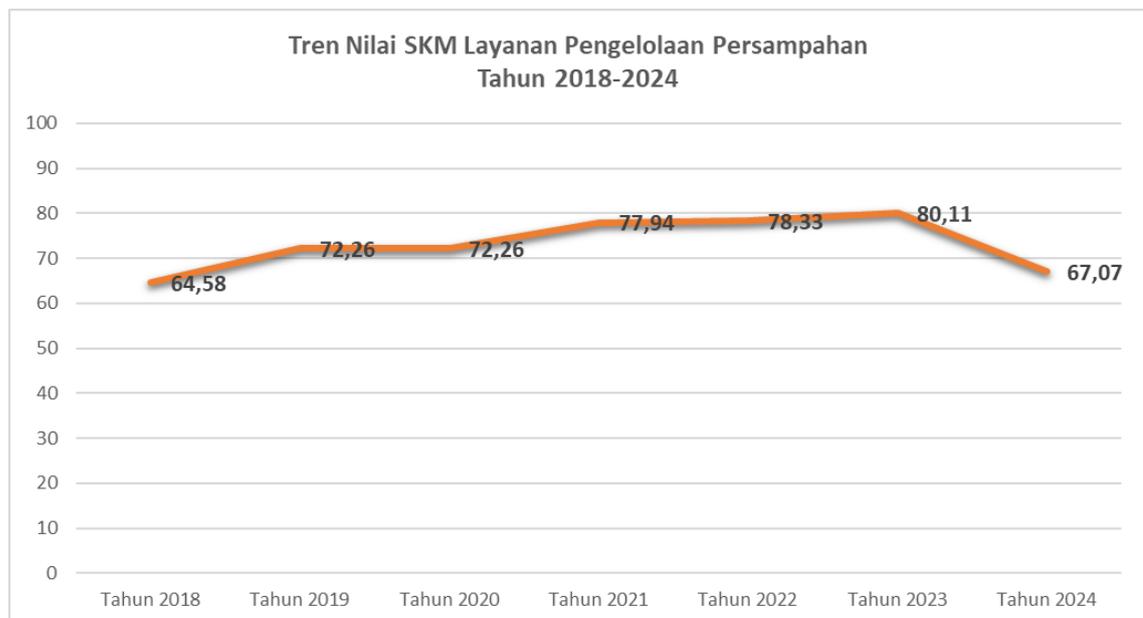
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pengelolaan persampahan Tahun 2024 termasuk dalam kategori kurang baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 67,07. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan pengelolaan persampahan Tahun 2024 mengalami penurunan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan pengelolaan persampahan pada tahun 2023 sebesar 80,11 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta, unsur pengelolaan sampah mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur-unsur lainnya.

Berikut ini adalah gambaran nilai SKM layanan pengelolaan persampahan berdasarkan unsur-unsur yang dinilai:



**Gambar 2.1 Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan Berdasarkan Unsur Penilaian**

Hasil penilaian SKM layanan pengelolaan persampahan mengalami penurunan dari tahun survey sebelumnya. Berikut ini adalah gambaran hasil penilaian SKM layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir:



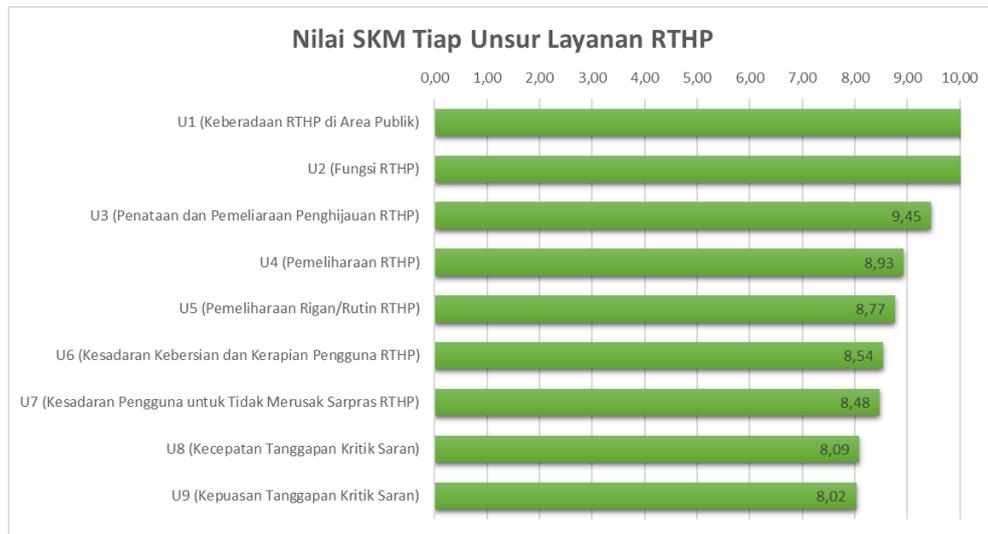
**Gambar 2.2 Tren Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir**

### 2.3.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

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.

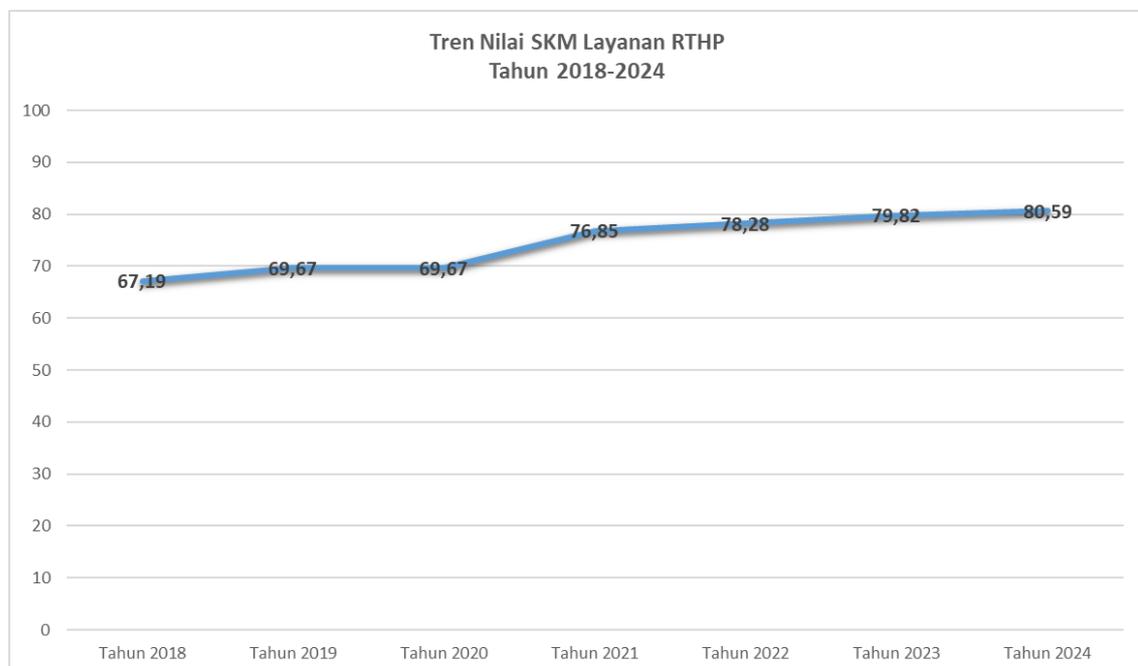
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan ruang terbuka hijau publik Tahun 2024 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 80,59. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan ruang terbuka hijau publik Tahun 2024 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan ruang terbuka hijau publik pada tahun 2023 sebesar 79,82 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan ruang terbuka hijau publik DLH Kota Yogyakarta, unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran mengenai pengelolaan RTHP menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2023 layanan ruang terbuka hijau publik adalah unsur keberadaan RTHP untuk berbagai kegiatan sosial masyarakat. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan ruang terbuka hijau publik adalah 80,59 atau kategori baik.

Berikut ini adalah gambaran nilai SKM layanan ruang terbuka hijau publik berdasarkan unsur-unsur yang dinilai:



**Gambar 2.3 Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik Berdasarkan Unsur Penilaian**

Hasil penilaian SKM layanan ruang terbuka hijau publik mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Berikut ini adalah gambaran hasil penilaian SKM layanan ruang terbuka hijau publik DLH Kota Yogyakarta dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir:



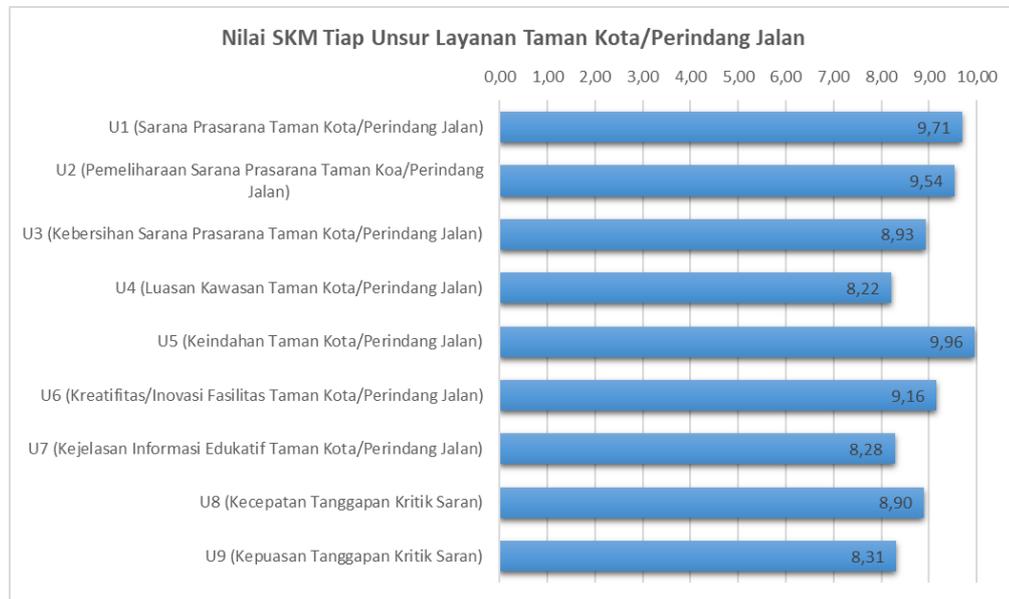
**Gambar 2.4 Tren Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir**

### 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.

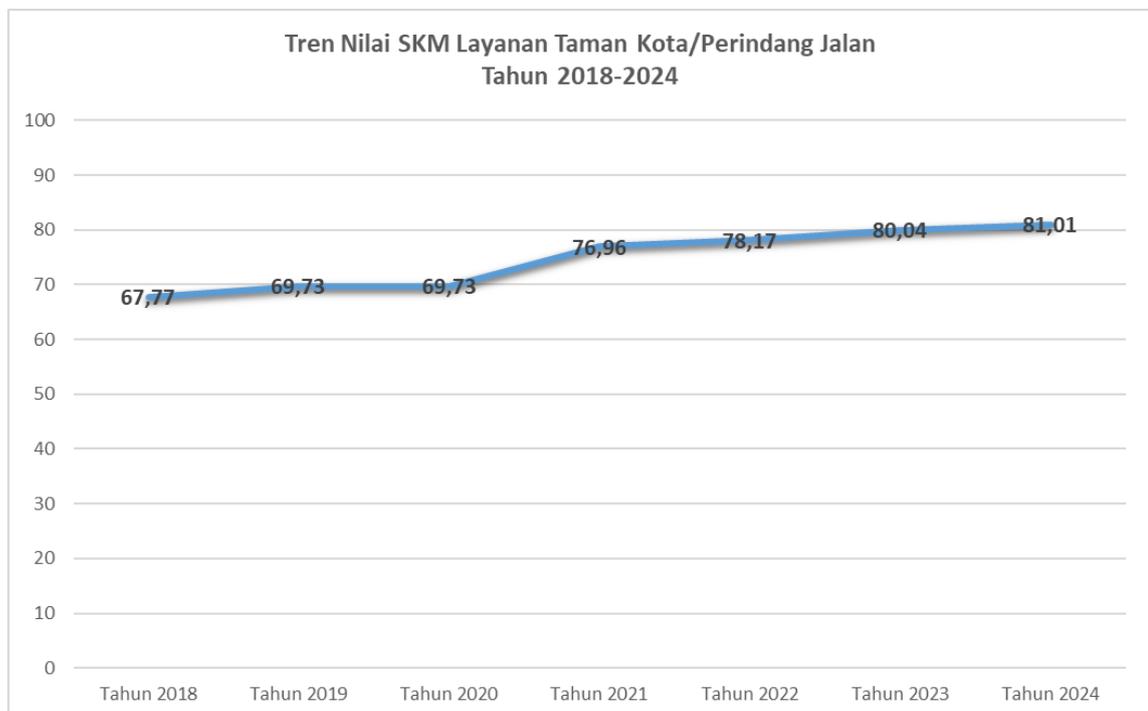
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan taman kota/perindang jalan Tahun 2024 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 81,01. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan taman kota/perindang jalan Tahun 2024 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan taman kota/perindang jalan pada Tahun 2023 sebesar 80,04 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan taman kota/perindang jalan DLH Kota Yogyakarta, unsur kepuasan terhadap tanggapan dan kritik saran menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2024 layanan taman kota/perindang jalan adalah unsur penyediaan sarana prasarana taman kota/perindang jalan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada taman kota/perindang jalan adalah 81,01 atau kategori baik. Berdasar hasil penilaian SKM menunjukkan masyarakat Kota Yogyakarta pada khususnya mengharapkan keberadaan taman kota/perindang jalan yang bertambah dan semakin luas.

Berikut ini adalah gambaran nilai SKM layanan taman kota/perindang jalan berdasarkan unsur-unsur yang dinilai:



**Gambar 2.5 Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan Berdasarkan Unsur Penilaian**

Hasil penilaian SKM layanan taman kota/perindang jalan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Berikut ini adalah gambaran hasil penilaian SKM layanan taman kota/perindang jalan DLH Kota Yogyakarta dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir:



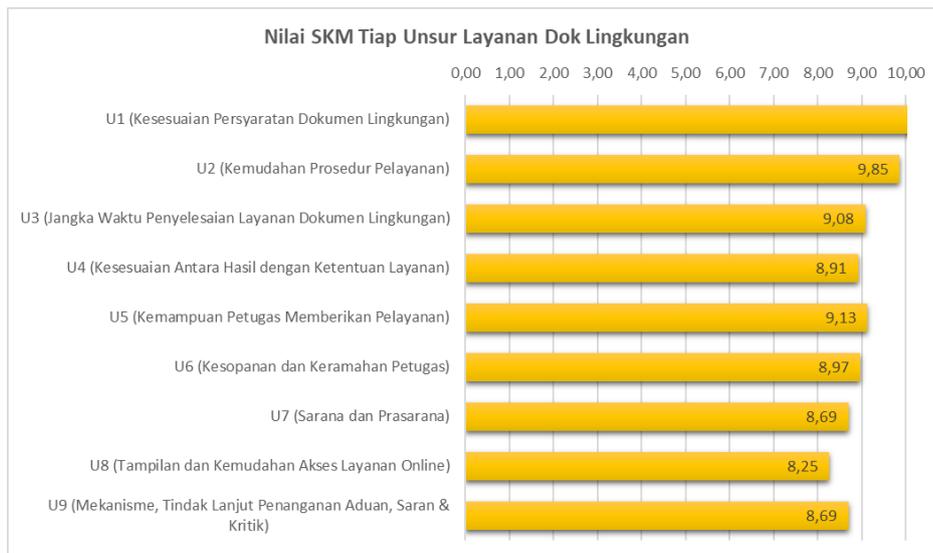
**Gambar 2.6 Tren Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan DLH Kota Yogyakarta  
Tujuh Tahun Terakhir**

#### 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 perijinan satu pintu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dan dapat melalui layanan *Jogja Smart Service* (JSS).

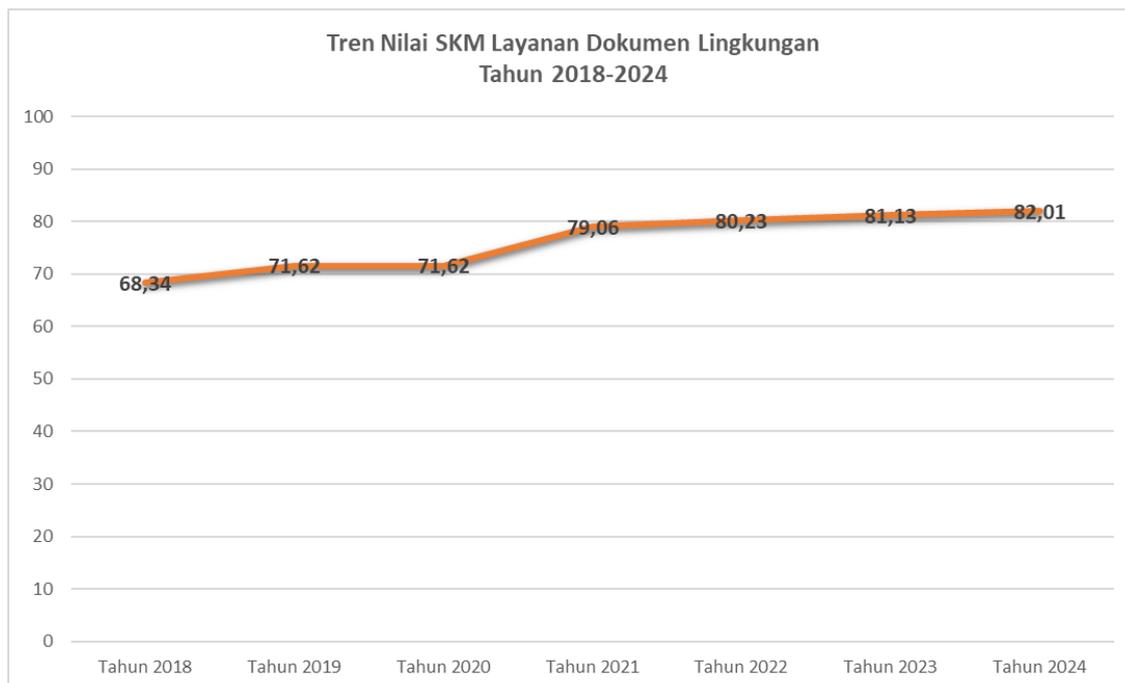
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan dokumen lingkungan Tahun 2024 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 82,01. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan dokumen lingkungan Tahun 2024 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan dokumen lingkungan pada Tahun 2023 sebesar 81,13 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan dokumen lingkungan DLH Kota Yogyakarta, unsur tampilan dan kemudahan akses layanan online yang paling rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2024 layanan dokumen lingkungan adalah unsur kesesuaian persyaratan dokumen lingkungan dengan jenis layanannya. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan dokumen lingkungan adalah 82,01 atau kategori baik.

Berikut ini adalah gambaran nilai SKM layanan dokumen lingkungan berdasarkan unsur-unsur yang dinilai:



**Gambar 2.7 Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian**

Hasil penilaian SKM layanan dokumen lingkungan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Berikut ini adalah gambaran hasil penilaian SKM layanan dokumen lingkungan jalan DLH Kota Yogyakarta dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir:

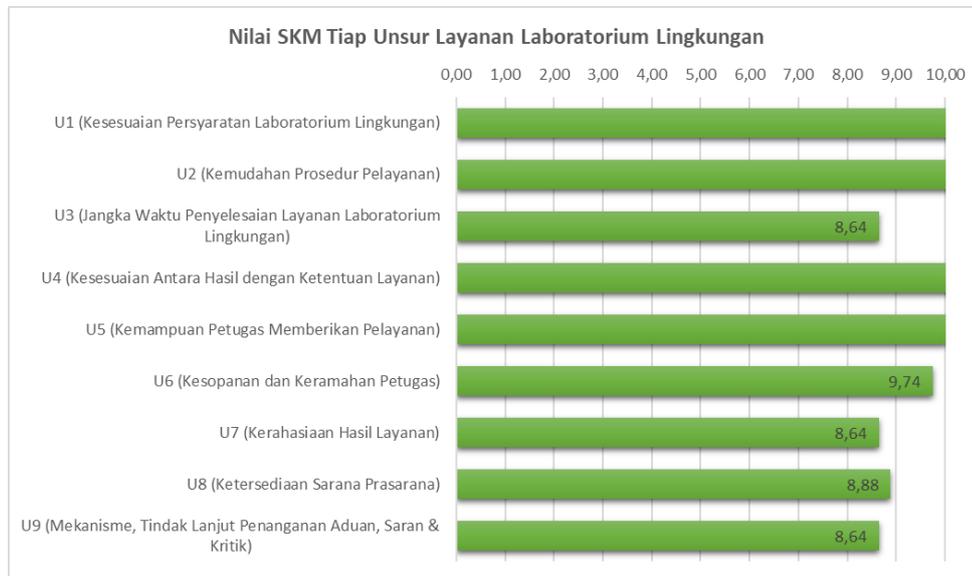


**Gambar 2.8** Tren Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir

### 2.3.5 Layanan Laboratorium Lingkungan

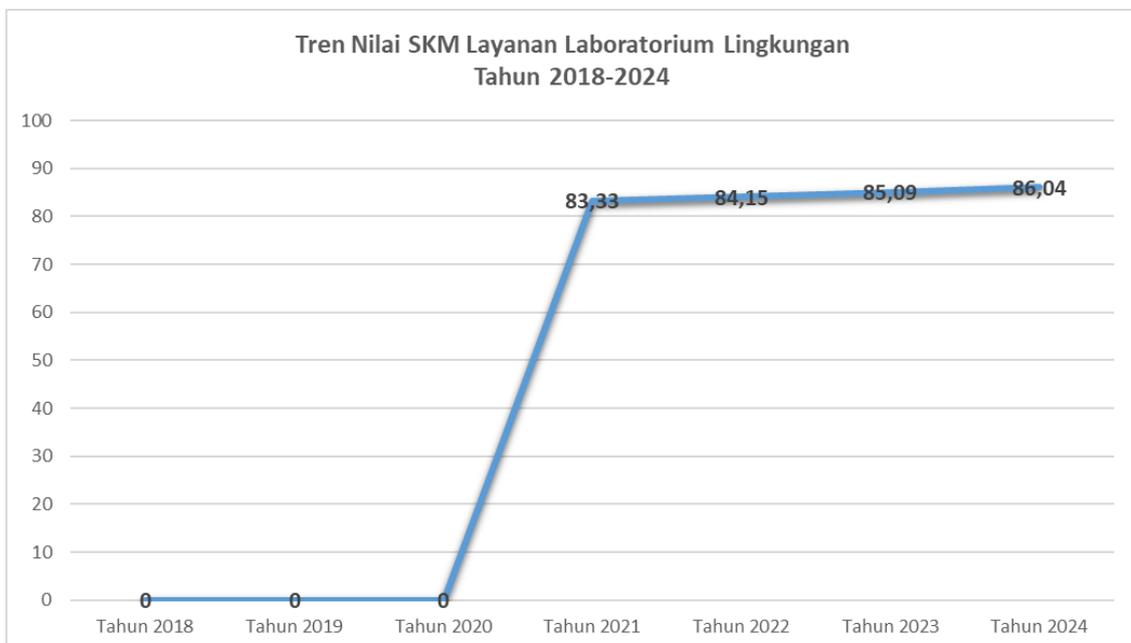
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan laboratorium lingkungan Tahun 2024 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 86,04. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan laboratorium lingkungan Tahun 2024 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan laboratorium lingkungan pada Tahun 2023 sebesar 85,09 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta, unsur mekanisme tindak lanjut penanganan aduan, sarana dan kiritk menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang mendapat nilai rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2023 layanan laboratorium lingkungan adalah unsur kesesuaian persyaratan laboratorium lingkungan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan laboratorium lingkungan adalah 86,04 atau kategori baik.

Berikut ini adalah gambaran nilai SKM layanan laboratorium lingkungan berdasarkan unsur-unsur yang dinilai:



**Gambar 2.9 Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian**

Hasil penilaian SKM layanan laboratorium lingkungan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Berikut ini adalah gambaran hasil penilaian SKM layanan laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir:

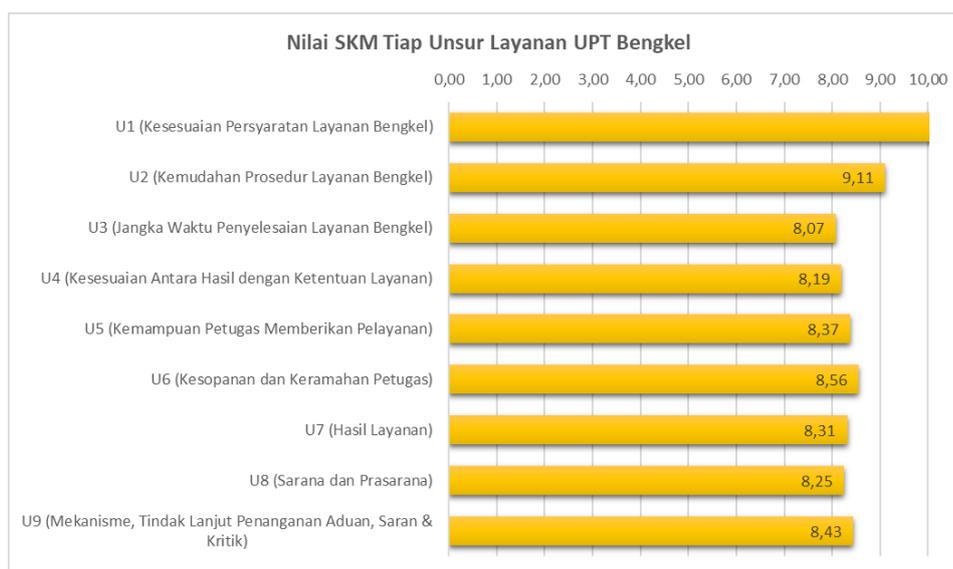


**Gambar 2.10 Tren Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Tujuh Tahun Terakhir**

### 2.3.6 Layanan UPT Bengkel

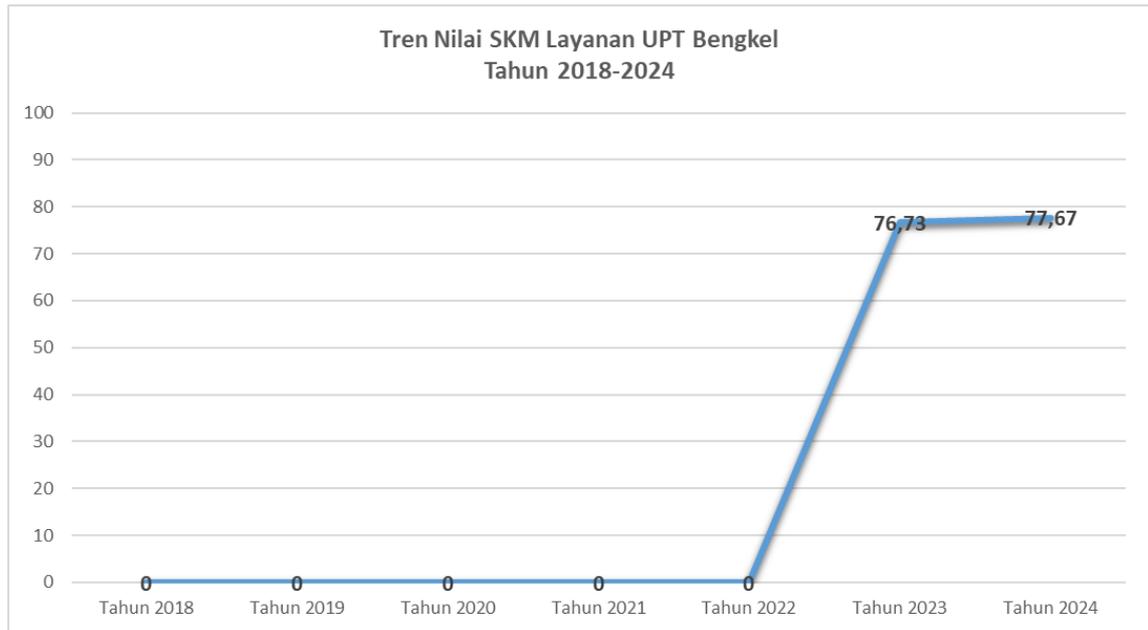
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan UPT Bengkel Tahun 2024 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 77,67 dan mengalami kenaikan dari hasil survey IKM Tahun 2023, dimana hasil survey Tahun 2023 sebesar 76,73. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan UPT bengkel DLH Kota Yogyakarta, unsur jangka waktu penyelesaian layanan menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang mendapat nilai rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2024 layanan UPT bengkel adalah unsur kesesuaian persyaratan layanan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan laboratorium lingkungan adalah 77,67 atau kategori baik.

Berikut ini adalah gambaran nilai SKM layanan laboratorium lingkungan berdasarkan unsur-unsur yang dinilai:



**Gambar 2.11 Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian**

Berikut ini adalah gambaran hasil penilaian SKM layanan UPT bengkel DLH Kota Yogyakarta dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir:



**Gambar 2.12 Tren Nilai SKM Layanan UPT Bengkel DLH Kota Yogyakarta  
Tujuh Tahun Terakhir**

# **BAB 3.**

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **3.1 LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN**

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan persampahan adalah 67,07 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Kurang Baik (C). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa 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. Melengkapi fasilitas kebersihan (kamar mandi/tempat cuci tangan) pada tempat-tempat pembuangan sampah sementara.
2. Perlu mempertahankan serta meningkatkan program penyuluhan serta sosialisasi pengelolaan sampah untuk masyarakat agar masyarakat lebih sadar dan peduli dalam mengelola sampah, apalagi dengan adanya kebijakan pemilahan sampah dari rumah.
3. Perlunya peninjauan secara berkala pada sarana dan prasarana layanan persampahan yang tersebar di semua kemantren sehingga sarana dan prasarana layanan persampahan tetap berfungsi dengan baik.
4. Peningkatan kapasitas bagi fasilitator/relawan bank sampah melalui pelatihan-pelatihan pengelolaan sampah/manajemen persampahan.

5. Meningkatkan koordinasi 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.

### **3.2 LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK**

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan RTHP adalah 80,59 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan RTHP oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana layanan RTHP perlu pengecekan dan perawatan secara berkala karena banyaknya keluhan dari masyarakat yang menyebutkan jika sarana dan prasarana RTHP banyak yang rusak dan tidak terawat, baik sarana bermain, sarana penerangan, serta sarana kebersihannya.
2. Kondisi sarana bermain dan arena bermain perlu ditingkatkan guna menarik minat masyarakat untuk bermain dan mengakses Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)
3. Unsur tentang keberadaan RTHP sebagai tempat kegiatan masyarakat sosial masyarakat menjadi unsur yang mendapatkan nilai paling baik diantara delapan unsur penilaian lainnya.
4. Tindak lanjut terhadap kritik/saran masyarakat dinilai masih lamban, hal ini sejalan dengan nilai unsur mengenai tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan dengan delapan unsur penilaian lainnya.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan RTHP sebagai berikut:

1. Perbaiki fasilitas bermain dan fasilitas kebersihan yang di RTHP

2. 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.
3. Melengkapi sarana bermain yang edukatif untuk anak-anak termasuk yang berkebutuhan khusus
4. Perlu menambah pepohonan dan tanaman untuk menambah keindahan RTHP, jika memungkinkan pepohonan berbuah yang dapat dinikmati masyarakat
5. Perlu melakukan promosi adanya kawasan RTHP melalui media sosial dengan lebih gencar sehingga keberadaan RTHP dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.
6. Meningkatkan koordinasi 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 RTHP di Kota Yogyakarta.

### 3.3 LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan taman kota adalah 81,01 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan Taman Kota oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar masyarakat memiliki kepuasan besar atas pemeliharaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan.
2. Keindahan Taman Kota (Perindang Jalan) masih perlu ditingkatkan dengan menambah kuantitas dan kualitas tanaman
3. Informasi edukatif dalam taman kota (perindang jalan) perlu ditingkatkan

4. Unsur pemeliharaan sarana prasarana taman kota (perindang jalan) menjadi unsur dengan nilai paling baik diantara delapan unsur penilaian lainnya.
5. Tindak lanjut dari DLH terhadap kritik/saran masyarakat dinilai masih kurang cepat, hal ini sejalan dengan hasil SKM dimana unsur penilaian mengenai kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran menjadi unsur dengan nilai paling rendah diantara delapan unsur penilaian lainnya.

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

1. Pengecekan dan perawatan secara berkala tanaman yang berada di Taman Kota/Perindang Jalan sehingga dapat terlihat lebih segar dan tidak mengganggu pengguna jalan
2. Meningkatkan jumlah informasi edukatif di area taman kota (perindang jalan), seperti memberikan label nama-nama tanaman/pepohonan yang ada di taman kota (Perindang jalan)
3. Meningkatkan koordinasi 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 taman kota/perindang jalan di Kota Yogyakarta.

### 3.4 LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Dokumen Lingkungan adalah 82,01 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Dokumen Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL) sudah cukup baik dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen

2. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah cukup memadai
3. Layanan pengurusan dokumen lingkungan secara online dinilai sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan, namun begitu respon dalam pengurusan dokumen secara online masih perlu ditingkatkan.
4. Unsur kemampuan petugas dalam memberikan layanan menjadi unsur penilaian dengan nilai paling baik diantara unsur penilaian lainnya.
5. Tampilan dan kemudahan akses layanan secara online perlu perbaikan dan peningkatan karena saat ini pengajuan layanan dokumen lingkungan melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta/aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) serta tidak diperbolehkan datang langsung/secara offline ke DLH Kota Yogyakarta. Hal tersebut sesuai dengan hasil SKM dimana unsur tampilan dan kemudahan akses layanan online mendapat nilai terendah dibandingkan dengan delapan unsur penilaian lainnya.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Dokumen Lingkungan sebagai berikut:

1. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dan alur pelayanan dengan menambah jumlah banner/spanduk berdiri serta menempatkan media informasi tersebut pada lokasi-lokasi strategis yang mudah diakses maupun melalui media informasi online (media sosial).
2. Perlunya upaya peningkatan pemahaman kepada masyarakat mengenai pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan ijin dokumen lingkungan sehingga diharapkan dengan masyarakat mempersiapkan persyaratan dengan lebih baik, jangka waktu penyelesaian layanan juga semakin cepat.
3. Meningkatkan koordinasi 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 mengetahui persyaratan pengajuan dokumen lingkungan, menyampaikan aduan serta kritik dan saran terkait layanan dokumen lingkungan.

### **3.5 LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN**

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Laboratorium Lingkungan adalah 86,04 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Laboratorium Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan laboratorium lingkungan cukup baik dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan jasa laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta
2. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan laboratorium lingkungan dirasakan masyarakat sudah cukup cepat, sekalipun masih perlu ditingkatkan untuk kecepatan penyelesaiannya
3. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah cukup memadai
4. Masyarakat menilai jika saat ini belum ada program yang berkesinambungan mengenai temuan-temuan di lapangan melalui hasil laboratorium dengan program-program yang tindaklanjuti hasil laboratorium.
5. Unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi dua unsur dengan nilai paling tinggi berdasarkan hasil SKM.
6. Unsur penilaian mengenai mekanisme tindak lanjut penanganan aduan, saran dan kritik menjadi unsur penilaian dengan nilai terendah diantara unsur penilaian lainnya berdasarkan hasil SKM.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Laboratorium Lingkungan sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan pemahaman tentang pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan jasa laboratorium lingkungan
2. Peningkatan kapasitas SDM serta kualitas sarana dan prasarana laboratorium lingkungan sehingga dapat meningkatkan kecepatan hasil layanan laboratorium lingkungan.
3. Perlu sosialisasi pada masyarakat tentang fungsi, kegunaan dan akses laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta.
4. Perlunya menggunakan bahasa yang sederhana dalam laporan hasil laboratorium untuk memudahkan pemahaman pengguna layanan
5. Meningkatkan koordinasi 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 pengajuan layanan laboratorium lingkungan serta menyampaikan aduan serta kritik dan saran terkait layanan laboratorium lingkungan.

### 3.6 LAYANAN UPT BENGKEL

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan UPT Bengkel adalah 77,67 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan UPT Bengkel DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan UPT Bengkel cukup baik dan mempermudah driver kendaraan DLH dalam menggunakan jasa UPT Bengkel DLH Kota Yogyakarta
2. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan UPT Bengkel dirasakan belum cepat sehingga perlu ditingkatkan untuk kecepatan penyelesaiannya

3. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah cukup memadai

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Laboratorium Lingkungan sebagai berikut:

1. Mempermudah prosedur pelayanan dan koordinasi antar petugas pelayanan agar proses perbaikan kendaraan/alat-alat bermotor lainnya menjadi lebih cepat.
2. Perlu meningkatkan sosialisasi tentang fungsi, kegunaan dan akses UPT Bengkel terutama di lingkungan DLH Kota Yogyakarta.
3. Peningkatan kapasitas SDM serta kualitas sarana dan prasarana UPT Bengkel sehingga dapat meningkatkan kecepatan hasil layanan
4. Meningkatkan layanan UPT bengkel dengan membuat jadwal jaga petugas di UPT Bengkel sehingga sewaktu-waktu dibutuhkan kebutuhan dapat segera terakomodir walaupun pada tanggal merah/libur nasional.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, J. (2012). *Research 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 Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup
- Peraturan Walikota Yogyakarta 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

JENIS PELAYANAN : Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan Kota  
 INSTANSI : Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta  
 TELEPON/FAX : .....

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
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Data Lainnya	

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN KEBERSIHAN DAN PERSAMPAHAN KOTA DALAM KURUN WAKTU 1 (SATU) TAHUN TERAKHIR				
NO	Unsur Penilaian			
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap penyediaan sarana prasarana persampahan (misal bak sampah, depo, kontainer, truk pengangkut sampah) yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Buruk</td> <td>3. Baik</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang baik</td> <td>4. Sangat Baik</td> </tr> </table>	1. Buruk	3. Baik	2. Kurang baik
1. Buruk	3. Baik			
2. Kurang baik	4. Sangat Baik			
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap pengelolaan sampah (pengangkutan, pengolahan, pemrosesan akhir) yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak puas</td> <td>3. Puas</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang puas</td> <td>4. Sangat puas</td> </tr> </table>	1. Tidak puas	3. Puas	2. Kurang puas
1. Tidak puas	3. Puas			
2. Kurang puas	4. Sangat puas			
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan kota yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak ada</td> <td>3. Cukup</td> </tr> <tr> <td>2. Jarang</td> <td>4. Sering</td> </tr> </table>	1. Tidak ada	3. Cukup	2. Jarang
1. Tidak ada	3. Cukup			
2. Jarang	4. Sering			

4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap pemeliharaan kebersihan (pengangkutan sampah, terjadinya penumpukan sampah, sampah berserakan, bau tidak sedap) yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan kebersihan dan persampahan kota terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Lamban 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap kemampuan petugas layanan kebersihan dan persampahan DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak mampu 2. Kurang mampu	3. Mampu 4. Sangat mampu
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan kebersihan dan persampahan DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak disiplin 2. Kurang disiplin	3. Disiplin 4. Sangat disiplin
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran	
	1. Lamban 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat
9	Apakah Bapak/Ibu/Saudara puas terhadap tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan Bapak/Ibu/Saudara	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat memuaskan

#### 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

JENIS PELAYANAN : Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)  
INSTANSI : Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta  
TELEPON/FAX : .....

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	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	6. PNS/TNI/POLRI 7. Pegawai Swasta 8. Wiraswasta 9. Pelajar/ Mahasiswa 10. Lainnya	<input type="checkbox"/>

IV. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Data Lainnya	

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK (RTHP) KOTA DALAM KURUN WAKTU 1 (SATU) TAHUN TERAKHIR	
NO	Unsur Penilaian
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang keberadaan RTHP untuk berbagai kegiatan sosial masyarakat (pertemuan, arisan, rapat dll) di wilayah saudara
	5. Buruk 6. Kurang baik 7. Baik 8. Sangat Baik
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang fungsi RTHP sebagai ruang bermain anak/olahraga/rekreasi terbatas di wilayah saudara
	1. Buruk 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat Baik
3.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang penataan dan pemeliharaan penghijauan di Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) di wilayah saudara ?
	1. Buruk 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat Baik
4.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP), seperti, area bermain anak, area olahraga, kursi/bangku, kamar mandi, tempat sampah terpilah, dll yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?
	1. Buruk 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat Baik

5.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap pemeliharaan ringan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP), seperti pembersihan rutin dan penyiraman yang dilakukan oleh wilayah/masyarakat penerima manfaat RTHP (sesuai perwal no 17 TH 2021)?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap tingkat kepedulian/kesadaran pengguna RTHP terhadap kebersihan dan keindahan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) (seperti: membuang sampah sembarangan, corat coret, menjemur pakaian, tempat rongsokan dan sampah rumah tangga dll)	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap tingkat kesadaran pengguna RTHP untuk tidak merusak sarana dan prasarana Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) (seperti merusak tanaman, mainan, lampu taman, kran air, dan sarpras lainnya )	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)	
	1. Lamban 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat
9	Apakah Bapak/Ibu/Saudara puas terhadap tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan Bapak/Ibu/Saudara mengenai pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)	
	5. Tidak memuaskan 6. Kurang memuaskan	7. Memuaskan 8. Sangat memuaskan

<b>VI. SARAN PERBAIKAN</b>
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

JENIS PELAYANAN : **Taman Kota (Perindang Jalan)**  
 INSTANSI : **Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta**  
 TELEPON/FAX : .....

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	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	11. PNS/TNI/POLRI 12. Pegawai Swasta 13. Wiraswasta	14. Pelajar/ Mahasiswa 15. Lainnya	<input type="checkbox"/>

VI. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Data Lainnya	

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN TAMAN KOTA (PERINDANG JALAN) DALAM KURUN WAKTU 1 (SATU) TAHUN TERAKHIR		
NO	Unsur Penilaian	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap penyediaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan) seperti, tanaman taman, pohon perindang, kursi/bangku, tempat sampah terpilah, lampu penerangan, dll yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap pemeliharaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Buruk 2. Kurang baik	3. Baik 4. Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap kebersihan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti banyak sedikitnya sampah, tulisan corat coret yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Kotor 2. Agak bersih	3. Bersih 4. Sangat bersih
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap luas kawasan Taman Kota (Perindang Jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Sempit 2. Agak luas	3. Luas 4. Sangat luas

5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang keindahan Taman Kota (Perindang Jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak indah 2. Agak indah	3. Indah 4. Sangat indah
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kreatifitas/inovasi fasilitas Taman Kota (Perindang Jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	5. Tidak kreatif/inovatif 6. Kurang kreatif/inovatif	7. Kreatif/inovatif 8. Sangat kreatif/inovatif
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kejelasan informasi edukatif pada Taman Kota (Perindang Jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak jelas 2. Agak jelas	3. Jelas 4. Sangat jelas
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan Taman Kota (Perindang Jalan)	
	5. Lamban 6. Kurang cepat	7. Cepat 8. Sangat cepat
9	Apakah Bapak/Ibu/Saudara puas terhadap tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan Bapak/Ibu/Saudara mengenai pengelolaan Taman Kota (Perindang Jalan)	
	9. Tidak memuaskan 10. Kurang memuaskan	11. Memuaskan 12. Sangat memuaskan

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

JENIS PELAYANAN : **Dokumen Lingkungan**  
 INSTANSI : **Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta**  
 TELEPON/FAX : .....

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"/>
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	16. PNS/TNI/POLRI 17. Pegawai Swasta 18. Wiraswasta	19. Pelajar/ Mahasiswa 20. Lainnya	<input type="checkbox"/>

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

IX. PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN DALAM KURUN WAKTU 1 (SATU) TAHUN TERAKHIR		
NO	Unsur Penilaian	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) dengan jenis pelayanannya?	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) di DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak mudah 2. Kurang mudah	3. Mudah 4. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang jangka waktu penyelesaian layanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) di DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak cepat 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat

4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	
	1. Tidak mampu 2. Kurang mampu	3. Mampu 4. Sangat mampu
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang sarana dan prasarana layanan dokumen lingkungan dari DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online dari DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Sulit 2. Agak sulit	3. Mudah 4. Sangat mudah
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan dokumen lingkungan?	
	1. Tidak jelas 2. Kurang jelas	3. Jelas 4. Sangat jelas

<b>X. SARAN PERBAIKAN</b>
1. 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

JENIS PELAYANAN : **Laboratorium Lingkungan**  
 INSTANSI : **Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta**  
 TELEPON/FAX : .....

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	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	21. PNS/TNI/POLRI 22. Pegawai Swasta 23. Wiraswasta	24. Pelajar/ Mahasiswa 25. Lainnya	<input type="checkbox"/>

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

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN DALAM KURUN WAKTU 1 (SATU) TAHUN TERAKHIR				
NO	Unsur Penilaian			
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan laboratorium lingkungan dengan jenis pelayanannya?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak sesuai</td> <td>3. Sesuai</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang sesuai</td> <td>4. Sangat sesuai</td> </tr> </table>	1. Tidak sesuai	3. Sesuai	2. Kurang sesuai
1. Tidak sesuai	3. Sesuai			
2. Kurang sesuai	4. Sangat sesuai			
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan laboratorium lingkungan di DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak mudah</td> <td>3. Mudah</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang mudah</td> <td>4. Sangat mudah</td> </tr> </table>	1. Tidak mudah	3. Mudah	2. Kurang mudah
1. Tidak mudah	3. Mudah			
2. Kurang mudah	4. Sangat mudah			
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang jangka waktu penyelesaian layanan laboratorium lingkungan di DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak cepat</td> <td>3. Cepat</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang cepat</td> <td>4. Sangat cepat</td> </tr> </table>	1. Tidak cepat	3. Cepat	2. Kurang cepat
1. Tidak cepat	3. Cepat			
2. Kurang cepat	4. Sangat cepat			

4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan laboratorium lingkungan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	
	1. Tidak mampu 2. Kurang mampu	3. Mampu 4. Sangat mampu
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
7	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
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap ketersediaan sarana prasarana laboratorium lingkungan yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak memadai 2. Kurang memadai	3. Memadai 4. Sangat memadai
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan laboratorium lingkungan?	
	1. Tidak jelas 2. Kurang jelas	3. Jelas 4. Sangat jelas

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

**TERIMA KASIH**

## F. Kuesioner SKM Layanan UPT Bengkel

### INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

JENIS PELAYANAN : **Bengkel**  
 INSTANSI : **Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta**  
 TELEPON/FAX :

XI. 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	<input type="checkbox"/>

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

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN BENGKEL DALAM KURUN WAKTU 1 (SATU) TAHUN TERAKHIR				
NO	Unsur Penilaian			
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan bengkel dengan jenis pelayanannya?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak sesuai</td> <td>3. Sesuai</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang sesuai</td> <td>4. Sangat sesuai</td> </tr> </table>	1. Tidak sesuai	3. Sesuai	2. Kurang sesuai
1. Tidak sesuai	3. Sesuai			
2. Kurang sesuai	4. Sangat sesuai			
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan bengkel di DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak mudah</td> <td>3. Mudah</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang mudah</td> <td>4. Sangat mudah</td> </tr> </table>	1. Tidak mudah	3. Mudah	2. Kurang mudah
1. Tidak mudah	3. Mudah			
2. Kurang mudah	4. Sangat mudah			
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang jangka waktu penyelesaian layanan bengkel di DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tidak cepat</td> <td>3. Cepat</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang cepat</td> <td>4. Sangat cepat</td> </tr> </table>	1. Tidak cepat	3. Cepat	2. Kurang cepat
1. Tidak cepat	3. Cepat			
2. Kurang cepat	4. Sangat cepat			

4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan bengkel dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	
	1. Tidak mampu 2. Kurang mampu	3. Mampu 4. Sangat mampu
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang hasil layanan bengkel yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta ?	
	1. Tidak memuaskan 2. Kurang memuaskan	3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap ketersediaan sarana prasarana perbengkelan yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?	
	1. Tidak memadai 2. Kurang memadai	3. Memadai 4. Sangat memadai
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan perbengkelan?	
	1. Tidak jelas 2. Kurang jelas	3. Jelas 4. Sangat jelas

<b>XIV.SARAN PERBAIKAN</b>
1. Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan perbengkelan?

TERIMA KASIH

## LAMPIRAN II. OLAH DATA SKM

### A. Olah Data SKM Layanan Pengelolaan Persampahan

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	2	3	2	2	3	3	2	2
2	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	2	2	2	2	3	3	1	2
4	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	2	2	3	3	3	3
5	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	2	3	3
7	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	2	3	3	3	3	3	3	3
8	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
9	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	56-65	Laki-laki	SMA	Lainnya (Pensiunan)	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	2	3	3
12	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
14	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	2	3	2
15	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	2	3	3
16	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	2	3	3
17	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	4	3	3	3	3	3	3
18	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
19	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
20	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	26-35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	2	3	3	3	4	3
26	26-35	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	3	2	3	2	2	3	3	3	3
27	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	3	3	3	3
29	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	2	3	2	3	3	3	2	2
30	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	3	3	3	1
31	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	26-35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	3	3	2	3
33	46-55	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	2
35	56-65	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	2	2
36	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	2	3	2	2
37	36-45	Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	3	2	2	2	3	2	3	2	2

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	46-55	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	2	2	3	2	3	3	3	3	1
39	46-55	Perempuan	SD	Lainnya (IRT)	2	2	3	2	3	2	3	3	1
40	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	1	2	2	2	3	2	3	3	1
41	46-55	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	2	2	2	2	2	3	3	1
42	36-45	Perempuan	SD	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	2
43	26-35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	2	2	2	3	2	2
44	46-55	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	46-55	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
47	26-35	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
48	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
50	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
51	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
52	46-55	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
53	36-45	Laki-laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	3	3	3	3	3	3
54	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	2	2	2	3	2	2
55	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	2	2	1	2	2	2	2	1
56	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	46-55	Perempuan	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	36-45	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	2	3	2	2	2	3	2	2
59	36-45	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	2	3	3	3	3	3	3	3
60	56-65	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	2	3	3	2	4
62	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	2
63	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	2	1	1	1	1	2	2	2	2
64	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	2	3	3	3	3	3
66	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	2	2	2	2	2	3	2	2
67	56-65	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	2	3	2	4
69	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	2
70	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	2	2
71	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	2	3	2	3	2	3	2	2
72	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	2	3	3	3	3	3	3	3	3
73	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	2	2	3	2	3	2	3	2	2
74	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	3	3
75	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	3	2	3	2	3	3	3
76	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	2	3	2	3	2	3	3	3
77	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
78	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	3	2	3	2	3	2	1
79	46-55	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	2	3	2	3	2	3	3	2

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
80	36-45	Laki-laki	S-1	Lainnya (Buruh)	3	2	3	2	3	2	3	2	2
81	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	3	1	2	2	3	3	3
82	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	2	3	2	3	3	2
83	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya (Buruh)	1	1	3	2	3	2	3	3	1
84	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	2
85	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
86	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
88	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	3	3	2	3	3	3
89	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	3	2	2	2	2
90	36-45	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	46-55	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
92	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	46-55	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	36-45	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	3	2	2
97	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	2	4	3	3	2	3	3	3
98	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	2	2	2	2	2	2
99	46-55	Perempuan	SMP	Wiraswasta	3	3	3	3	2	2	3	2	2
100	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	2	3	3	3
101	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	3	4	2	2	2	3	3	3
102	36-45	Laki-laki	SMA	Lainnya (Buruh)	3	3	4	1	2	3	3	4	3
103	36-45	Laki-laki	SMA	Lainnya (Buruh)	3	2	3	2	2	2	3	2	3
104	17-25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	2	3	2	3
105	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	2	2	2	3	3	3
106	36-45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	4	2
107	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	2	2	3	3	4	3
108	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	2	3	2	2	3	3	4	3
109	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	2	3	2	2	3	3	4	3
110	36-45	Laki-laki	SMP	Lainnya (Pedagang)	4	2	3	2	2	3	3	3	3
111	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	2	3	2	2	3	3	4	3
112	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	2	2	3	3	2	3
113	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	2	2	3	3	4	3
114	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	1	1	1	2	1	3	3	1	1
115	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya (Buruh)	1	1	3	2	3	2	3	1	1
116	36-45	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	2	3	2	2	3	3	4	3
117	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	3	3
118	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	2	3
119	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	2	3	2	2	3	2	2	3
120	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	3	3
121	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	2	2

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
122	56-65	Perempuan	SMA	Lainnya (Pensiunan)	3	3	4	2	2	3	3	4	3
123	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	2	3	3	3	3
124	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
125	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	2	4	2	2	2	3	2	3
126	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	2	3	2	2	2	3	4	3
127	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	2	2	3	3	3
128	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	4	2	2	2	3	2	3
129	46-55	Perempuan	SMA	Lainnya (Pedagang)	3	2	3	2	2	2	3	2	2
130	46-55	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	3	2	2	2	3	3	3
131	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	4	2	2	2	3	2	3
132	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	2	3	3	3
133	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	3	2	2	2	3	4	3
134	46-55	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	2	3	3	2	2	3	3	3
135	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	2	3	3	2	2	3	3	3
136	17-25	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	2	3	2	2	2	3	4	3
137	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2	2	3	2	2	2	3	4	2
138	36-45	Laki-laki	SMP	Lainnya (Juru Parkir)	3	2	3	2	2	2	3	2	3
139	46-55	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	3	2	3	2	2	2	3	2	3
140	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	2	2	2	2	2	3
141	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	2
142	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	2	1	2	3	3	3	3	3	3
144	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	4	2	2	2	3	2	3
145	46-55	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	4	2	2	2	3	2	3
146	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	2	2	2	2	3	2	3
147	36-45	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	2	3
148	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	2	2	2	3	3	2	3
149	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	3	2	2	3	3	2	2
150	46-55	Perempuan	SD	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	2	2
151	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	4	2	2	3	3	2	3
152	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	2	3
153	46-55	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	3	3	4	2	2	3	3	2	3
154	46-55	Laki-laki	SD	Lainnya (Juru Parkir)	4	2	3	3	3	3	3	4	3
155	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	2	3	2	2	3	3	4	3
156	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	2	3	2	3	2	3
157	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	4	2	3	2	3	2	3
158	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	2	3	2	2
159	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	2	3	3	3	3	3	4	4
160	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	3	3	4	3
161	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
162	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	3	3
163	17-25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	2	3	2	3	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
164	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	2	3	2	3	3	3
165	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	2	3	2	3	2	3
166	36-45	Perempuan	SMP	Wiraswasta	3	3	4	3	3	2	3	3	3
167	17-25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
169	36-45	Laki-laki	SMA	Lainnya (Juru Parkir)	3	2	3	2	3	3	3	4	3
170	46-55	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	2	4	3	3	3	3	4	3
171	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	2	3	3	4
172	36-45	Laki-laki	SMP	Lainnya (Juru Parkir)	3	2	4	3	3	3	3	4	4
173	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	2	3	2	2
174	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	2	3	3	3	3	3	4	3
175	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	2	3	2	3	2	3	4	3
176	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	2	3	2	3	2	3	4	2
177	46-55	Laki-laki	SMA	Lainnya (Juru Parkir)	4	2	3	2	3	2	3	4	2
178	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	2	3	2	3	2	2
179	26-35	Laki-laki	SMP	Lainnya (Juru Parkir)	3	2	3	2	3	2	2	2	2
180	46-55	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	2	3	2	3	2	3	3	4
181	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	2	3	2	3	2	3	4	3
182	26-35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	2	2	2	2	2	2
183	36-45	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	3	2	4	2	2	2	3	4	4
184	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	2	3	3	3
185	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	2	3
186	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	4	3
187	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	3	3	3
188	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	2	3	1	3	2	3	3	3
189	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	3	3	3	3
190	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	3	3	2	2
191	46-55	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	2	2	2	2	3	3	1	2
192	36-45	Laki-laki	S-1	Lainnya (Buruh)	2	2	2	2	2	3	3	2	2
193	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	2	2	3	3	2	3	3	3	3
194	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	2	2	2	2	2	2	2	2	2
195	56-65	Laki-laki	SMA	Lainnya (Pensiunan)	3	2	3	2	3	2	3	4	3
196	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	2	3	3	3	3	3
197	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	2	3	3	3	3	3
198	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	2	3	2	3	4	3
200	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	2	3	3	3	3	3	3	3
<b>Nilai Rata-rata</b>					3,07	2,29	3,00	2,40	2,61	2,62	2,92	3,07	2,29
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					0,34	0,25	0,33	0,26	0,29	0,29	0,32	0,34	0,25
<b>Nilai Interval</b>					2,68								
<b>Nilai Interval Konversi</b>					67,07								

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM UNIT LAYANAN					67,07								
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					C (KURANG BAIK)								

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

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	3	3	2	4	2	3	3	3
2	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	4	3	4
3	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	17-25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	17-25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	17-25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	3	3
7	17-25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	3	3
8	17-25	Laki-laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	17-25	Laki-laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	3	3	3
10	17-25	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	2	2	3	3
11	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	1	2	2	3	1	3	2	1
12	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3
13	17-25	Laki-laki	S-1	Lainnya (Freelance)	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	46-55	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	2	2	3	3	3	3	2	2
16	26-35	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	3	3
18	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	2	3	3	2	3	3
19	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	3	3
20	36-45	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	3	3	2	3	2
22	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	3	4	2	3	3
23	36-45	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	3	3	3	2	3
24	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25	26-35	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	3	2	2	3	3
26	36-45	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	3	3	3	3	3
27	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	46-55	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	3	3	3	3	4	3	2	2
30	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	26-35	Perempuan	SMP	Pegawai swasta	4	4	4	3	4	4	3	2	2
32	26-35	Perempuan	SMA	Pegawai swasta	4	4	4	3	4	4	3	2	2
33	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	4	2	2
34	26-35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
35	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	4	3	2	3	2	2	2
36	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	3	3	4	4	4
37	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
38	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	3	3	3
39	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	3	3	3
40	36-45	Perempuan	SD	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	3	3	3	3	3
41	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
42	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	2	2
43	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	3	3	2	2	2
44	56-65	Laki-laki	SMA	Lainnya (Freelance)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	56-65	Laki-laki	SMA	Lainnya (Satpam)	4	4	4	4	3	3	3	3	3
46	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	2	3	3
47	56-65	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	3
48	46-55	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	3	4	4	4
49	26-35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	2	3	4	4	2
50	36-45	Laki-laki	SMA	Lainnya (Freelance)	3	3	2	2	3	2	3	2	2
51	36-45	Laki-laki	SMA	Lainnya (Freelance)	2	3	2	2	3	3	3	3	3
52	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	2	3	2	2	3	3
53	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
54	46-55	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	3
55	56-65	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya (IRT)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	36-45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	46-55	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3
58	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	4	3	3
59	>66	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	3
60	>66	Laki-laki	S-1	Lainnya (Pensiunan)	4	4	4	2	3	3	3	3	3
61	56-65	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	3	3	3	3	3
62	46-55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	2	4	4	4	4	4
63	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
64	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
65	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	2	3	2	3	3	3
66	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
67	36-45	Perempuan	SD	Lainnya (IRT)	4	3	3	3	3	3	3	3	3
68	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
69	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	4	4	4
70	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	3	3	2	2	2
72	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	2	2	2	3	3
73	56-65	Laki-laki	SMA	Lainnya (Satpam)	4	4	4	4	3	3	3	3	3
74	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	2	3	3
75	56-65	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	3	3	3
76	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	2	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
77	36-45	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	3	3
78	56-65	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya (IRT)	4	4	4	3	3	4	4	3	3
79	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	3
80	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
81	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	3	3	4	3	3
82	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	4	4	4
83	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	4	3	3	3	4	3	2	2
84	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	3
85	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai swasta	4	3	3	3	2	2	3	2	2
<b>Nilai Rata-rata</b>					3,74	3,65	3,44	3,25	3,19	3,11	3,08	2,94	2,92
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					0,41	0,40	0,38	0,36	0,35	0,34	0,34	0,32	0,32
<b>Nilai Interval</b>					3,22								
<b>Nilai Interval Konversi</b>					80,59								
<b>SKM UNIT LAYANAN</b>					80,59								
<b>KATEGORI SKM UNIT LAYANAN</b>					B (BAIK)								

### C. Olah Data SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	2	2	3
2	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	2	2	3
3	36-45	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	3	4	2	2	4	2	2	3	3
4	46-55	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	4	3	3	4	3	3	3	3
5	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	3	3	2
6	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	3
7	26-35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	3	3	3
8	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	4	3	3	4	2
9	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
10	26-35	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	3	3	3	3	3	2	3	3
11	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	2	3	3
14	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	2	2	2	3	3
15	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	3	3	3	4	2	3	3
16	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	4	4	3
18	56-65	Perempuan	SMP	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	3	4	3
19	56-65	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	2	3	4	4	4	4	4	4
20	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	3	4	3
21	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	3	4	2

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
22	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	3	4	2
23	>66	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	3
24	36-45	Perempuan	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	26-35	Laki-laki	SMP	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	3	4	3	3	3	3	4	3
26	17-25	Perempuan	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	3	3	3	3	4	3	4	3
27	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	3	4	3
29	26-35	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	3	4	3	3	3	4	3	3	3
30	17-25	Laki-laki	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	4	3	3	4	4	4	3	4
31	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
33	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	4	4	4	4	4	3	3	3
34	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	4	3	2	2	3
35	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	2	4	2	2	3	3
36	36-45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	3	2	3	3
37	17-25	Laki-laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	3	4
38	26-35	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	4	3	4	3	3	3
39	36-45	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	4	3	3	3	3
40	17-25	Laki-laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya (IRT)	3	4	4	3	3	4	3	3	3
42	17-25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	3	3
43	17-25	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	2	4	3	3	4	2
44	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	4	3
45	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
46	26-35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3
48	56-65	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT)	4	4	4	2	4	3	3	4	3
49	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	2	4	3	3	4	3
50	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3
52	26-35	Laki-laki	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	4	4	3	2	4	2	2	3	3
53	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	3	4	3
54	26-35	Laki-laki	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	3	4	3	2	3	3
56	26-35	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	2	2	3
57	17-25	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	3
58	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	2	4	4	4
60	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
61	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	3	3
62	26-35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	4	2	4	3	3	3	3
63	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	3	2	4	3	3	3	3
64	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	2	4	3	3	4	3
65	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	4	2	4	3	3	3	3
66	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	4	2	4	3	3	3	3
67	17-25	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	4	4	2	4	3	3	3	3
68	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	3	2	4	3	3	3	3
69	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	3	3
71	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	3	3
72	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	4	4	4	4	4	4	3	3
73	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	4	4	4	4	4	4	3	3
74	56-65	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	4	3	3	4	2	4	3	3
75	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	4	3	3	4	3	3	3	3
76	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	17-25	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	4	3	3	3	3	3	3	3	3
78	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	3	3	3
80	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	3	4	3	3	4	3	3	3
81	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	3	3	2	3	3	3	3	3
82	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	2	3	3	2	3	2
83	36-45	Perempuan	SMA	Pegawai swasta	3	3	3	2	3	4	2	3	3
84	26-35	Laki-laki	SMP	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	17-25	Perempuan	SMA	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Nilai Rata-rata</b>					3,53	3,47	3,25	2,99	3,62	3,33	3,01	3,24	3,02
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					0,39	0,38	0,36	0,33	0,40	0,37	0,33	0,36	0,33
<b>Nilai Interval</b>					3,24								
<b>Nilai Interval Konversi</b>					81,01								
<b>SKM UNIT LAYANAN</b>					81,01								
<b>KATEGORI SKM UNIT LAYANAN</b>					B (BAIK)								

#### D. Olah Data SKM Layanan Dokumen Lingkungan

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	2	2	3
2	36-45	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	2	2	3
3	36-45	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	3	4	2	2	4	2	2	3	3
4	46-55	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	4	3	3	4	3	3	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
5	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	3	3	2
6	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	3
7	26-35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	3	3	3
8	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	4	3	3	4	2
9	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
10	26-35	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	3	3	3	3	3	2	3	3
11	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	2	3	3
14	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	3	2	2	2	3	3
15	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	3	3	3	4	2	3	3
16	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	4	4	3
18	56-65	Perempuan	SMP	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	3	4	3
19	56-65	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	2	3	4	4	4	4	4	4
20	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	3	4	3
21	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	3	4	2
22	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	3	4	2
23	>66	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	3
24	36-45	Perempuan	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	26-35	Laki-laki	SMP	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	3	4	3	3	3	3	4	3
26	17-25	Perempuan	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	3	3	3	3	4	3	4	3
27	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	3	4	3
29	26-35	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	3	4	3	3	3	4	3	3	3
30	17-25	Laki-laki	SMA	Lainnya (Driver Ojek Online)	3	4	3	3	4	4	4	3	4
31	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
33	26-35	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	3	4	4	4	4	4	3	3	3
34	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	4	3	2	2	3
35	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	2	4	2	2	3	3
36	36-45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	3	2	3	3
37	17-25	Laki-laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	3	4
38	26-35	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	4	3	4	3	3	3
39	36-45	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	4	3	3	3	3
40	17-25	Laki-laki	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya (IRT)	3	4	4	3	3	4	3	3	3
42	17-25	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	3	3
43	17-25	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	2	4	3	3	4	2
44	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	4	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
45	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
46	26-35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3
48	56-65	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT)	4	4	4	2	4	3	3	4	3
49	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	2	4	3	3	4	3
50	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Nilai Rata-rata					3,53	3,47	3,25	2,99	3,62	3,33	3,01	3,24	3,02
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,39	0,38	0,36	0,33	0,40	0,37	0,33	0,36	0,33
Nilai Interval					3,24								
Nilai Interval Konversi					81,01								
SKM UNIT LAYANAN					81,01								
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (BAIK)								

### E. Olah Data SKM Layanan Laboratorium Lingkungan

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	36-45	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	46-55	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	26-35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	3	3	3
5	26-35	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT)	4	4	3	4	4	4	3	3	3
6	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	2	3	3
7	56-65	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	4	4	4	3	3	3
8	>66	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT)	4	4	3	3	4	3	3	3	3
9	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	4	3	3	3
10	56-65	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT)	4	4	3	4	3	3	3	3	3
11	46-55	Perempuan	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	3	3
12	46-55	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	3	3	4	4	4	3	3	3
13	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	3	3	3
14	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	3
15	>66	Perempuan	S-1	Lainnya (Pensiunan)	4	4	3	4	4	4	3	4	3
16	56-65	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT)	4	4	3	4	3	3	3	3	3
17	36-45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	3	3	3
19	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	2	3	3
20	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	>66	Perempuan	S-1	Lainnya (Pensiunan)	4	4	2	4	4	4	3	4	3
23	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	3	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
24	46-55	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	4	3	3	4
25	46-55	Laki-laki	S.2 ke atas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	4	4	3	3
26	36-45	Laki-laki	SMA	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	4	4	3	3	3
27	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	3
28	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	56-65	Laki-laki	S.2 ke atas	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3
31	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	46-55	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	46-55	Laki-laki	S.2 ke atas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	3	3	3	3
34	46-55	Perempuan	SMA	PNS/TNI/Polri	4	4	3	2	3	3	3	3	3
35	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	2	3	3	3	3
<b>Nilai Rata-rata</b>					3,97	3,74	3,14	3,71	3,66	3,54	3,14	3,23	3,14
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					0,44	0,41	0,35	0,41	0,40	0,39	0,35	0,36	0,35
<b>Nilai Interval</b>					3,44								
<b>Nilai Interval Konversi</b>					86,04								
<b>SKM UNIT LAYANAN</b>					86,04								
<b>KATEGORI SKM UNIT LAYANAN</b>					B (BAIK)								

## F. Olah Data SKM Layanan UPT Bengkel

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	2	3	3	3	3	3
6	56-65	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
10	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	26-35	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	4
13	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	36-45	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
19	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	2	2	2	3	3	2	3
20	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	2	2	2	3	3	3	3	3
22	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
23	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	2	3	3	3	3	3	3
24	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
26	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	2	3
27	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
28	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	2	3	3	3	3	3
30	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	2	2	2	2	2	2	2	2
31	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	3	3	3
32	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
36	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
38	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
39	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
41	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
42	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
43	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	2	3	3	3	3	3	3
44	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	2	3	3
45	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>Nilai Rata-rata</b>					3,78	3,31	2,93	2,98	3,04	3,11	3,02	3,00	3,07
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					0,42	0,36	0,32	0,33	0,33	0,34	0,33	0,33	0,34
<b>Nilai Interval</b>					3,11								
<b>Nilai Interval Konversi</b>					77,67								
<b>SKM UNIT LAYANAN</b>					77,67								
<b>KATEGORI SKM UNIT LAYANAN</b>					B (BAIK)								

## LAMPIRAN III. DOKUMENTASI SURVEY











