

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta Tahun 2017



UPIK
Pemerintah Kota Yogyakarta
Pemerintah Kota Yogyakarta

RUANG TERBUKA
NYAU PUBLIK

DEWATA YOGYAKARTA



PEMERINTAH DAERAH
BADAN LINGKUNGAN HIDUP

Jangka Waktu Penilaian Dokumen AMDAL
dan Penerbitan Izin Lingkungan
menurut Standar Prosedur Operasional Komisi Penilai AMDAL DIY

Pemerintah mengemukakan rencana usaha dan/atau kegiatan dalam jangka waktu
maksimal (sepuluh) hari kerja dan masyarakat dapat menyampaikan saran, tanggapan,
dan pendapat dalam jangka waktu selama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diumumkan



Kata Pengantar

Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap tiga pelayanan yaitu Ruang Terbuka Hijau (RTH), pengelolaan kebersihan dan persampahan, serta rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan. Kegiatan pengukuran IKM ini secara khusus dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penyediaan utilitas di Kota Yogyakarta.

Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM merasa bangga karena telah dilibatkan untuk melakukan studi pengukuran tersebut. Kegiatan yang telah dilaksanakan meliputi kajian regulasi dan data sekunder pendukung, *focus group discussion* (FGD) dengan para pemangku kepentingan, survei kepada masyarakat pengguna, dan pengukuran indeks. Laporan akhir ini dimaksudkan untuk memaparkan hasil dari seluruh rangkaian kegiatan pengukuran SKM yang telah dilaksanakan. PSKK UGM juga mengucapkan terima kasih kepada tim peneliti yang telah terlibat dalam kajian ini, yaitu Triyastuti Setianingrum, SIP, M.Sc., Dr Pande Made Kutaneegara, M. Si., Dr. Agus Joko Pitoyo, M.A., Sumini, M.Sc., dan Sonyaruri Satiti, M. Sc.

PSKK UGM mengucapkan terima kasih kepada Dinas Lingkungan Hidup yang telah memberikan masukan demi kesempurnaan laporan ini. Kami ucapkan terima kasih juga kepada seluruh pihak yang telah terlibat dan memberikan kontribusi positif dalam kegiatan pengukuran SKM Dinas Lingkungan Hidup ini. Kiranya kegiatan pengukuran ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta yang berbasis pada

partisipasi masyarakat. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik benar-benar dapat menjawab perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Yogyakarta, Desember 2017

kepala PSKK UGM

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heruanto' with a horizontal line underneath the name.

Dr.soc.pol. Agus Heruanto Hadna, M.Si.

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Singkatan.....	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 Ruang Lingkup.....	4
Bab 2 Kajian Pustaka dan Metode.....	5
2.1 Kajian Pustaka dan Regulasi	5
2.1.1 Pelayanan Publik.....	5
2.1.2 Lingkungan Hidup	6
2.2 Metode	7
2.2.1 Pendekatan dan Metode Pengumpulan Data	7
2.2.2 Lokasi Penelitian.....	8
2.2.3 Populasi dan Sampel.....	9

2.2.4	Tahap Penelitian.....	15
2.2.5	Analisis dan Interpretasi Data.....	16
Bab 3	Struktur Organisasi dan Ketugasan Dinas Lingkungan Hidup	19
3.1	Struktur Organisasi dan Ketugasan.....	19
3.2	Standar Teknis Layanan.....	21
Bab 4	Pelayanan Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan	23
4.1	Kajian Regulasi.....	23
4.2	Pengukuran SKM.....	26
4.2.1	Responden	26
4.2.2	Indikator dan Variabel.....	27
4.2.3	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan	28
4.3	Kesimpulan.....	38
Bab 5	Pelayanan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau	41
5.1	Kajian Regulasi.....	41
5.2	Pengukuran SKM Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau.....	43
5.2.1	Responden	43
5.2.1	Indikator dan variabel.....	44
5.2.2	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau	45
5.3	Kesimpulan dan Saran	57
Bab 6	Perizinan dan Rekomendasi Dokumen Lingkungan	59
6.1	Kajian Regulasi.....	59
6.1.1	Responden	62
6.1.2	Indikator dan Variabel.....	63

6.1.3	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan.....	64
6.2	Kesimpulan dan Saran.....	79
Bab 7	Penutup.....	81
	Daftar Pustaka.....	83
	Lampiran.....	85

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Sampel Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan.....	13
Tabel 2.2	Perubahan Sampel Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
Tabel 2.3	Klasifikasi Nilai Indeks berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.....	17
Tabel 4.1	Indikator dan Variabel SKM Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan	27
Tabel 4.2	Profil Responden Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan.....	28
Tabel 5.1	Indikator dan Variabel.....	44
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Layanan Pengelolaan RTH.....	45
Tabel 5.3	Penilaian Responden terhadap Pengelolaan RTH.....	51
Tabel 6.1	Indikator dan Variabel.....	63
Tabel 6.2	Identitas responden Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan	64

Tabel 6.3	Identitas Usaha	65
Tabel 6.4	Penilaian terhadap Fasilitas Pelayanan.....	77

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Kerangka Sampel Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
Gambar 2.2	Sampel Survei Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Pengelolaan RTH.....	11
Gambar 2.3	Sampel Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan	12
Gambar 3.1	Struktur Organisasi DLH	19
Gambar 4.1	IKM Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan.....	29
Gambar 4.2	Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Sampah yang Berserakan di Sekitar TPS	30
Gambar 4.3	Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Frekuensi Penumpukan Sampah	31
Gambar 4.4	Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Masalah Bau yang Muncul di Sekitar TPS dan Bak Sampah.....	32
Gambar 4.5	Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Pemeliharaan TPS dan Bak Sampah	32
Gambar 4.6	Persentase Petugas yang Membersihkan/Menyapu Jalan dan Trotoar	33

Gambar 4.7	Persentase Masyarakat yang Mengikuti/ Menghadiri Kegiatan Penyuluhan tentang Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan.....	34
Gambar 4.8	Persentase Pengelolaan Sampah Sebagian Besar Rumah Tangga di Lingkungan Sekitar Tempat Tinggal Sumber: SKM DLH, PSKK UGM, 2017	36
Gambar 4.9	Persentase Pengelolaan Sampah Sebagian Besar Rumah Tangga di Lingkungan Sekitar Tempat Tinggal	37
Gambar 5.1	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan RTH	46
Gambar 5.2	Persentase Responden yang Menilai Baik terhadap Fasilitas di RTH Permukiman.....	47
Gambar 5.3	Persentase Responden yang Menilai Fasilitas di RTH Permukiman Bersih.....	49
Gambar 5.4	Persentase Responden yang Menilai Baik terhadap Fasilitas di RTH Taman Perindang	49
Gambar 5.5	Penilaian Responden terhadap Pengelolaan RTH	52
Gambar 5.6	Penilaian Responden terhadap Ketersediaan Pesan Edukatif.....	53
Gambar 5.7	Penilaian Responden terhadap Urgensi Pesan Edukatif.....	54
Gambar 5.8	Intensitas Responden Mendapati Pengunjung RTH membuang sampah sembarangan, membiarkan kran menyala setelah digunakan dan menoret- coret fasilitas	55
Gambar 5.9	Persentase Responden yang Menyampaikan Kritik/Saran terkait Pengelolaan RTH.....	56
Gambar 5.10	Penilaian Responden terhadap Kualitas Layanan	56
Gambar 6.1	Nilai Indeks Dokumen Lingkungan	66

Gambar 6.2	Pengalaman Melakukan Konsultasi dengan Dinas Lingkungan Hidup	67
Gambar 6.3	Penilaian terhadap Jumlah Persyaratan Usaha	67
Gambar 6.4	Penilaian terhadap Tingkat Kemudahan Persyaratan Dokumen Amdal	68
Gambar 6.5	Penilaian terhadap Persyaratan Dokumen UKL UPL.....	69
Gambar 6.6	Penilaian terhadap Persyaratan Dokumen SPPL.....	69
Gambar 6.7	Penilaian Secara Umum Terhadap Persyaratan Dokumen Lingkungan	70
Gambar 6.8	Penilaian Terhadap Prosedur Pengurusan dokumen.....	70
Gambar 6.9	Penilaian terhadap Lama Waktu Pelayanan Dokumen Lingkungan	71
Gambar 6.10	Penilaian terhadap Diskriminasi Pelayanan	72
Gambar 6.11	Penilaian terhadap Kemudahan Mengakses Informasi Pelayanan	72
Gambar 6.12	Penilaian terhadap Kejelasan Informasi Pelayanan.....	73
Gambar 6.13	Penilaian terhadap Kesesuaian Informasi Pelayanan	73
Gambar 6.14	Penilaian terhadap Biaya Pelayanan	73
Gambar 6.15	Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Penerimaan Dokumen	74
Gambar 6.16	Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Lapangan.....	75
Gambar 6.17	Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Pengambilan Dokumen.....	75
Gambar 6.18	Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Secara Umum	76

Gambar 6.19	Persentase Responden yang Menyampaikan Kritik/Saran/Masukan.....	78
Gambar 6.20	Penilaian Terhadap Kualitas Layanan.....	79

Daftar Singkatan

AMDAL	:	Analisis Mengenai Dampak Lingkungan
Bangtas LH	:	Bidang Pengembangan Kapasitas LH
Bimtek	:	Bimbingan Teknis
CCTV	:	<i>Closed Circuit Television</i>
CV	:	<i>Commanditaire Vennootschap</i>
DAS	:	Daerah Aliran Sungai
DD-DT	:	Daya Dukung Daya Tampung Lingkungan
DED	:	<i>Detail Engineering Design</i>
DLH	:	Dinas Lingkungan Hidup
FGD	:	<i>Focused Group Discussion</i>
IKLH	:	Indeks Kualitas LH
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
IPAL	:	Instalasi Pembuangan Air Limbah
KA	:	Kerangka Acuan
KLHS	:	Kajian LH Strategis
KPA	:	Komisi Penilaian AMDAL
LPMK	:	Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan

OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
Perda	: Peraturan Daerah
Perwal	: Peraturan Walikota
PPDL	: Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan
PSM	: Pengelola Sampah Mandiri
RKL-RPL	: Rencana Pengelolaan Lingkungan-Rencana Pemantauan Lingkungan
RPPLH	: Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
RT	: Rukun Tetangga
RTH	: Ruang Terbuka Hijau
RTHP	: Ruang Terbuka Hijau Publik
RTRW	: Rencana Tata Ruang Wilayah
RW	: Rukun Warga
SKKL	: Surat Keterangan Kelayakan Lingkungan
SKM	: Survei Kepuasan Masyarakat
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SPAH	: Sistem Pemanfaatan Air Hujan
SPPL	: Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan
TPA	: Tempat Pembuangan Akhir
TPS	: Tempat Pembuangan Sampah
TPSS	: Tempat Penampungan Sampah Sementara
TPST	: Tempat Pengolahan Sampah Terpadu
UKL-UPL	: Upaya Pengelolaan Lingkungan – Upaya Pemantauan Lingkungan
UPIK	: Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Globalisasi diyakini sebagai salah satu faktor penting yang membuka cakrawala pengetahuan masyarakat tentang perannya dalam pembangunan (Dwiyanto, dkk, 2012; Shah, 2005). Informasi menyebar luas melalui media-media elektronik yang didukung oleh revolusi teknologi dan telah membuka jalan lebar bagi masyarakat untuk mengaksesnya. Sebelumnya, pada kultur masyarakat tradisional, akses informasi sangat terbatas atau bahkan tidak ada sama sekali, sehingga menutup kemungkinan bagi mereka untuk andil dalam proses pembangunan. Kini masyarakat dapat mengetahui setiap tahap pembangunan. Kebijakan dan program yang diluncurkan pemerintah dapat langsung diamati, dipantau, diikuti dan dievaluasi. Termasuk kebijakan yang mengadopsi perspektif baru dalam pelayanan publik seperti kelestarian lingkungan (Brereton and Temple, 1999)¹. Bahkan beberapa negara maju seperti Canada, Florida, New Zealand (Shah, 2015) telah mengembangkan sistem pemantauan langsung melalui situs atau halaman web berdasarkan indikator-indikator tertentu. Di sini masyarakat diberi ruang untuk turut serta memantau kinerja pelayanan publik di negaranya.

Kemajuan teknologi dan informasi yang ada, setidaknya-tidaknya menjadi modal penting bagi perkembangan di negara-negara belum maju, termasuk Indonesia. Meski belum diikuti oleh sistem evaluasi yang mapan, tetapi ada

¹ Brereton, Michael and Temple, Michael. 1999. 'The New Public Service Ethos: An Ethical Environment for Governance'. *Public Administration*. Vol 77. No 3. pp: 455-474)

kebijakan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik² yaitu adanya kewajiban bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksana. Evaluasi tersebut salah satunya dapat dilakukan melalui penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat. Informasi-informasi penting yang menggambarkan respons, pandangan, penilaian, asumsi dan preferensi masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan data dasar sekaligus menjadi tolok ukur bagi pemerintah terhadap kinerjanya (Rowe & Lynn 2004³, Beierle 1998⁴). Lebih jauh lagi, data dan informasi-informasi hasil survei harus difasilitasi oleh pemerintah, khususnya dalam pengambilan keputusan. Hal itu tidak lain karena hasil survei kepuasan masyarakat merupakan informasi yang secara substantif berguna bagi pembuatan keputusan (Beierle 1998).

Sementara itu ukuran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik semakin berkembang. Keramahan dan kedisiplinan petugas, ketepatan waktu pelayanan dan biaya pelayanan sebagai ukuran umum, perlu mengadopsi dinamika perspektif pelayanan publik di tingkat global yang saat ini mulai memasukkan unsur lingkungan. Brereton and Temple, 1999 mengungkapkan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis lingkungan. Oleh karena itu di dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya memperhatikan *output* layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan saja, tetapi juga pelayanan yang berwawasan lingkungan. Etika pelayanan berwawasan lingkungan dapat digambarkan melalui penyediaan tempat sampah, memilih dan menggunakan sarana prasarana pelayanan publik yang hemat energi, mengurangi penggunaan kertas dalam memberikan pelayanan publik (Brereton and Temple, 1999). Perhatian terhadap pelayanan yang berwawasan lingkungan dikarenakan perilaku manusia dalam berelasi dengan lingkungan sekitar juga mengalami perubahan besar. Masyarakat seringkali kurang peduli dengan lingkungan sekitarnya dengan cara melakukan eksploitasi secara besar-besaran dan justru tidak ramah dengan lingkungannya. Persoalan lingkungan hidup sebenarnya sangatlah kompleks dan tidak dapat dilihat hanya sebagai sesuatu yang berdiri sendiri, tetapi erat berkaitan dengan persoalan lain yang dihadapi umat manusia. Di sinilah peran

² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

³ Beierle, T. C. (1998). *Public Participation in Environmental Decisions: An Evaluation Framework Using Social Goals*. Resources for future Centre, Washington DC. Discussion Paper No 99-06. *Making Participation Meaningful; an approach to community participation evaluation framework (PDF Download Available)*.

⁴ Rowe, G. & Lynn, J. F. (2004). *Evaluating Public-Participation Exercises: A Research Agenda*. *Science, Technology & Human Values*, 29(4), 512-556

pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan public sangat dibutuhkan. Dalam mengkaji persoalan lingkungan hidup juga berkait dengan berbagai persoalan lainnya. Salah satu determinan lingkungan adalah globalisasi dan modernisasi dalam kehidupan manusia.

Pemerintah Kota Yogyakarta juga sedang berproses untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Berbagai upaya dilakukan, mulai dari penetapan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan menjadi acuan dan pedoman yang mengikat bagi penyelenggaraan pelayanan publik, pembenahan infrastruktur, hingga peningkatan mutu dan sumberdaya manusia untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Namun upaya-upaya yang ada belum memberikan hasil yang optimal. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik masih kerap menyampaikan ketidakpuasan secara langsung maupun tidak langsung. Keluhan-keluhan tentang pelayanan yang membutuhkan waktu lama, asumsi adanya diskriminasi pelayanan dan lain-lain (lihat PSKK, 2016). Oleh karena itu, Pemerintah Kota Yogyakarta merasa perlu untuk mengevaluasi kinerjanya secara berkala melalui penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat, salah satunya pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH).

1.2 Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DLH dimaksudkan untuk mengevaluasi kinerja DLH dan memberi masukan bagi peningkatan kualitas layanan DLH, khususnya terkait, (1) layanan pengelolaan kebersihan dan persampahan, (2) layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH), (3) layanan rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan di bidang lingkungan hidup.

Tujuan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DLH adalah.

1. menyusun instrumen pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan DLH
2. mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh DLH
3. menilai kinerja pelayanan DLH berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan

4. memberikan masukan sebagai bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka perumusan kebijakan DLH terkait peningkatan kinerja pelayanan publik

1.3 Ruang Lingkup

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DLH ini mencakup tiga hal, antara lain.

1. penentuan metode untuk mendapatkan data kepuasan masyarakat atas layanan DLH
2. pelaksanaan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja DLH dalam memberikan pelayanan
3. perumusan hasil survei kepuasan masyarakat yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar perumusan kebijakan DLH terkait upaya peningkatan kinerja pelayanan publik

2 Kajian Pustaka dan Metode

2.1 Kajian Pustaka dan Regulasi

2.1.1 Pelayanan Publik

Sejalan dengan perkembangan sistem pemerintahan di Indonesia saat ini, maka dituntut adanya paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu paradigma pemerintahan yang mengarah pada tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Merujuk pada kebijakan pemerintah tersebut, penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dituntut untuk mengembangkan dimensi keterbukaan, mudah diakses, akuntabel, dan transparan. Kantor-kantor pemerintah, seperti departemen, atau instansi pemerintah lainnya, mulai menyadari bahwa untuk membangun pemerintahan yang sehat, bersih dan berwibawa, sangat diperlukan kritik dan pendapat pihak lain atau pendapat publik (Posu, 2015).

Salah satu pihak yang sangat penting untuk didengar pendapatnya dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, adalah masyarakat. Merujuk pada pendapat Denhardt & Denhardt (2003), masyarakat ditempatkan sebagai 'warga negara' (*citizens*) dalam interaksinya dengan birokrasi. Birokrasi harus dapat responsif dan senantiasa menjalin komunikasi dengan warga masyarakat untuk memperoleh atau memelihara kepercayaan warga. Kepercayaan dari warga (*citizen trust*) hanya dapat diperoleh bila birokrasi dapat secara sistematis melibatkan warga masyarakat dalam proses penyelenggaraan tata pemerintahan dan pemberian pelayanan.

Dalam rangka pemberian pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan peraturan perundangan yang mengatur pelaksanaan pelayanan publik, yaitu Undang-Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keluarnya aturan tersebut sekaligus menjadi bukti kesungguhan pemerintah dalam upaya melakukan reformasi pelayanan publik yang secara substansi ingin menumbuhkan kembali kepercayaan publik terhadap pemerintah. Hal ini dapat dilihat sebagai upaya reformasi pelayanan publik sebagai bagian integral yang meliputi perbaikan integral mulai dari perbaikan sumber daya manusia, struktur, dan proses pelayanan publik.

Salah satu bagian penting dalam sistem pelayanan publik adalah partisipasi masyarakat. UU Nomor 25 tahun 2009 mengatur secara jelas peran masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik, diantaranya sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, serta sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu (*voice*), dan ikut terlibat dalam penyusunan standar pelayanan (Dwiyanto, 2010). Partisipasi masyarakat melalui pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan juga disebutkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Dengan kata lain, partisipasi publik merupakan indikator penting untuk melihat keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik dikatakan berhasil apabila ada peran serta masyarakat sejak merumuskan jenis pelayanan hingga evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik (Purwanto 2008). Salah satu mekanisme partisipasi masyarakat adalah survei (Wang 2001). Melalui survei, pemerintah dapat mengetahui berbagai pandangan ataupun penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah. Dalam hal ini, pemerintah diharapkan dapat mengakomodasi berbagai pandangan masyarakat tersebut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, akan terwujud pelayanan publik yang terbaik, yaitu pelayanan yang dapat memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

2.1.2 Lingkungan Hidup

Menurut UU No. 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, lingkungan hidup adalah kesatuan ruang dengan semua benda dan kesatuan makhluk hidup termasuk di dalamnya manusia dan perilakunya yang melangsungkan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk

hidup lainnya. Unsur-unsur lingkungan hidup dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

1. Unsur hayati (biotik): yaitu unsur lingkungan hidup yang terdiri dari makhluk hidup, seperti manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, dan jasad renik.
2. Unsur sosial budaya: yaitu lingkungan sosial dan budaya yang dibuat manusia yang merupakan sistem nilai, gagasan, dan keyakinan dalam perilaku sebagai makhluk sosial.
3. Unsur Fisik (abiotik): yaitu unsur lingkungan hidup yang terdiri dari benda-benda tidak hidup, seperti tanah, air, udara, iklim dan lain-lain.

Secara khusus, kita sering menggunakan istilah lingkungan hidup untuk menyebutkan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidup segenap makhluk hidup di muka bumi. Keberadaan lingkungan fisik sangat besar peranannya bagi kelangsungan hidup segenap kehidupan di bumi. Karena kehidupan di muka bumi akan berlangsung secara wajar jika lingkungan fisik tetap terjaga keseimbangannya. Kerusakan lingkungan fisik akan mengakibatkan banyak bencana yang dapat mengancam keselamatan manusia seperti kekeringan, banjir, tanah longsor, perubahan musim yang tidak teratur, dan munculnya berbagai penyakit.

Sementara itu, definisi lingkungan hidup menurut UU Nomor 32 Tahun 2009 Pasal 1 (1) adalah kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan, dan makhluk hidup, termasuk manusia dan perilakunya, yang mempengaruhi alam itu sendiri, kelangsungan perikehidupan, dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lain.

2.2 Metode

2.2.1 Pendekatan dan Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode gabungan (*mixed methodology*) yang merupakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Melalui metode tersebut diharapkan dapat diperoleh data yang lebih representatif untuk mengetahui nilai SKM DLH tahun 2017. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam studi ini adalah kajian data sekunder dan *focus group discussion* (FGD). FGD dilakukan pada tahap penyusunan

instrumen dan tahap analisis data. FGD penyusunan instrumen bertujuan untuk mendapatkan masukan dari penyedia layanan utilitas kota. *Output* kegiatan FGD pertama adalah tersusunnya draf instrumen untuk tiga jenis layanan. FGD pada tahap analisis data bertujuan untuk mendapatkan masukan atau umpan balik terkait dengan hasil pengukuran SKM. *Output*-nya adalah masukan guna perumusan rekomendasi perbaikan kinerja.

Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei kepada masyarakat pengguna layanan. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan yang dipergunakan untuk mengukur kepuasan layanan menurut penilaian dan pengalaman masyarakat pengguna layanan. Topik dari kuesioner dikembangkan berdasarkan instrumen pada survei sebelumnya yang disempurnakan kembali melalui hasil diskusi kelompok dan wawancara dengan pemangku kepentingan terkait dan kajian data sekunder terkini setiap layanan. Survei difokuskan pada tiga komponen utama, yaitu pelayanan pengelolaan kebersihan dan persampahan, pelayanan RTH dan pelayanan rekomendasi serta perizinan dokumen lingkungan di bidang lingkungan hidup.

Survei dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung dengan masyarakat yang dipandu daftar pertanyaan dalam kuesioner. Data survei diolah dan dianalisis secara deskriptif. Nilai indeks dihitung berdasarkan komposit beberapa indikator penyusun indeks.

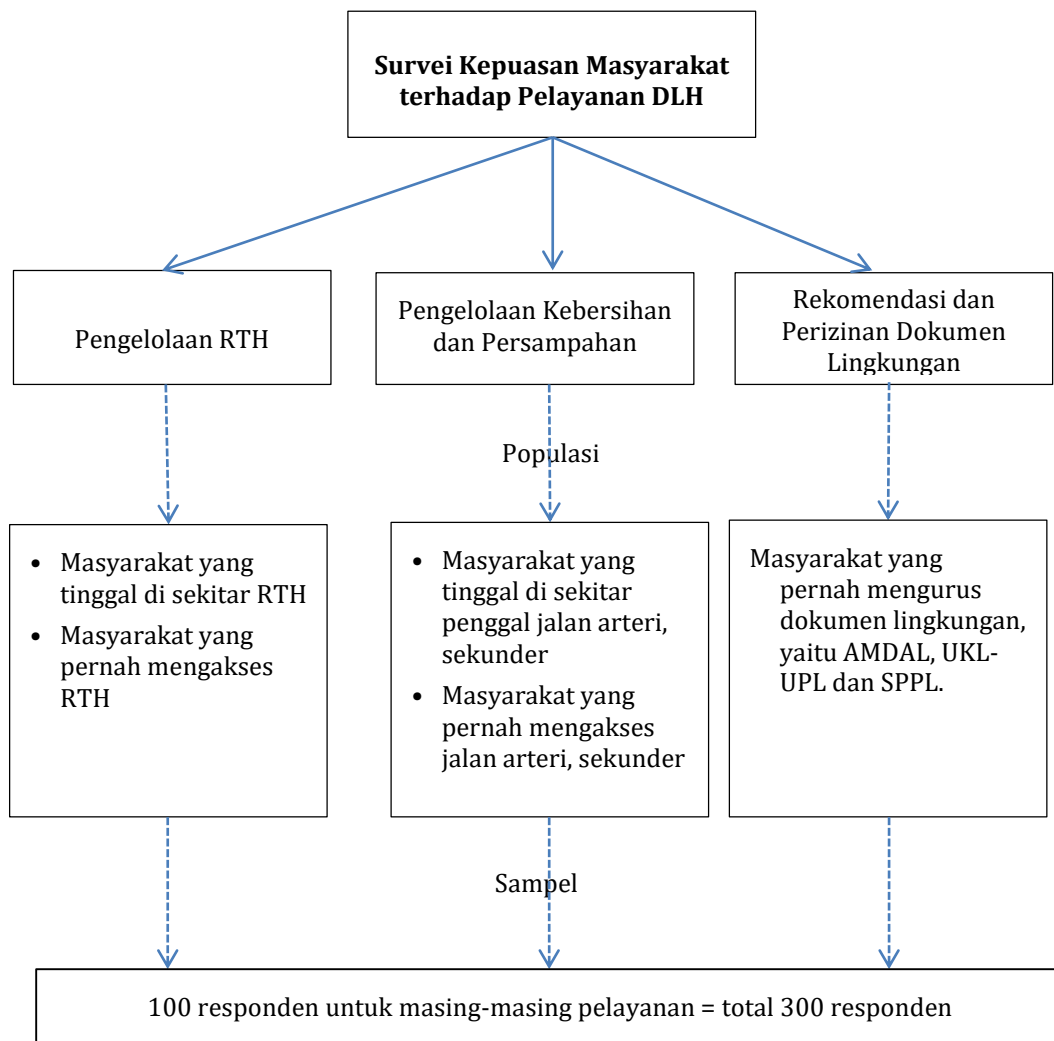
2.2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta yang didasarkan pada lingkup atau wilayah kerja dan kewenangan masing-masing bagian penyedia layanan di lingkungan DLH. Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Pengelolaan kebersihan dan persampahan: untuk layanan ini, lokasi penelitian dilakukan di beberapa wilayah di sekitar tempat pembuangan sampah sementara yang ada di Kota Yogyakarta
- b. Pengelolaan RTH: untuk layanan ini, penelitian dilakukan di beberapa lokasi di wilayah Kota Yogyakarta, khususnya di sekitar ruang terbuka hijau
- c. Pelayanan rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan di bidang lingkungan hidup

2.2.3 Populasi dan Sampel

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat mencakup tiga layanan, yaitu pengelolaan RTH, pengelolaan kebersihan dan persampahan, serta layanan rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan. Masing-masing memiliki populasi yang berbeda. Untuk layanan pengelolaan RTH, populasinya adalah masyarakat yang tinggal di sekitar kawasan RTH ataupun masyarakat yang pernah mengakses kawasan RTH di Kota Yogyakarta. Demikian juga dengan layanan pengelolaan kebersihan dan persampahan, populasinya adalah masyarakat yang tinggal sekitar atau yang pernah mengakses penggal jalan arteri atau primer yang didalamnya terdapat fasilitas layanan DLH berupa tempat pembuangan sampah permanen, landasan kontainer ataupun depo.



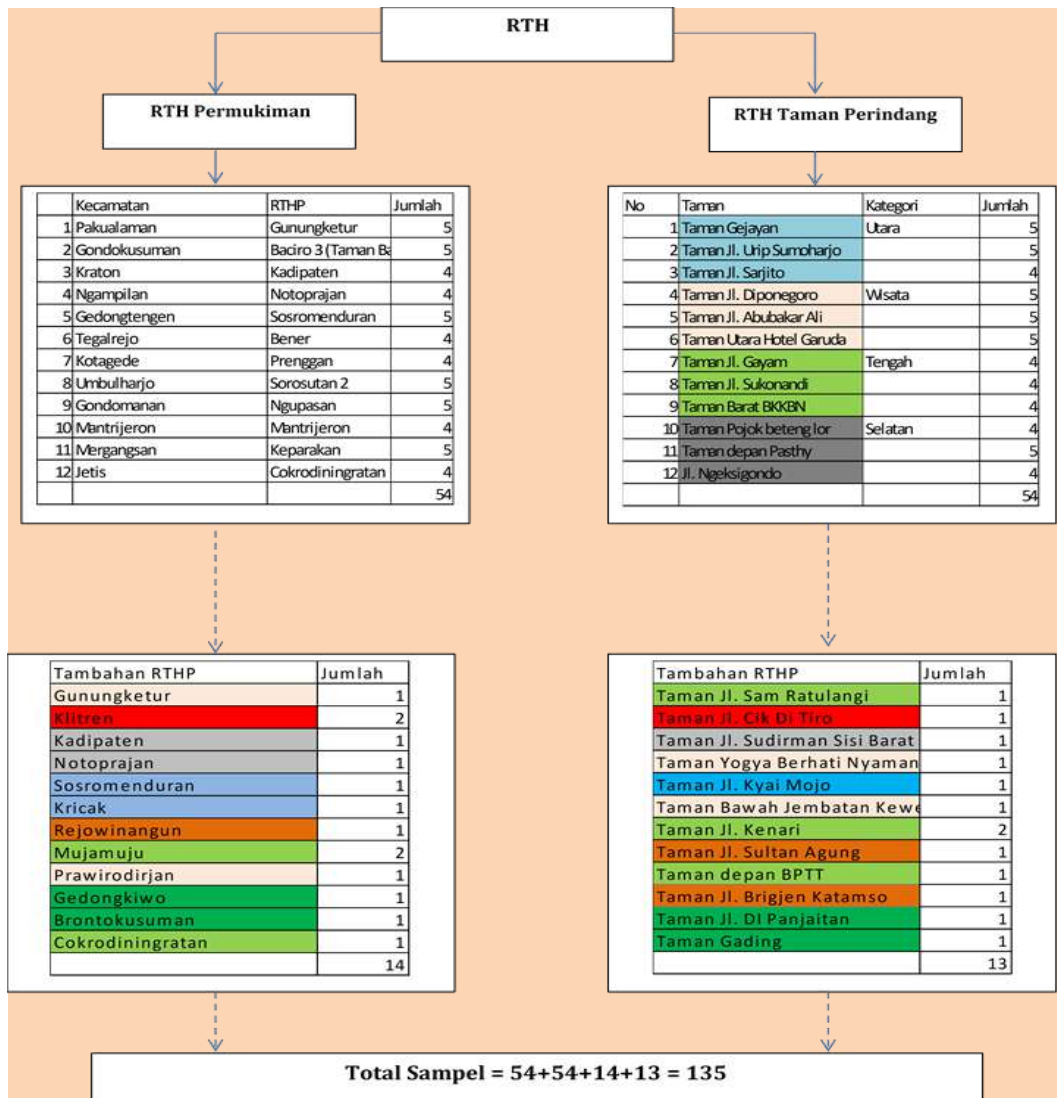
Gambar 2.1 Kerangka Sampel Survei Kepuasan Masyarakat

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Populasi kedua jenis layanan tersebut dapat diidentifikasi, tetapi tidak dapat diketahui jumlahnya, sehingga untuk tujuan penentuan jumlah sampel dapat dilakukan secara kuota. Dengan memperhatikan pertimbangan-pertimbangan teknis, seperti sumberdaya, biaya dan waktu, maka sampel untuk kedua layanan tersebut ditentukan sebesar 200 (masing-masing layanan 100). Khusus untuk layanan rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan agak sedikit berbeda, data populasinya cukup jelas, yaitu jumlah masyarakat yang pernah mengurus surat ijin lingkungan baik berupa AMDAL, UKL-UPL ataupun SPPL sebanyak 665 orang (terdiri dari 10 orang AMDAL, 57 orang UKL-UPL dan 598 orang SPPL), sehingga sampel ditentukan antara 15 persen. Jumlah sampel diperoleh sebesar 90 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Dari jumlah 100 responden sampel tersebut, selanjutnya diambil sampel secara proporsional untuk dokumen AMDAL, UKL-UPL dan SPPL.

a. Pengelolaan RTH

Sampel RTH ditentukan sebanyak 100 responden yang dibedakan menurut jenis RTH yaitu RTH permukiman dan RTH taman perindang. Secara proporsional untuk masing-masing jenis RTH adalah 50 responden. Sampel lokasi RTH permukiman mencakup 12 titik yang tersebar di 12 kecamatan-yaitu di masing-masing RTH permukiman di kecamatan diambil satu RTH secara acak. Selanjutnya di setiap RTH permukiman diambil sampel antara 4-5 responden. Atas pertimbangan teknis tersebut (pembagian proporsional 4-5 responden di setiap RTH), sehingga total sampel RTH permukiman bertambah 4 responden, yaitu dari 50 responden menjadi 54 responden. Sementara sampel lokasi RTH taman perindang ditentukan secara *purposive*, RTH Taman perindang yang berada di tempat-tempat wisata, di bagian utara Kota Yogyakarta, di bagian selatan Kota Yogyakarta dan di bagian tengah Kota Yogyakarta. Rincian sampel untuk masing-masing RTH disajikan dalam Gambar 2.2.

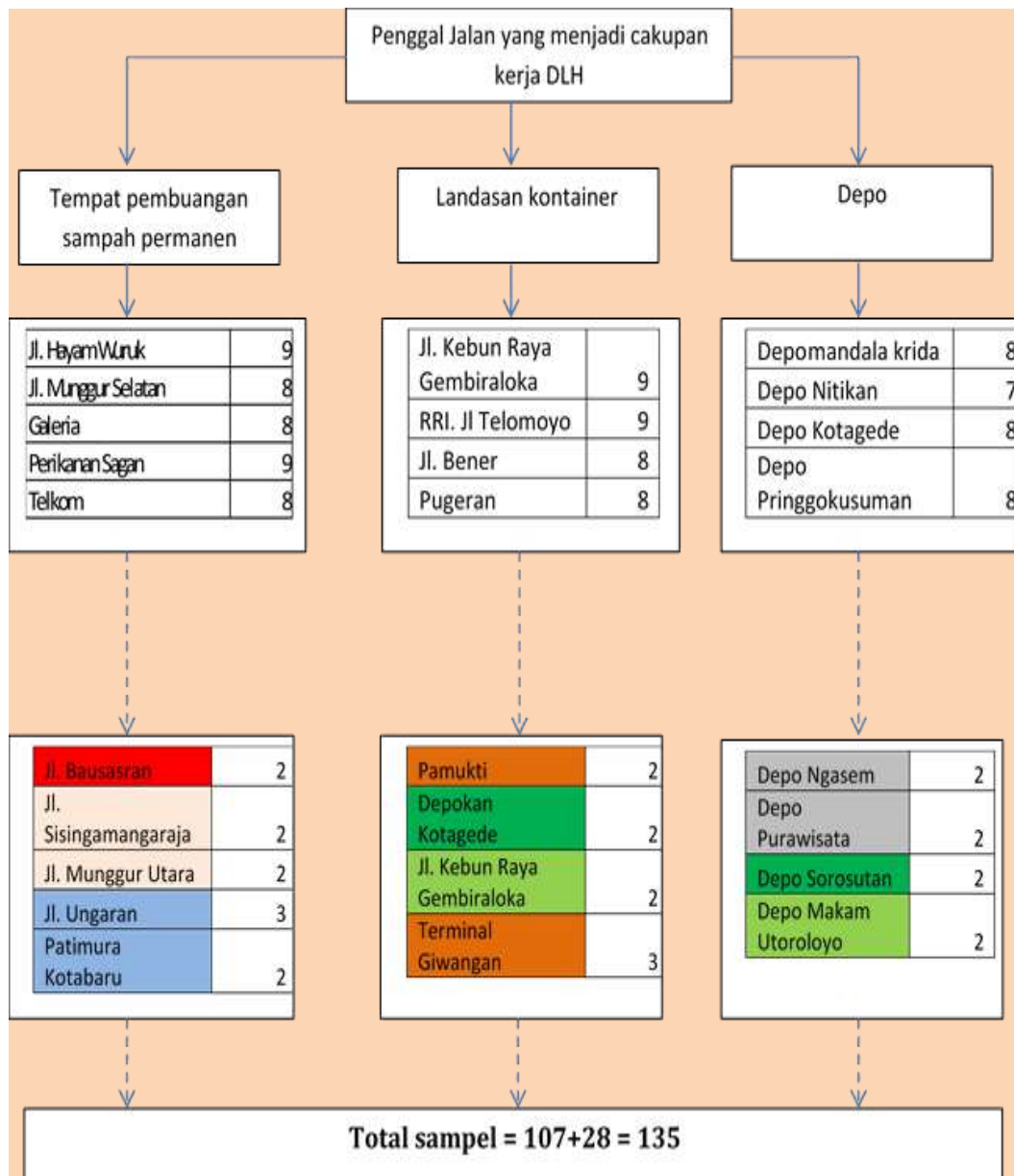


Gambar 2.2 Sampel Survei Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Pengelolaan RTH
 Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

b. Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

Sampel layanan pengelolaan kebersihan dan persampahan dikategorikan menjadi tiga berdasarkan jenis layanan DLH, yaitu pengelolaan sampah dan kebersihan di landasan kontainer, depo, dan TPS permanen. Untuk masing-masing layanan dipilih secara acak, dengan rincian TPS permanen diambil lima titik, yaitu di Jl. Hayam Wuruk, Jl. Munggur Selatan, Galeria, Perikanan Sagan dan Telkom. Sedangkan layanan landasan kontainer diambil di empat titik, yaitu di Jl. Kebun Raya Gembira Loka, RRI Jl. Telomoyo, Jl. Bener dan Pugeran. Pada layanan Depo, sampel diambil di empat titik, yaitu di Depo Mandala Krida, Depo Nitikan, Depo Kotagede, dan Depo Pringgokusuman. Di setiap lokasi sampel tersebut diwawancara responden antara 7-8 responden secara

proporsional. Atas pertimbangan teknis tersebut (pembagian proporsional 47-8 responden di setiap layanan), sehingga total sampel bertambah 7 responden, yaitu dari 100 responden menjadi 107 responden. Secara rinci distribusi responden pengelolaan kebersihan dan persampahan disajikan dalam Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Sampel Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

c. Rekomendasi dan Perizinan Dokumen lingkungan

Sampel rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan hidup ditentukan sebanyak 100 responden dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2.1 Sampel Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan

Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Keterangan	Jumlah (orang)
AMDAL	10	2	<ul style="list-style-type: none"> • Rencana sensus 10 diambil semua • Pakai pihak ketiga → menguruskan beberapa dokumen yang menjadi sampel • Prosedural • Berada di luar kota 	1
UKL-UPL	57	9	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedural • Alamat/usaha yang ditemukan tidak sesuai dengan data sampel (sudah pindah) • Dipihak ketigakan → menguruskan beberapa dokumen yang menjadi sampel 	5
SPPL	598	90	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat usaha tidak sesuai • Alamat usaha tidak ditemukan • Melalui Pihak Ketiga 	39
	665	100		45

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

d. Perubahan Sampel

Dalam proses pengumpulan data, ditemukan sejumlah kendala dan persoalan, khususnya untuk layanan dokumen lingkungan, diantaranya responden tidak ada ditempat atau sedang berada di luar kota dan tidak memungkinkan untuk diwawancara hingga batas waktu pengumpulan data, responden tidak mengetahui prosedur pengurusan dokumen lingkungan karena menggunakan pihak ketiga, ketidaksesuaian antara data alamat calon responden dengan kondisi faktual, responden sudah tidak tinggal lagi di alamat *prelist*, serta adanya persyaratan teknis yang sangat prosedural yang harus dilalui sebelum melakukan wawancara, sehingga membutuhkan waktu cukup lama bahkan melewati batas waktu pengumpulan data. Kendala-kendala tersebut menyebabkan jumlah responden yang berhasil diwawancara lebih sedikit dari yang ditargetkan, yaitu dari 100 responden menjadi 45 responden. Hal ini berarti ada sekitar 55 responden yang harus dialihkan ke layanan lain. Selanjutnya kekurangan pada layanan rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan tersebut dipenuhi dari layanan pengelolaan RTH serta pengelolaan kebersihan dan persampahan dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2.2 Perubahan Sampel Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan	Target Responden	Aktual Responden (orang)	Keterangan
Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan	100	45	55 responden dialihkan ke. 1. Layanan pengelolaan RTH: 27 orang 2. Layanan pengelolaan sampah dan kebersihan: 28 orang
Pengelolaan RTH	108	108+27 = 135	Ada tambahan 27 responden dari pengalihan responden rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan, dengan distribusi sebagai berikut. 1. RTH permukiman Gunungketur: 1 orang 2. RTH permukiman Klitren: 2 orang 3. RTH permukiman Kadipaten: 1 orang 4. RTH permukiman Notoprajan: 1 orang 5. RTH permukiman Sosromenduran: 1 orang 6. RTH permukiman Kricak: 1 orang 7. RTH permukiman Rejowinangun: 1 orang 8. RTH permukiman Mujamuju: 2 orang 9. RTH permukiman Prawirodirjan: 1 orang 10. RTH permukiman Gedongkiwo: 1 orang 11. RTH permukiman Brontokusuman: 1 orang 12. RTH permukiman Cokrodiningratan: 1 orang 13. Taman perindang Jl. Samratulangi: 1 orang 14. Taman perindang J. Cik ditiro: 1 orang 15. Taman perindang Jl. Sudirman: 1 orang 16. Taman perindang Yogya Berhati Nyaman: 1 orang 17. Taman perindang Jl. Kyai Mojo: 1 orang 18. Taman perindang bawah jembatan: 1 orang 19. Taman perindang Jl. Kenari: 2 orang 20. Taman perindang Jl. Sultan Agung: 1 orang 21. Taman perindang depan BPTT: 1 orang 22. Taman perindang Jl. DI Panjaitan: 1 orang 23. Taman perindang Gading: 1 orang
Pengelolaan kebersihan dan persampahan	107	108+27 = 135	Ada tambahan 27 responden dari pengalihan responden rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan, dengan distribusi sebagai berikut. 1. TPS permanen Jl. Bausasran: 2 orang 2. TPS permanen Jl. Sisingamangaraja: 2 orang 3. TPS permanen Jl. Munggur Utara: 2 orang 4. TPS permanen Jl. Ungaran: 3 orang 5. TPS permanen Jl. Pattimura: 2 orang 6. Landasan kontainer Pamukti: 2 orang 7. Landasan kontainer Depokan: 2 orang 8. Landasan kontainer Gembiraloka: 2 orang 9. Landasan kontainer Giwangan: 3 orang 10. Depo Ngasem: 2 orang 11. Depo Purawisata: 2 orang 12. Depo Sorosutan: 2 orang 13. Depo Makam Utoroloyo: 2 orang

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

2.2.4 Tahap Penelitian

Penelitian survei kepuasan masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dilakukan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu.

1. Studi literatur: yang mencakup tinjauan teoritis dan empiris tentang pelayanan publik, regulasi tentang pelayanan (a) pengelolaan kebersihan dan persampahan, (b) pengelolaan RTH, (c) pelayanan rekomendasi dan perizinan, serta struktur dan organisasi ketugasan Dinas Lingkungan Hidup
2. Pengumpulan data sekunder: data-data sekunder yang dikumpulkan mencakup data pengguna layanan (a) pengelolaan kebersihan dan persampahan, (b) pengelolaan RTH, (c) pelayanan rekomendasi dan perizinan
3. Pengurusan surat izin: sebelum kegiatan pengumpulan data dilakukan, terlebih dulu dilakukan pengurusan perizinan agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar
4. Observasi: melakukan pengamatan pada tempat atau lokasi layanan atau yang menjadi lingkup layanan Dinas Lingkungan Hidup
5. Penyusunan instrumen: yang berupa kuesioner sebagai panduan wawancara dalam pengumpulan data
6. Konsultasi: kepada tim pendamping untuk mendiskusikan dan menyepakati indikator penyusun indeks kepuasan masyarakat
7. *Pre-test*: menguji cobakan instrumen beserta indikator penyusun indeks di masing-masing layanan
8. Evaluasi: merevisi instrumen sesuai dengan hasil uji coba instrumen
9. Pengumpulan data: akan melibatkan beberapa asisten lapangan. Mereka akan melakukan wawancara secara langsung kepada responden
10. Edit dan entri data: Data yang terkumpul akan dikoreksi konsistensinya secara manual untuk dientri dalam sistem data base
11. *Cleaning* dan olah data: data yang sudah dientri akan dicek konsistensinya (*cleaning*), rentang deviasi, rata-rata serta nilai *missing*.

Selanjutnya akan diolah untuk mengetahui dan menghitung indeks kepuasan masyarakat

12. Konsultasi dan presentasi

13. Penyusunan laporan

2.2.5 Analisis dan Interpretasi Data

Prosedur penghitungan nilai indeks kepuasan layanan masyarakat adalah sebagai berikut.

1. Langkah pertama adalah memeriksa kualitas data. Langkah ini bertujuan untuk memastikan apakah ada pengamatan-pengamatan yang tidak wajar (*unusual observations*) yang mungkin dikarenakan tidak tepatnya memasukkan data dalam komputer atau hasil wawancara/ pengamatan yang tidak tepat, dengan cara membuat tabel distribusi frekuensi untuk tiap-tiap variabel.
2. Langkah kedua adalah mengkonsistenkan pemberian nilai jawaban responden. Variabel yang *magnitude* kodenya berlawanan dengan makna jawaban, maka dilakukan perubahan *magnitude* kodenya (*reverse*). Hal ini didasari pada nilai jawaban yang tinggi menunjukkan jawaban yang sangat positif terhadap pelayanan utilitas.
3. Selanjutnya melakukan standardisasi skor nilai. Hal ini bertujuan untuk menstandarkan skor nilai skala yang mempunyai unit pengukuran dan rentang skor nilai yang berbeda-beda ke dalam rentang 0 sampai dengan 1. Hal ini dilakukan agar skor nilai skala yang mempunyai unit pengukuran dan rentang skor nilai yang berbeda-beda itu dapat dijumlahkan. Rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Skor Nilai Terstandarisasi} = \frac{\text{Actual Value} - \text{Minimum Value}}{\text{Maximum Value} - \text{Minimum Value}}$$

4. Langkah terakhir adalah melakukan perhitungan indeks. Perhitungan indeks dilakukan setelah data bersih, prosedur pengkonsistenan nilai jawaban dan penstandarisasian skor nilai telah dilakukan, dan variabel penyusun suatu indikator sudah terbentuk. Indeks dihitung dengan jalan merata-ratakan skor nilai yang sudah mengalami proses tersebut.

Interpretasi nilai indeks didasarkan pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017. Permenpan RB membagi nilai indeks ke dalam empat kategori pelayanan, yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik (Tabel 2.3).

Tabel 2.3 Klasifikasi Nilai Indeks berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

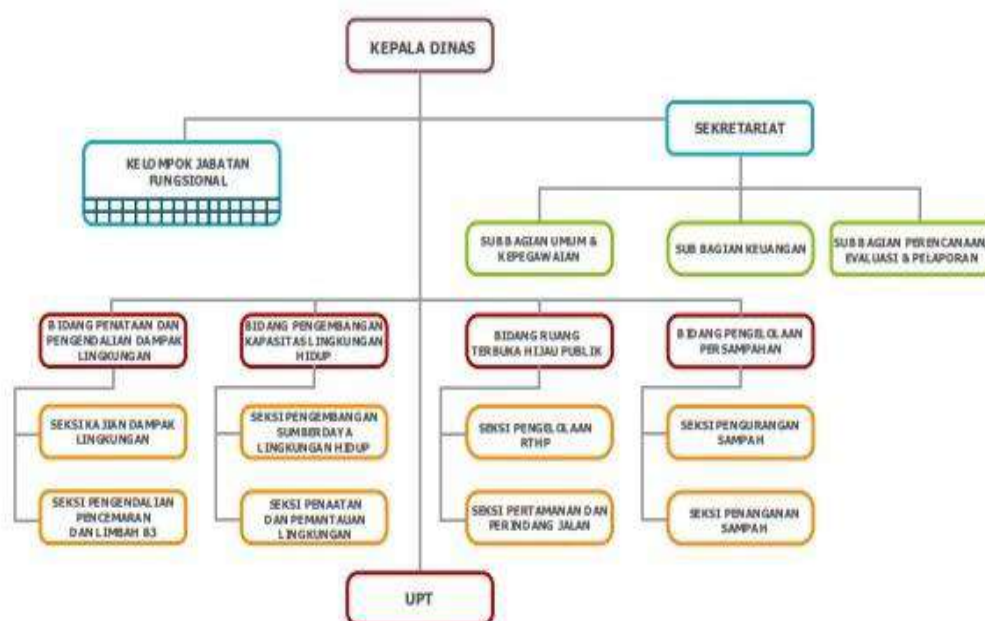
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017

3 Struktur Organisasi dan Ketugasan Dinas Lingkungan Hidup

3.1 Struktur Organisasi dan Ketugasan

Struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup diatur dalam Perda Kota Yogyakarta Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta, Perwal Nomor 72 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja DLH. Adapun struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi DLH

Sumber: Profil Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta, 2017

Berdasarkan regulasi yang ada, Dinas Lingkungan Hidup dipimpin oleh Kepala Dinas yang membawahi seorang sekretaris, kelompok pegawai jabatan fungsional, 4 (empat) kepala bidang (Bidang penataan dampak lingkungan, bidang pengembangan kapasitas lingkungan hidup, bidang ruang terbuka hijau publik, dan bidang pengelolaan persampahan), dan Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Sekretaris membawahi 3 sub bagian, yaitu sub bagian umum dan kepegawaian, sub bagian keuangan, dan sub bagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

Untuk masing-masing 4 (empat) kepala bidang membawahi seksi bidang. Bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan (PPDL) membawahi 2 seksi, pertama Seksi Kajian Dampak Lingkungan yang bertugas (1) menyusun, memantau dan mengevaluasi Pelaksanaan Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH), Kajian LH Strategis (KLHS), Neraca Sumberdaya Alam dan LH (NSDA dan LH), Daya Dukung Daya Tampung Lingkungan (DD-DT) dan Indeks Kualitas LH (IKLH); (2) Penilaian dan pemeriksaan dokumen Amdal dan UKL-UPL. Kedua, Seksi Pengendalian Pencemaran dan Limbah B3 yang kegiatannya meliputi: (1) Pembuatan konstruksi dan pelumpuran SPAH; (2) Pembangunan Instalasi Pembuangan Air Limbah (IPAL); (3) Pembinaan pengelolaan lingkungan terhadap pelaku usaha; (4) Pelayanan dan penerbitan izin PPLH. Adapun tugas Kepala Bidang PPDL adalah membantu kepala dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program bidang penataan dan pengendalian dampak lingkungan.

Kedua, Bidang Pengembangan Kapasitas LH (Bangtas), yang tugasnya adalah membantu Kepala Dinas merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program bidang pengembangan kapasitas LH. Terdapat 2 seksi yang dibawahhi bidang Bangtas, yaitu Seksi Pengembangan Sumberdaya LH, yang kegiatannya adalah pengembangan sumberdaya LH (Kampung Hijau, Sekolah Adiwiyata, Seleksi Kalpataru, dan Anugerah LH); dan Seksi Penataan dan Pemantauan Lingkungan, menangani (1) pengawasan dan pemantauan LH, (2) pembinaan masyarakat, dan (3) pengaduan masyarakat. Selanjutnya, Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP), bertugas membantu kepala dinas merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program di Bidang RTHP. Bidang ini membawahi 2 Seksi, diantaranya adalah Seksi Pertamanan dan Perindang Jalan, meliputi: pemeliharaan taman, pemeliharaan perindang jalan, penanaman pohon perindang, dan rehabilitas taman; dan seksi pengelolaan RTHP, beberapa kegiatannya adalah

perencanaan RTHP (terdiri dari alih fungsi lahan dan pengadaan tanah), pembangunan RTHP, dan pengelolaan RTHP (meliputi pelimpahan, pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengendalian).

Terakhir, Bidang Pengelolaan Persampahan bertugas untuk membantu kepala dinas merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program di bidang pengelolaan persampahan. Berdasarkan gambar 3.1 struktur organisasi DLH, terdapat 2 seksi yang dibawah oleh bidang pengelolaan persampahan, antara lain: seksi penanganan sampah dan seksi pengurangan sampah. Kegiatan yang ditangani oleh seksi pengurangan sampah adalah pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta. Sedangkan untuk seksi pengurangan sampah, menangani pelatihan pemanfaatan sampah dalam pembuatan hidroponik, pembinaan pengurangan sampah, pelatihan pembuatan kompos di sekolah, rapat paguyuban bank sampah, Bimbingan Teknis (Bimtek) pengembangan kapasitas fasilitator Pengelola Sampah Mandiri (PSM), *ecobrick* Jogja, dan Bimtek penguatan kelembagaan bank sampah.

3.2 Standar Teknis Layanan

Dinas Lingkungan Hidup telah menyusun beberapa standar prosedur layanan, diantaranya.

1. prosedur pengangkutan sampah
2. prosedur penyapuan
3. prosedur pemeliharaan tanaman perindang
4. prosedur membuka taman
5. prosedur pengawasan dampak lingkungan
6. prosedur pemulihan lingkungan

4 Pelayanan Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

4.1 Kajian Regulasi

Pengelolaan persampahan telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, baik pada level nasional maupun daerah. Pada level nasional telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Hayati dan Ekosistemnya serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, juga PP Nomor 23 Tahun 1997 tentang Analisis mengenai Dampak Lingkungan.

Tahun 2008 Pemerintah Indonesia mengeluarkan UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah. Sampah dalam undang-undang tersebut didefinisikan sebagai sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat (pasal 1). Sampah terdiri atas sampah rumah tangga, sampah sejenis sampah rumah tangga, dan sampah spesifik (pasal 2). Untuk mengatasi persoalan sampah, perlu dilakukan pengelolaan sampah yang dipahami sebagai kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah (pasal 1). Pengelolaan sampah diselenggarakan berdasarkan asas tanggung jawab, asas berkelanjutan, asas manfaat, asas keadilan, asas kesadaran, asas kebersamaan, asas keselamatan, asas keamanan, dan asas nilai ekonomi (pasal 3). Bab III UU Nomor 18 Tahun 2008 mengatur tentang tugas dan wewenang pemerintah dalam pengelolaan sampah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Secara khusus pasal 9 mengatur tentang kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pengelolaan sampah. Kewenangan pemerintah kabupaten/kota, di antaranya, adalah menetapkan kebijakan dan

strategi pengelolaan sampah berdasarkan kebijakan nasional dan provinsi, menyelenggarakan pengelolaan sampah skala kabupaten/kota, melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan sampah yang dilakukan oleh pihak lain, serta menentukan lokasi tempat penampungan sementara, tempat pengolahan sampah terpadu, dan tempat pemrosesan akhir. Sebagai tindak lanjut dari undang-undang tersebut, pada level nasional telah dikeluarkan Permendagri Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Sampah.

Di level daerah, khususnya di Kota Yogyakarta, pemerintah telah mengeluarkan beberapa peraturan yang mengatur sistem persampahan di Kota Yogyakarta, yaitu Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1992 tentang Yogyakarta Berhati Nyaman, Perda Nomor 2 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Yogyakarta Tahun 2010-2029, Perda Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, Perda Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah.

Dalam Perda RTRW telah diatur pengembangan sistem persampahan sebagai sistem prasarana pengelolaan lingkungan terdiri atas pengelolaan cara setempat dan komunal. Pengelolaan sampah dilaksanakan dengan prinsip mengurangi, memanfaatkan, dan mendaur ulang sampah. Pasal 50 Perda RTRW mengatur bahwa pengelolaan sampah pada Tempat Penampungan Sampah Sementara (TPSS) ditetapkan tersebar sesuai dengan tingkat pelayanannya. Tempat Pengolahan Akhir (TPA) sampah disesuaikan dengan penetapan TPA pada RTRW Provinsi. Rencana sistem persampahan Kota Yogyakarta diatur lebih lanjut dalam Peta 07 Lampiran I Perda RTRW.

Pengelolaan sampah yang diatur melalui Perda Nomor 10 Tahun 2012 adalah sampah rumah tangga, sampah sejenis rumah tangga, dan sampah spesifik. Dalam perda tersebut, Pasal 3 memberikan definisi secara rinci ketiga jenis sampah tersebut. Pasal 7 menyebutkan bahwa pemerintah daerah, masyarakat, dan pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk mengolah sampah yang timbul dari aktivitasnya sehari-hari. Bab V Perda Nomor 10 Tahun 2012 mengatur tentang tugas dan wewenang pemerintah daerah dalam pengelolaan sampah. Tugas pemerintah daerah, di antaranya, adalah (1) memfasilitasi, mengembangkan, dan melaksanakan upaya pengurangan, penanganan dan, dan pemanfaatan sampah. (2) Melaksanakan pengelolaan sampah dan memfasilitasi penyediaan prasarana dan sarana pengelolaan sampah. (3) Mendorong dan memfasilitasi pengembangan manfaat hasil pengolahan sampah. (4) Memfasilitasi penerapan teknologi spesifik lokal yang berkembang pada masyarakat untuk mengurangi dan menangani sampah. (5)

Melakukan koordinasi antarlembaga pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha agar terdapat keterpaduan dalam pengelolaan sampah. Sementara itu, wewenang pemerintah daerah, di antaranya, adalah (1) menetapkan kebijakan dan strategi pengelolaan sampah berdasarkan kebijakan nasional dan provinsi. (2) Menyelenggarakan pengelolaan sampah skala daerah sesuai dengan standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. (3) Melakukan pembinaan dan pengawasan kinerja pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh pihak lain. (4) Menetapkan lokasi tempat penampungan sementara, tempat pengolahan sampah terpadu, dan/atau tempat pemrosesan akhir sampah.

Pengelolaan sampah oleh pemerintah diatur secara khusus diatur dalam Bab VI Perda Nomor 10 Tahun 2012, yang menyangkut perencanaan dan pelaksanaan. Disebutkan bahwa penanganan sampah dilakukan melalui pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, dan pemrosesan akhir sampah. Selanjutnya Bab VII mengatur pengelolaan sampah mandiri. Pengelolaan sampah mandiri adalah pengelolaan sampah yang dilakukan oleh masyarakat, baik secara individu maupun kelompok. Bab VIII mengatur peran masyarakat dalam pengelolaan sampah. Peran tersebut meliputi pemberian usul, pertimbangan, dan saran kepada pemerintah daerah, perumusan kebijakan pengelolaan sampah, serta pemberian saran dan pendapat dalam penyelesaian sengketa persampahan. Sementara itu, peran pelaku usaha dalam pengelolaan sampah juga diatur Bab IX. Peran pelaku usaha dalam pengelolaan sampah adalah menggunakan bahan produksi yang menimbulkan sampah sesedikit mungkin, dapat diguna ulang, dapat didaur ulang, dan/atau mudah diurai oleh proses alam. Tidak lupa juga bahwa setiap produsen harus mencantumkan label atau tanda yang berhubungan dengan pengurangan dan penanganan sampah pada kemasan dan/atau produknya.

Perda Nomor 10 Tahun 2012 tersebut juga mengatur tentang retribusi (Bab X), yaitu pemerintah daerah dapat mengenakan retribusi pelayanan persampahan, yang meliputi biaya pengumpulan dan pewadahan dari sumber sampah ke TPS/TPST, biaya pengangkutan dari TPS/TPST ke TPA, biaya penyediaan lokasi pembuangan/pemusnahan akhir sampah, dan biaya pengelolaan. Pengaturan mengenai retribusi tersebut diatur oleh peraturan daerah tersendiri. Di samping retribusi, perda tersebut juga mengatur pembiayaan dan kompensasi (Bab XI). Kompensasi diberikan kepada orang sebagai akibat dampak negatif yang ditimbulkan oleh kegiatan penanganan sampah di tempat penampungan sampah sementara dan TPA. Kompensasi

tersebut meliputi relokasi, pemulihan lingkungan, biaya kesehatan dan pengobatan, dan/atau kompensasi dalam bentuk lain.

Terkait dengan retribusi sampah, Perda Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum juga menjadi acuannya. Dalam perda tersebut, retribusi pelayanan persampahan/kebersihan diatur dalam pasal 15-21, yang mengatur nama, objek dan subjek retribusi, golongan retribusi, tata cara penghitungan, dan tarif retribusi. Besarnya tarif retribusi pelayanan persampahan/kebersihan tercantum dalam Lampiran II Perda Nomor 5 Tahun 2012. Besarnya tarif dibagi menjadi tiga kelompok besar, yaitu komersial, nonkomersial, dan penyelenggaraan keramaian. Pelaksanaan perda diatur lebih lanjut dalam peraturan walikota, yaitu Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemungutan Retribusi Jasa Umum Jenis Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan. Tata cara pelaksanaan pemungutan retribusi diatur dalam Bab II. Disebutkan bahwa kegiatan pemungutan retribusi dapat dikerjasamakan dengan pihak swasta/badan/lembaga masyarakat. Untuk wajib retribusi yang tidak dapat dipungut oleh pihak swasta/badan/lembaga masyarakat, maka dipungut oleh BLH. Kemudian tata cara pembayaran diatur dalam Bab III dan Bab IV mengatur tentang penyetoran pembayaran.

4.2 Pengukuran SKM

4.2.1 Responden

Responden jenis layanan pengelolaan kebersihan dan persampahan adalah masyarakat kota yogyakarta/ luar kota yogyakarta; pernah melewati/mengakses penggal jalan (sampel) minimal dua kali; berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah

4.2.2 Indikator dan Variabel

Tabel 4.1 Indikator dan Variabel SKM Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

Jenis Layanan	Kategori Responden	Variabel dan Indikator
Pengelolaan kebersihan dan persampahan	Responden adalah masyarakat Kota Yogyakarta/ luar Kota Yogyakarta; pernah melewati/mengakses penggal jalan (sampel) minimal dua kali; berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas responden: usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, alamat, nomor telepon • Fasilitas Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan (tempat pembuangan sampah sementara dan bak sampah): aspek keberadaan, kondisi, fungsi, daya tampung, frekuensi sampah berserakan, kebersihan, frekuensi penumpukan sampah, tingkat kebauan, potensi menyebarkan penyakit, dan tingkat pemeliharaan. Kebersihan di sepanjang jalan, kebersihan trotoar, frekuensi mendapati sampah berserakan di sepanjang jalan dan trotoar. • Pelayanan petugas: seragam dan perlengkapan yang dikenakan oleh petugas sampah, kesediaan petugas untuk membantu, frekuensi pengangkutan sampah, kegiatan penyuluhan. • Kesadaran masyarakat: perilaku pengelolaan sampah oleh masyarakat, kesadaran menjaga kebersihan lingkungan, kesadaran dalam pemeliharaan fasilitas tempat sampah • Mekanisme komplain: penyampaian informasi/masukan/keluhan, media yang digunakan, tindak lanjut atas kritik/saran • Kualitas pelayanan: tingkat kepuasan, prioritas perbaikan kualitas layanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

4.2.3 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

a. Karakteristik Pengguna Layanan

Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan terhadap pengelolaan kebersihan dan persampahan pada Tempat Pembuangan Sampah (TPS) di Kota Yogyakarta, dilakukan wawancara kepada 135 masyarakat Kota Yogyakarta/ luar Kota Yogyakarta. Sebagian besar dari mereka tergolong berusia produktif 15-65 tahun sekitar 95,6 persen dengan mayoritas pendidikan SMA/MA/ sederajat (47,4 persen), D4/S1 (14,8 persen), SD/MI/SR (14,1 persen), SMP/MTs/ sederajat (13,3 persen), S2/S3 (3,7 persen), D1/D2/D3 (3,0 persen), tidak lulus SD (2,2 persen) dan tidak/ belum pernah sekolah (1,5 persen). Pengguna layanan yang diwawancarai berasal dari berbagai latar belakang profesi.

Ada yang berprofesi sebagai dosen, guru, pedagang, wiraswasta, pengusaha dan pemilik toko.

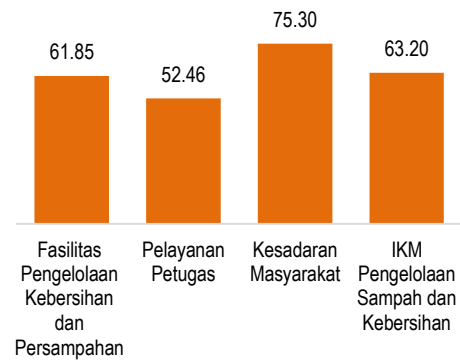
b. Nilai Indeks Jenis Layanan Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan kebersihan dan persampahan menggambarkan penilaian masyarakat terhadap penyediaan dan kualitas di sekitar TPS dan kualitas pelayanan petugas di lokasi TPS. Penilaian selanjutnya adalah terhadap kesadaran masyarakat dalam pengelolaan kebersihan dan persampahan di lingkungan tempat tinggalnya,

Karakteristik	N	Persen
Umur		
• Kurang dari 46 tahun	80	59.3
• 46 tahun keatas	55	40.7
Rata-rata (tahun)	42	
Jenis kelamin		
• Laki-laki	75	55.6
• Perempuan	60	44.4
Pendidikan		
• Tidak/ belum pernah sekolah	2	1.5
• Tidak lulus SD	3	2.2
• SD/MI/SR	19	14.1
• SMP/MTs/ sederajat	18	13.3
• SMA/MA/ sederajat	64	47.4
• D1/D2/D3	4	3
• D4/S1	20	14.8
• S2/S3	5	3.7
Sumber:	Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017	

serta pengalaman masyarakat menyampaikan kritik/saran terkait dengan pengelolaan kebersihan dan persampahan. Di Kota Yogyakarta, dalam survei pengukuran SKM, ditemui tidak banyak masyarakat yang menyampaikan kritik/saran terkait dengan pengelolaan kebersihan dan persampahan. Oleh karena itu, pengukuran nilai indeks terhadap layanan pengelolaan kebersihan dan persampahan dihitung tanpa mengikutsertakan aspek respons komplain.

Berdasarkan hasil pengukuran, nilai IKM terhadap pengelolaan kebersihan dan persampahan tergolong kurang baik, yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 63,20. Indikator kesadaran masyarakat memiliki nilai yang paling tinggi, yaitu 75,30 dan merupakan penyumbang tertinggi terhadap angka indeks. Kedua indikator lainnya yang juga turut berkontribusi terhadap hasil indeks adalah fasilitas pengelolaan kebersihan dan persampahan serta pelayanan petugas, masing-masing sebesar 61,85 dan 52,46.



Gambar 4.1 IKM Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Perilaku manusia dapat juga diartikan sebagai refleksi dari berbagai gejala kejiwaan seperti pengetahuan, persepsi, minat, keinginan, dan sikap. Hal-hal yang mempengaruhi perilaku seseorang sebagian terletak dalam diri individu sendiri yang disebut juga faktor internal sebagian lagi terletak di luar dirinya atau disebut dengan faktor eksternal yaitu faktor lingkungan. Hubungan antara manusia dengan lingkungan adalah sirkuler. Perubahan pada lingkungan pada gilirannya akan mempengaruhi manusia.

Interaksi antara manusia dengan lingkungannya tidaklah sederhana, melainkan kompleks karena pada umumnya di dalam lingkungan itu terdapat banyak unsur. Pengaruh terhadap suatu unsur akan merambat pada unsur lain sehingga pengaruhnya terhadap manusia sering tidak dapat dengan segera terlihat dan dirasakan. Manusia hidup dari unsur-unsur lingkungan, yaitu udara untuk pernapasan, air untuk minum, keperluan rumah tangga, untuk kebutuhan lain, tumbuhan dan hewan untuk makanan, tenaga, dan kesenangan, serta lahan untuk tempat tinggal dan produksi pertanian (Soemarwoto, 2004).

Keterkaitan manusia dengan lingkungan dalam implementasinya dapat digambarkan dari perilaku pemanfaatan energi, penggunaan air bersih, konsumsi barang serta perilaku pembuangan sampah. Masing-masing keterkaitan tersebut dapat dijelaskan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta sebagai berikut.

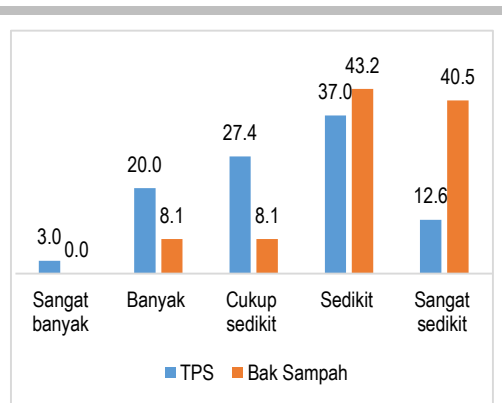
c. Penilaian Responden

c.1 Penilaian terhadap Fasilitas di TPS

Fasilitas pengelolaan sampah yang dimaksud adalah mencakup landasan kontainer, depo dan tempat pembuangan sampah permanen. Seluruh responden (100 persen) mengetahui keberadaan tempat pembuangan sampah (depo, landasan kontainer, dan lain-lain) dan bak sampah.

Menurut pengamatan masyarakat terhadap TPS dan bak sampah di lokasi, kondisinya bervariasi. Lebih dari 50,0 persen mengatakan kondisinya baik dan kurang dari 15,0 persen mengatakan buruk. Di sekitar TPS dan bak sampah juga banyak ditemukan banyak sampah berserakan (20,0 persen dan 8,1 persen), khususnya pada TPS yang luasnya dianggap sempit sehingga daya tampungnya tidak terlalu banyak. Sementara itu, pada TPS dan bak sampah yang daya tampungnya mencukupi, rata-rata masyarakat (37,0 persen dan 43,2 persen) sedikit menjumpai sampah berserakan, bahkan tidak ada atau tidak ditemukan sampah yang berserakan.

Permasalahan terkait sampah merupakan masalah yang dihadapi hampir seluruh Kota-Kota yang ada di Indonesia dan tidak hanya Kota-Kota besar seperti Jakarta, Bandung atau Surabaya saja yang menghadapi permasalahan sampah, namun kota-kota kecil ataupun kabupaten yang ada di pelosok tanah air sampah selalu menjadi masalah. Rata-rata setiap harinya kota-kota besar di Indonesia menghasilkan puluhan ton sampah. Selama ini sampah-sampah hanya diangkut oleh truk-truk sampah dan langsung dibuang ditumpuk begitu saja di tempat



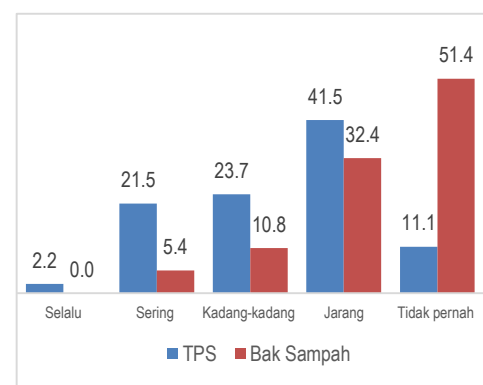
Gambar 4.2 Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Sampah yang Berserakan di Sekitar TPS

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

pembuangan akhir (TPA) yang sudah disediakan tanpa mengalami proses lebih lanjut. Akibatnya dari hari ke hari sampah itu terus menumpuk dan terjadilah bukit sampah seperti yang sering kita lihat.

Demikian pula yang terjadi di Kota Yogyakarta, kondisi sampah yang menumpuk di tempat pembuangan sampah di sudut-sudut perkampungan, tentu saja membawa dampak buruk terhadap warga masyarakat yang berada di sekitar lokasi tersebut. Selain menimbulkan bau yang tidak sedap, sampah juga dapat mendatangkan wabah penyakit serta dapat merusak citra Kota Yogyakarta sebagai daerah pariwisata dikarenakan kota akan terkesan kotor dan kumuh sehingga dapat mengganggu suasana kunjungan para wisatawan dalam menikmati obyek wisata di Kota Yogyakarta. Menurut pengamatan masyarakat penumpukan sampah baik di bak sampah maupun TPS masih terjadi. Hanya 5,4 persen masyarakat yang menyatakan penumpukan sampah masih sering terjadi di bak sampah dan 21,5 persen di TPS. Sebagian besar (lebih dari 40,0 persen) masyarakat menyatakan penumpukan sampah jarang bahkan tidak pernah terjadi di bak sampah maupun TPS. Walaupun terbukti sampah itu dapat merugikan, tetapi jika dikelola dengan sistem yang benar akan dapat memberikan manfaat. Hal ini karena sampah juga dapat diubah menjadi barang yang bermanfaat. Kemanfaatan sampah ini tidak terlepas dari kebijakan, penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pengelolaannya.

Apalagi saat ini sudah ada peraturan pemerintah yang mengatur tentang pengelolaan sampah dalam bentuk Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 yang secara jelas dan tegas mengatur tugas dan wewenang pemerintah dalam pasal 5 yang berbunyi pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan sesuai dengan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini yang termaktub dalam pasal 4, yakni pengelolaan sampah bertujuan

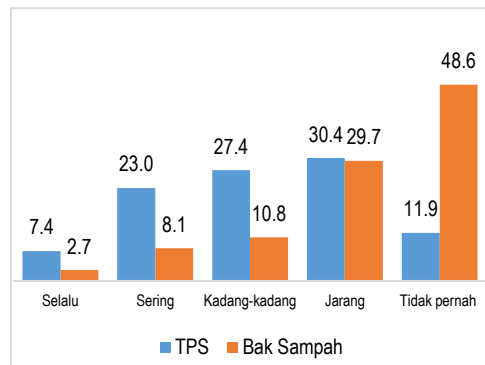


Gambar 4.3 Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Frekuensi Penumpukan Sampah

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

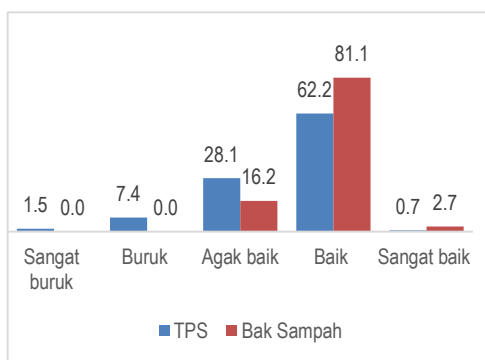
untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan serta menjadikan sampah sebagai sumber daya.

Menurut masyarakat, permasalahan yang kerap dijumpai pada TPS dan bak sampah di lokasi adalah munculnya bau tidak sedap. Bau tersebut sering muncul di TPS (23,0 persen) dan bak sampah (8,1 persen) dan cukup mengganggu masyarakat permasalahan lainnya adalah terkait keberadaan hewan yang berpotensi menyebarkan penyakit, seperti lalat, tikus, dan kecoa. Masyarakat mengaku banyak menjumpai hewan-hewan tersebut di TPS dan bak sampah, sedangkan hewan-hewan lainnya, seperti kucing, ayam, dan anjing, relatif jarang dijumpai.



Gambar 4.4 Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Masalah Bau yang Muncul di Sekitar TPS dan Bak Sampah

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017



Gambar 4.5 Persentase Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Pemeliharaan TPS dan Bak Sampah

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Dari sisi pemeliharaan, masyarakat menilai bahwa Tempat Pembuangan Sampah (TPS) kurang terpelihara dengan baik (28,1 persen), sedangkan dari segi frekuensi penumpukan sampah, kurang dari 50,0 persen masyarakat mengaku hal itu jarang terjadi baik TPS maupun bak sampah. Hal ini mengindikasikan bahwa frekuensi pengangkutan sampah oleh petugas cukup sering dilakukan sehingga tidak menyebabkan penumpukan. Penumpukan sampah juga jarang

dijumpai, baik di dekat pertokoan maupun di dekat fasilitas publik, seperti sekolah, puskesmas, dan rumah sakit.

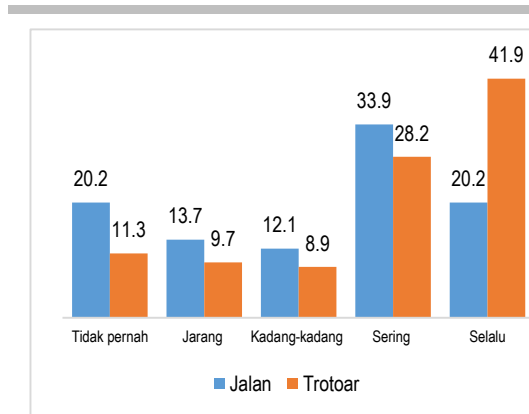
Masalah kebersihan adalah masalah yang sangat serius karena menimbulkan efek jangka panjang pada lingkungan. Di Kota Yogyakarta masalah kebersihan bisa dikatakan telah diatasi pemerintah. Hal itu dibuktikan dengan adanya

petugas-petugas yang melakukan pembersihan pada sepanjang jalan yang ada di Kota Yogyakarta. Menurut sebagian besar (lebih dari 50,0 persen) masyarakat sepanjang jalan dan trotoar di lokasi bersih. Namun demikian, sebagian masyarakat (kurang dari 26,0 persen) menyatakan sepanjang jalan dan trotoar agak kotor. Kondisi tersebut menunjukkan di Kota Yogyakarta masih saja terdapat banyak sampah yang berserakan.

c.2 Penilaian Terhadap Pelayanan Petugas

Sebagian besar (91,9 persen) responden mengaku pernah melihat petugas di TPS terdekat. Petugas tersebut selalu menggunakan seragam berwarna orange (19,4 persen), selalu menggunakan sepatu boot (37,9 persen), selalu menggunakan kaos tangan (18,5 persen), mengenakan masker (8,1 persen), selalu menggunakan mantel saat hujan (58,9 persen) dan selalu menggunakan helm (14,5 persen). Seragam dan sepatu boot merupakan perlengkapan dasar yang selalu digunakan oleh petugas. Perlengkapan lainnya, seperti kaos tangan, masker, mantel yang dikenakan saat hujan dan helm, tidak selalu digunakan oleh petugas. Menurut masyarakat, kadang-kadang mereka menjumpai petugas pengguna kaos tangan dan juga masker, tetapi kadang-kadang juga tidak menggunakan.

Masyarakat mengaku petugas kebersihan selalu membersihkan/menyapu jalan dan trotoar (20,2 persen dan 41,9 persen). Hanya kurang dari 21,0 persen masyarakat yang mengaku bahwa tidak pernah ada petugas yang membersihkan/menyapu jalan dan trotoar. Meskipun pekerjaan membersihkan/menyapu ini tidak membutuhkan keahlian, dan diakui petugas tidak begitu kesulitan, namun ada beberapa kendala yang dihadapi. Salah satunya ketika masyarakat dengan sengaja membuang sampah sembarangan. Musim penghujan seperti sekarang ini juga membuat mereka kesulitan. Sampah-sampah menjadi basah, sehingga harus dipungut dengan tangan. Inilah yang membuat kerja menjadi lambat.



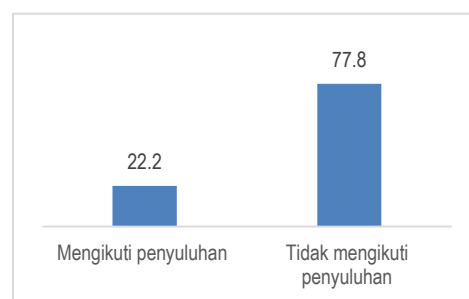
Gambar 4.6 Persentase Petugas yang Membersihkan/Menyapu Jalan dan Trotoar

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Masyarakat sebagian besar (97,0 persen) pernah mengetahui/melihat truk pengangkut sampah mengangkut sampah dari tempat pembuangan sampah ataupun bak sampah di sepanjang jalan. Sementara itu, hanya 3,0 persen masyarakat yang tidak pernah mengetahui/melihat truk pengangkut sampah mengangkut sampah dari tempat pembuangan sampah ataupun bak sampah di sepanjang jalan. Terdapat 28,2 persen responden yang mengatakan bahwa truk pengangkut sampah sering mengangkut sampah dari tempat pembuangan sampah ataupun bak sampah di sepanjang jalan. Kondisi kendaraan (truk pengangkut sampah) cukup layak dan dapat digunakan untuk mengangkut sampah secara memadai sehingga tidak menimbulkan sampah berceceran di jalan.

Terkait dengan penyuluhan mengenai pengelolaan kebersihan dan persampahan, 22,2 persen masyarakat mengatakan pernah mengikuti/menghadiri kegiatan penyuluhan tentang pengelolaan kebersihan dan persampahan. Sementara itu, persentase yang mengatakan tidak pernah dilakukan penyuluhan sebanyak 77,8 persen. Penyuluhan tersebut diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu Dinas Lingkungan Hidup (DLH), Dinas Kesehatan, Perguruan Tinggi (UGM) dan ada juga diberikan oleh pihak kecamatan dan kelurahan. Materi yang disampaikan dalam penyuluhan, yaitu terkait Bank Sampah, daur ulang sampah, kebersihan lingkungan, pemilahan sampah, pengelolaan sampah rumah tangga dan penghijauan. Dari sisi materi, sebagian besar (90,0 persen) menyatakan bahwa materi yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kondisi kamar mandi/WC umum (portable) menurut sebagian masyarakat (39,0 persen) di lokasi baik. Hanya 19,5 persen masyarakat di lokasi yang menyatakan bahwa kondisi kamar mandi/WC umum (portable) buruk. Sementara itu, menurut sebagian besar (63,2 persen) masyarakat di lokasi kondisi Tempat Pembuangan Sampah (TPS) sementara (depo, landasan container, permanen) baik. Hanya 10,5 persen masyarakat di lokasi yang menyatakan kondisinya buruk. Demikian halnya dengan kondisi bak



Gambar 4.7 Persentase Masyarakat yang Mengikuti/Menghadiri Kegiatan Penyuluhan tentang Pengelolaan Kebersihan dan Persampahan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

sampah, sebagian besar (lebih dari 70,0 persen) masyarakat di lokasi menyatakan kondisinya baik. Secara umum kamar mandi/WC umum (portable), tempat pembuangan sampah sementara (depo, landasan container, permanen) dan bak sampah dapat berfungsi dengan baik. Daya tampung tempat pembuangan sampah sementara dan bak sampah menurut sebagian besar masyarakat di lokasi (lebih dari 35,0 persen) mencukupi.

c.3 Penilaian Terhadap Partisipasi Masyarakat

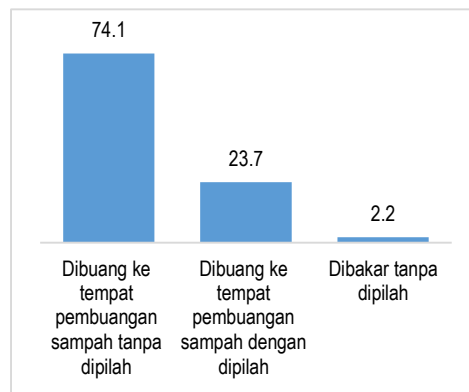
Secara umum, sampah yang diartikan sebagai bahan sisa yang dihasilkan dari suatu kegiatan dan proses produksi, baik pada skala rumah tangga, pertambangan, industri, dan sebagainya. Menurut pasal 2 ayat 1 Undang-Undang No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, sampah yang dikelola berdasarkan undang-undang ini terdiri atas (a) sampah rumah tangga, (b) sampah sejenis sampah rumah tangga, dan (c) sampah spesifik. Oleh karena itu, perlu pengelolaan sampah sesuai dengan karakteristiknya masing-masing agar tidak menjadi gangguan bagi keseimbangan alam dan menimbulkan masalah bagi lingkungan. Apabila saat ini sampah masih menjadi pembahasan yang terkait dengan masalah yang ditimbulkannya, ini mengindikasikan pengelolaan sampah belum dilaksanakan secara tuntas (Risdayanti, 2012)

Sampah rumah tangga biasanya dihasilkan dari aktivitas rumah tangga seperti memasak dan mencuci, adapun wujud dari sampah rumah tangga bisa berupa sisa makanan, bungkus makanan, kantong plastik, kertas, botol bekas, air yang berasal dari kegiatan mencuci, dan masih banyak lagi jenis sampah rumah tangga. Sampah rumah tangga berdasarkan sifat daur ulang sampah terbagi menjadi dua jenis yaitu sampah organik dan sampah anorganik. Yang sampah pertama sampah organik merupakan jenis sampah yang bersifat dapat di daur ulang karena memiliki zat organik, misal sampah kertas, sampah sisa makanan, sampah dedaunan, kain bekas dll. Selanjutnya jenis sampah yang tidak bisa di daur ulang secara alami adalah sampah anorganik. Tidak bisa didaur ulang secara alami karena terbuat dari bahan baku bukan alami dan sulit lapuk. Contohnya, botol plastik bekas, kaca, kaleng bekas, stereofom, bahan-bahan dari logam dan plastik lainnya.

Sampah di lingkungan rumah tangga yang menumpuk tentunya memiliki banyak dampak yang tidak bagus untuk semua orang baik itu dari kesehatan, kebersihan, kerapian dan keindahan lingkungan. Untuk kesehatan sampah rumah tangga yang menumpuk dapat mengganggu kesehatan sehingga dapat menimbulkan penyakit, diantaranya diare, demam berdarah, tifus, kolera,

gatal-gatal dan masih banyak lainnya. Dari sisi kebersihan, keindahan dan kerapian lingkungan, sampah rumah tangga yang menumpuk membuat lingkungan terlihat kotor, tidak enak dipandang dan pastinya bau dari sampah yang menumpuk menambah kurangnya keindahan dan kerapian lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sampah rumah tangga secara sederhana yang bisa diterapkan. Sebagian besar (74,1 persen) masyarakat mengaku pengelolaan sampah dilakukan dengan dibuang ke tempat pembuangan sampah tanpa dipilah.

Sementara itu, 23,7 persen masyarakat mengaku pengelolaan sampah dilakukan dengan dibuang ke tempat pembuangan sampah dengan dipilah. Pengelolaan sampah rumah tangga dengan dipilah adalah cara pengelolaan sampah rumah tangga yang paling sederhana dan yang paling mudah dilakukan. Memilah sampah bertujuan untuk membedakan antara sampah yang bisa di daur ulang atau tidak bisa didaur ulang sehingga membantu memudahkan pengolahan sampah di TPS (Tempat Pembuangan Sampah). Sampah rumah tangga yang bersifat organik seperti sisa makanan, sisa sayuran maupun sampah dedaunan bisa dikelola dengan cara sederhana



Gambar 4.8 Persentase Pengelolaan Sampah Sebagian Besar Rumah Tangga di Lingkungan Sekitar Tempat Tinggal
Sumber: SKM DLH, PSKK UGM, 2017

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

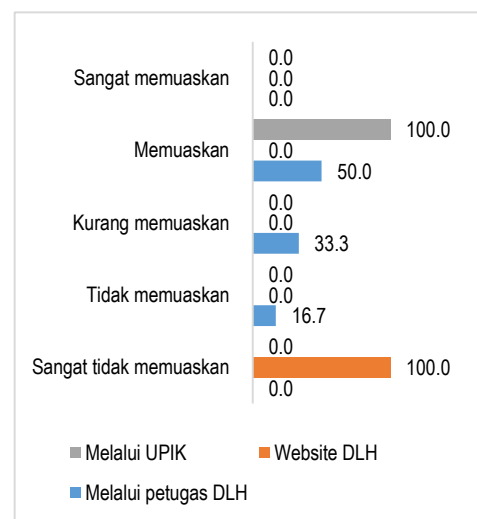
memberikan sampah sisa makanan ke hewan ternak jika kita memiliki hewan ternak seperti ayam, bebek, dll. Sampah rumah tangga juga bisa dimanfaatkan sebagai bahan baku kompos. Kompos tersebut bisa digunakan pada tanaman yang ditanam dan juga bisa dijadikan menjadi barang bernilai ekonomi apabila kompos diproduksi secara masal. Pada akhirnya sampah rumah tangga yang bersifat organik ini juga memiliki nilai lebih dari sekedar menjadi sampah yang hanya dibuang saja. Sampah rumah tangga yang bersifat anorganik dapat dikelola dengan cara yang sederhana yaitu dengan mengumpulkan sampah anorganik misal kaleng dan botol plastik bekas lalu bisa dijual ke pemulung.

Kerja bakti dapat berupa membersihkan lingkungan, melancarkan aliran selokan atau got, atau merapikan tanaman. Kerja bakti adalah salah satu wujud kehidupan bertetangga. Ini dilakukan oleh lingkungan tetangga tertentu,

misalnya RT atau RW. Kerja bakti untuk membersihkan lingkungan tempat tinggal menurut lebih dari separuh (74,1 persen) masyarakat sangat sering (sebulan sekali) dilakukan. Sementara itu, hanya 1,5 persen masyarakat yang mengaku tidak pernah ada kerja bakti untuk membersihkan lingkungan tempat tinggal. Cukup banyak (33,3 persen) masyarakat yang selalu ikut kegiatan kerja bakti dan menunjukkan peran serta masyarakat di lingkungan tempat tinggal yang partisipatif dalam pemeliharaan kebersihan lingkungan. Namun demikian, sebagian (14,1 persen) masyarakat tidak pernah ikut kerja bakti. Di lingkungan perkotaan atau perumahan, kerja bakti untuk membersihkan lingkungan tempat tinggal bagi sebagian orang mungkin hal biasa. Ini yang membuat mereka tidak tertarik datang, atau berpikir kurang memberi manfaat. Itu sebabnya mereka itu berpikir mungkin ada hal lain yang lebih bermanfaat, misalnya mengisi waktu dengan membaca, olahraga, nonton TV, berlibur atau acara keluarga. Berbeda dengan kerja bakti di lingkungan kampung atau desa. Ada motivasi lain untuk mengikuti kerja bakti. Motivasi itu karena murni ingin membantu lingkungan, atau untuk kegotongroyongan dan manfaat sosial.

c.4 Penilaian Terhadap Mekanisme Komplain

Berdasarkan data hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar (85,9 persen) masyarakat tidak pernah menyampaikan kritik/saran terkait dengan pengelolaan kebersihan dan persampahan. Hanya 3,7 persen responden yang sering menyampaikan kritik/saran terkait dengan pengelolaan kebersihan dan persampahan. Kritik/saran yang disampaikan responden adalah terkait jalur truk sampah, masalah kebauan TPS, kinerja petugas kebersihan dan penumpukan sampah, responden menyampaikan kritik./saran tersebut melalui petugas Dinas Lingkungan Hidup (DLH), website DLH dan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).



Gambar 4.9 Persentase Pengelolaan Sampah Sebagian Besar Rumah Tangga di Lingkungan Sekitar Tempat Tinggal

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

d. Diskusi dan Temuan

Penilaian kinerja DLH terkait pengelolaan sampah dilakukan dengan menggali pendapat dari masyarakat di sekitar TPS. Sebagian besar responden mengetahui dan pernah melihat keberadaan petugas di lokasi TPS. Petugas telah mengenakan fasilitas, seperti seragam dan sepatu boot, sehingga masyarakat mudah mengenalinya.

Persoalan klasik yang dijumpai di lokasi TPS adalah munculnya bau tidak sedap serta adanya hewan-hewan atau vector yang berpotensi membawa dan menyebarkan penyakit. Persoalan tersebut masih dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat menginginkan agar TPS dapat ditempatkan pada lokasi yang tidak terlalu dekat dengan permukiman warga, tetapi mudah diakses. Persoalan lainnya adalah terkait penumpukan sampah yang masih terjadi di beberapa TPS.

Untuk meningkatkan layanan pengelolaan sampah, masyarakat mengusulkan beberapa hal. Pertama, perlunya penambahan dan pemeliharaan sarana prasarana pengangkut sampah secara berkala. Kedua adalah perlunya menambah daya tampung TPS, juga meningkatkan kinerja petugas dari sisi kuantitas dan juga kualitas. Hal ini berarti jumlah petugas sampah perlu ditambah, terutama di TPS-TPS tertentu yang masih sering ditemukan penumpukan sampah. Ketiga, masyarakat juga mengusulkan perlunya keterlibatan dan dukungan masyarakat dalam mengelola sampah. Tanpa hal itu, upaya yang dilakukan pemerintah tidak akan maksimal.

4.3 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini.

1. Petugas di lokasi TPS telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Petugas sering bahkan selalu membersihkan/menyapu jalan. Dari sisi kelengkapan fasilitas kerja, seperti mantel saat hujan, kebanyakan petugas tidak mengenyakannya.
2. Di lokasi TPS masih dijumpai persoalan, khususnya yang berkaitan dengan adanya bau tidak sedap. Di beberapa lokasi, bau tidak sedap dari lokasi TPS muncul dengan intensitas sering. Bau tersebut dapat disebabkan oleh adanya penumpukan sampah. Sebagai dampak ikutan

dari penumpukan adalah potensi adanya hewan atau vector yang dapat menyebarkan penyakit, seperti kecoa, lalat, dan tikus.

3. Penumpukan sampah dapat disebabkan oleh frekuensi pengangkutan sampah serta daya tampung TPS.

Berdasarkan temuan-temuan dari hasil studi ini, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Perlunya fasilitas dan edukasi tentang pentingnya kesehatan bagi petugas di lokasi TPS. Pengetahuan dan pemahaman yang memadai akan memunculkan kesadaran untuk selalu menjaga kesehatan yang tercermin dari kesadaran untuk mengenakan masker pada saat bertugas di lokasi TPS.
2. Perlunya meningkatkan daya tampung TPS untuk mengantisipasi banyaknya sampah yang dihasilkan dari aktivitas masyarakat di masa mendatang.
3. Terkait dengan sarana prasarana di lokasi TPS yang sudah tersedia, perlu upaya pemeliharaan secara berkala, termasuk juga kendaraan pengangkut sampah. Sementara itu, sarana prasarana yang belum tersedia di lokasi TPS dapat diupayakan penyediaannya.
4. Terkait dengan masih adanya penumpukan sampah di beberapa lokasi TPS, perlu dilakukan upaya penambahan frekuensi pengangkutan sampah.

5 Pelayanan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau

5.1 Kajian Regulasi

Ruang terbuka hijau atau yang sering disebut sebagai RTH merupakan area memanjang/jalur dan atau mengelompok yang penggunaannya lebih bersifat terbuka, tempat tumbuh tanaman, baik yang tumbuh alami maupun yang sengaja ditanam. RTH memiliki fungsi strategis sebagaimana dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang dan juga Peraturan Menteri PU Nomor 05/PRT/M/2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan RTH di Kawasan Perkotaan, yaitu sebagai pengendali pencemaran dan kerusakan tanah, air dan udara; tempat perlindungan plasma nutfah dan keanekaragaman hayati; pengendali tata air, sarana estetika kota dan sarana interaksi sosial. Pentingnya fungsi dan keberadaan RTH, mendorong pemerintah melalui kedua regulasi tersebut untuk mengembangkan RTH di berbagai tingkatan.

Sebagai bentuk operasionalisasi dari undang-undang penataan ruang, Pemerintah Kota Yogyakarta mengeluarkan Peraturan Walikota (Perwal) Nomor 5 Tahun 2016 tentang Ruang Terbuka Hijau Publik dan Perwal Nomor 06 Tahun 2010 tentang Ruang Terbuka Hijau Privat. Dengan mendasarkan pada dua regulasi tersebut, RTH di Kota Yogyakarta dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu RTH Privat dan RTH Publik. RTH Privat adalah ruang terbuka hijau yang penyediaan dan pengelolaannya menjadi tanggung jawab swasta dan masyarakat. Pasal 2 menyebutkan bahwa setiap orang atau badan yang melaksanakan kegiatan membangun bangunan gedung wajib menyediakan RTH Privat yang dapat berupa taman, taman atap, taman

pergola, tanaman dalam pot dan penghijauan lainnya. Adapun ketentuan penyediaannya adalah sebagai berikut.

- a. pada persil dengan luasan kurang dari 100 m², wajib ditanami minimal satu pohon perindang atau tanaman dalam pot atau penghijauan lainnya,
- b. pada persil 100-200 m², wajib ditanami minimal satu pohon perindang, tanaman perdu, semak, serta penutup tanah dengan jumlah yang cukup,
- c. pada perseil 200-500 m², wajib ditanami minimal dua pohon perindang, tanaman perdu, semak, serta penutup tanah dengan jumlah yang cukup,
- d. pada persil lebih dari 500 m², wajib ditanami minimal tiga pohon perindang, tanaman perdu, semak, serta penutup tanah dengan jumlah yang cukup,

Sementara itu pada bangunan yang sudah berdiri, penghijauan dilakukan dengan menanam pohon perindang, taman, taman atap, taman pergola, atau tanaman dalam pot. Penghijauan tersebut juga wajib dialokasikan ketika seseorang/swasta mengajukan permohonan IMB ataupun izin gangguan (pasal 5). Pasal 6 secara khusus mengatur kewajiban penghijauan pada tempat-tempat usaha di sepanjang Jl. Urip Sumoharjo, Diponegoro, Mangkubumi, Malioboro, Ahmad Yani, Suryotomo dan Brigjen Katamso berupa pergola tanaman rambat. Selebihnya, di luar jalan-jalan tersebut, kewajiban penghijauan bagi usaha individu/swasta berupa penyediaan tanaman dalam pot.

RTH berikutnya adalah RTH Publik disingkat RTHP yang merupakan ruang terbuka hijau dalam bentuk bidang tanah terbuka milik Pemerintah Kota Yogyakarta. Pengadaan RTHP dapat dilakukan melalui permohonan masyarakat melalui LPMK dengan mempertimbangkan urgensinya (benar-benar dibutuhkan masyarakat). Pengadaannya diawali dengan pengajuan proposal kepada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah, yang dilengkapi denah lokasi, rencana pemanfaatan dan pengelolaan, surat penawaran penjualan dari pemilik tanah, foto kopi bukti kepemilikan hak, fotokopi SPPT tahun terakhir, dan surat pernyataan bermaterai bahwa bidang tanah yang diusulkan tidak sedang dalam sengketa, tidak sedang diagunkan dan bersedia dijual ke Pemerintah Daerah. Sementara itu, tanah yang diusulkan setidaknya-tidaknya berukuran minimal 300 m² atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memiliki akses jalan minimal satu meter, dan berada di lingkungan permukiman masyarakat.

Pembangunan RTHP diatur dalam pasal 9. Bidang tanah terbuka untuk tanaman penghijauan dalam bentuk taman ataupun pohon perindang minimal 60 persen dari luas RHTP. Pengelolaan dan pemeliharaan RTHP sendiri menjadi tanggung jawab Dinas Lingkungan Hidup dan kecamatan agar tercapai kelestarian RHTP. RHTP itu diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kegiatan olah raga, kesenian, taman bermain dan tidak bertentangan dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Tahun 2013 Pemerintah Kota Yogyakarta mengeluarkan Perwal No. 64 Tahun 2013 tentang Permohonan, Pengadaan dan Pemanfaatan Tanah untuk Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) bagi Fasilitas Umum. Adapun prosentase pemanfaatan RTHP minimal 60 persen dari luas keseluruhan RTHP dalam bentuk bidang tanah terbuka dengan tanaman penghijauan baik dalam bentuk taman maupun pohon perindang (pasal 6 ayat 2). Untuk mengatur pemanfaatan RTH lebih lanjut, Pemerintah Kota Yogyakarta juga mengeluarkan Keputusan Walikota Yogyakarta No. 391 Tahun 2014 tentang Penetapan Status Penggunaan Tanah Milik/yang dikuasai oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk RTHP di Bawah Pengelolaan Kecamatan.

5.2 Pengukuran SKM Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau

5.2.1 Responden

Responden jenis layanan adalah masyarakat yang a) bertempat tinggal/bekerja memiliki usaha di sekitar kawasan RTHP, b) mengetahui atau pernah melewati/mengakses RTHP/ taman-perindang minimal 2 kali dalam setahun.

5.2.1 Indikator dan variabel

Tabel 5.1 Indikator dan Variabel

Jenis Layanan	Kategori Responden	Variabel dan Indikator
Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Responden adalah masyarakat yang a) bertempat tinggal/bekerja memiliki usaha di sekitar kawasan RTHP, b) mengetahui atau pernah melewati/mengakses RTHP/taman-perindang minimal 2 kali dalam setahun terakhir	<ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi wilayah: nama RTHP/Taman Perindang • Identitas responden: status responden, usia, jenis kelamin, pendidikan, alamat, pekerjaan, frekuensi melewati/mengakses RTHP/taman perindang. • Fasilitas RTHP dan Taman Perindang: ketersediaan, kondisi, kebersihan, luas, kenyamanan, keindahan, kesuburan, kebersihan, penataan, pemeliharaan, ketercukupan, kreatifitas/inovasi, jarak antar pohon, kekuatan pohon perindang, kerindangan/keteduhan, ketersediaan terhadap utilitas (APILL, saluran drainase, trotoar, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan internet/wifi, papan iklan/reklame/baliho) terhadap pohon perindang. • Pelayanan: pengalaman pengajuan izin (diterima/disetujui maupun tidak diterima/tidak disetujui), pemberitahuan resmi mengenai ketidaksetujuan, kepuasan terhadap penjelasan, persyaratan, tingkat kesulitan untuk memenuhi persyaratan, lama waktu pelayanan, tingkat kecepatan pelayanan, penilaian terhadap prosedur, tingkat kepuasan layanan, pesan edukatif, ketersediaan pesan edukatif. • Partisipasi masyarakat: pengetahuan masyarakat terhadap regulasi RTHP, keberadaan RTHP di lingkungan tempat tinggal dan tempat usaha, penyedia RTHP, arti penting RTHP, penanggung jawab pemeliharaan RTHP, bentuk keterlibatan masyarakat • Mekanisme complain: penyampaian informasi/masukan/keluhan, media yang digunakan, dan tindak lanjut atas kritik/saran • Kualitas pelayanan: tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan kualitas layanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

5.2.2 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau

a. Karakteristik

a.1 Karakteristik Responden

Responden layanan pengelolaan RTH sudah pernah mengakses kawasan RTH permukiman atau RTH taman perindang minimal dua kali dalam setahun. Bahkan sebanyak 43,7 persen diantaranya tergolong sangat sering, karena hampir setiap hari mengakses kawasan RTH permukiman atau RTH taman perindah. Mereka terdiri dari laki-laki (46,7 persen) dan perempuan (53,3 persen) yang diantaranya merupakan penduduk Kota Yogyakarta (50,4 persen) serta bukan penduduk Kota Yogyakarta. Hal ini menandakan bahwa kawasan RTH permukiman maupun RTH taman perindang yang dikelola oleh DLH, tidak hanya diakses oleh penduduk Kota Yogyakarta saja, tetapi juga penduduk yang berasal dari sekitar Kota Yogyakarta, seperti dari Kabupaten Sleman dan Bantul.

Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar responden yang mengakses kawasan RTH adalah tamatan SMA (43 persen). Berdasarkan pekerjaannya, sebagian responden merupakan pelajar dan mahasiswa yang biasa memanfaatkan kawasan RTH untuk berdiskusi tentang tugas-tugas kuliah, ibu-ibu rumah tangga yang biasa memanfaatkan kawasan

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Layanan Pengelolaan RTH

Karakteristik	
Rata-rata umur	39,2 tahun
Jenis Kelamin	
• Laki -laki	47,0%
• Perempuan	53,0%
Domisili	
• Kota Yogyakarta	50,4%
• Luar Kota Yogyakarta	49,6%
Pendidikan	
• Tidak sekolah	2,20%
• Tidak lulus SD	2,20%
• SD/ sederajat	13,3%
• SMP/ sederajat	14,1%
• SMA/ sederajat	43,0%
• D1/D2	5,9%
• Strata 1	17,8%
• Strata 2	1,5%
Intensitas mengakses RTH	
• 2 kali setahun	0,7%
• 3-4 kali setahun	4,4%
• 1-2 kali sebulan	17,0%
• sesekali dalam seminggu	34,1%
• setiap hari	43,7%
Total N	135

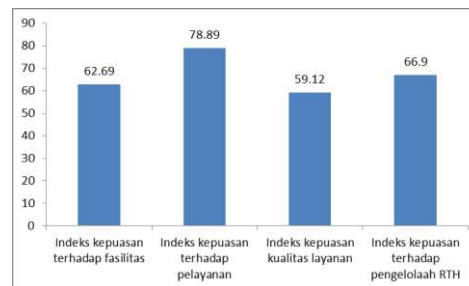
Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

RTH untuk berjalan-jalan, jogging, mengasuh putra-putri atau cucu, pegawai toko dan pedagang.

a.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau

Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan RTH disusun dari tiga komponen utama, yaitu kepuasan terhadap fasilitas, kepuasan terhadap pelayanan petugas dan kepuasan terhadap layanan secara umum. Indeks kepuasan terhadap fasilitas sendiri disusun dari beberapa indikator, antara lain tingkat kenyamanan, keindahan, kesuburan, kebersihan, pemeliharaan ketercukupan RTH, kreativitas dan inovasi pemerintah dalam menyediakan RTH, kekuatan pohon perindang, penataan serta kerindangan RTH. Sementara indeks pelayanan petugas diukur dari kinerja petugas ketika memberikan pelayanan penebangan pohon, kecepatan dan respon pelayanan serta ketersediaan pesan edukatif.

Dari ketiga komponen indeks, nilai tertinggi adalah pada pelayanan petugas dengan indeks 78,89 dan tergolong baik. Sementara komponen indeks lainnya, yaitu fasilitas dan kualitas layanan secara umum masing-masing nilai indeksnya 62,69 dan 59,12 atau terkategori kurang baik. Secara total, indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan RTH adalah 66,9 atau tergolong kurang baik.



Gambar 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan RTH

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

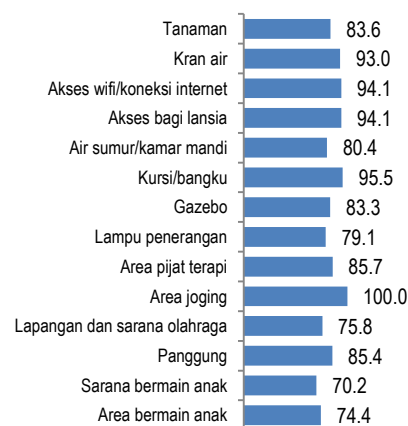
b. Penilaian Responden

b.1 Penilaian Responden terhadap Fasilitas RTH

Salah satu bentuk layanan DLH kepada publik adalah penyediaan RTH. Ada dua jenis RTH yang disediakan oleh DLH, yaitu RTH permukiman dan RTH taman perindang. Keduanya memiliki fungsi yang sama yaitu sebagai ruang terbuka hijau dan mampu memberikan manfaat secara ekologi, sosial, estetika serta edukasi. Meski memiliki fungsi yang sama, pengelolaannya agak sedikit berbeda, terutama dalam hal penyediaan fasilitas atau sarana prasarana. Pada

RTH permukiman, fasilitas yang disediakan oleh DLH sekurang-kurangnya terdiri dari arena bermain anak, sarana bermain anak, lapangan olahraga, bangku/kursi taman, tanaman atau pohon perindang. Namun, tidak menutup kemungkinan juga RTH permukiman memiliki fasilitas lainnya seperti sarana olahraga, area pijat terapi, gazebo, dan jaringan *wifi*. Perbedaan kelengkapan fasilitas di setiap RTH permukiman tidak memberikan makna yang berarti, karena hal itu tidak mengurangi fungsi ataupun nilai manfaat dari suatu RTH. Justru yang perlu diperhatikan adalah upaya pemeliharaan dari fasilitas-fasilitas tersebut, sehingga kondisi dan kualitasnya tetap terjaga dan dapat menunjang fungsi RTH.

Sejauh ini kondisi fasilitas yang tersedia di RTH permukiman tergolong baik. Untuk masing-masing fasilitas, lebih dari 70 persen responden mengungkapkan bahwa kondisinya baik. Bahkan untuk fasilitas area jogging, seluruh responden (100 persen) memiliki suara yang sama yaitu mengatakan kondisinya baik. Mereka biasa menggunakan area jogging untuk melakukan *excercise*, jalan-jalan santai, dan berbagai aktivitas lainnya. Kondisinya yang tergolong cukup lebar (ukuran 1,5-2 meter) nampaknya mampu menciptakan kenyamanan tersendiri bagi masyarakat dan juga responden. Demikian pula dengan akses bagi lansia, yang berupa jalur atau *track* khusus selebar 1,5-2 meter. Jalur itu dinilai baik kondisinya karena beberapa alasan. Pertama, adanya keberpihakan terhadap lansia yang selama ini masih sangat terbatas aksesnya. Tidak banyak fasilitas publik yang menyediakan akses bagi lansia, sehingga jalur atau *track* lansia pada kawasan RTH merupakan hal yang penting. Lansia dapat beraktivitas dengan nyaman di kawasan RTH. Meskipun dari total responden, yang tergolong lansia dan tergolong sering mengakses RTH di sekitar lingkungan mereka hanya sekitar lima persen, namun keberadaan jalur/*track* khusus bagi lansia sudah mampu menggambarkan kepedulian pemerintah terhadap lansia. Kedua, fungsi ganda jalur/*track* lansia. Ketika tidak digunakan oleh



Gambar 5.2 Persentase Responden yang Menilai Baik terhadap Fasilitas di RTH Permukiman

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

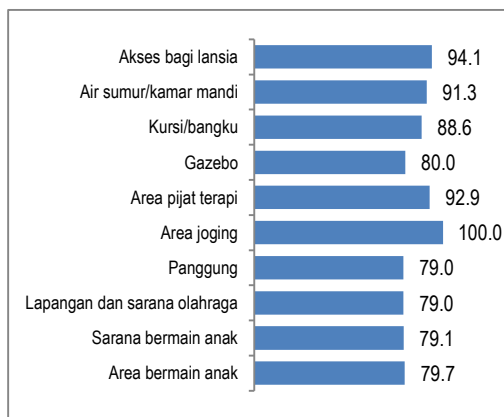
masyarakat (lansia), jalur tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengguna kawasan RTH untuk beraktivitas.

Fasilitas berikutnya yang tergolong baik kondisinya adalah kursi/bangku di kawasan RTH permukiman. Masyarakat atau responden yang mengakses kawasan RTH permukiman menyatakan bahwa keberadaan bangku/kursi adalah hal yang penting. Masyarakat membutuhkan tempat duduk untuk bersantai atau beristirahat setelah melakukan beberapa kegiatan di area RTH, seperti jalan-jalan dan berolah raga. Meski ada juga yang lebih memilih beristirahat di tanah/lantai area jogging.

Fasilitas selanjutnya yang dinilai baik kondisinya oleh responden adalah jaringan *wifi*. Jaringan *wifi* di area kawasan RTH permukiman disediakan oleh DLH secara cuma-cuma. Setiap masyarakat yang berkunjung ke RTH permukiman dapat mengaksesnya dengan gratis. Sayangnya jaringan *wifi* tersebut belum tersedia di semua titik RTH di Kota Yogyakarta, baru di beberapa titik RTH saja. Bagi masyarakat atau responden yang pernah mengakses fasilitas tersebut mengatakan bahwa kondisinya baik (94,1 persen), yang ditandai dengan sinyal dan *speed* yang bagus.

Sementara itu, fasilitas sarana bermain anak dinilai baik hanya oleh 70 persen responden atau merupakan yang terendah dibandingkan dengan penilaian terhadap fasilitas lainnya. Hal ini menandakan diantara semua fasilitas yang disediakan oleh DLH di kawasan RTH, yang dianggap kurang adalah sarana bermain anak. Masyarakat membutuhkan dukungan sarana bermain anak yang lebih bervariasi ketika mengakses kawasan RTH. Selama ini sarana bermain yang telah disediakan DLH masih terbatas, seperti ayunan yang juga hanya dapat ditemukan di titik-titik RTH tertentu. Selanjutnya penilaian responden terhadap kondisi fasilitas di kawasan RTH secara rinci dapat dilihat pada Gambar 5.3.

Dari sisi kebersihan, fasilitas-fasilitas di kawasan RTH dinilai baik oleh responden, utamanya adalah area jogging. Responden selalu mendapati jalur jogging dalam kondisi bersih yaitu tidak ada sampah, sehingga nyaman untuk beraktivitas. Fasilitas lain yang juga dinilai baik tingkat kebersihannya adalah area pijat terapi. Sebanyak 92,9 persen responden mengungkapkan hal itu. Pendapat ataupun penilaian tersebut tidak terlepas dari pengalaman yang mereka dapat ketika menggunakan fasilitas itu. Ketika mengakses fasilitas tersebut, mereka mendapati kondisinya bersih dan nyaman.



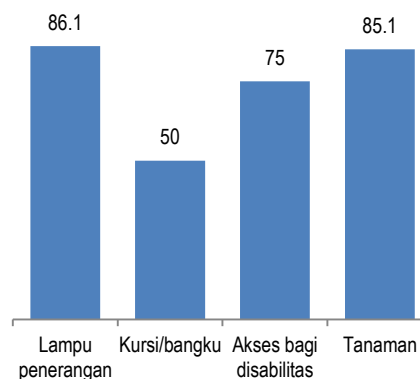
Gambar 5.3 Persentase Responden yang Menilai Fasilitas di RTH Permukiman Bersih

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Fasilitas lainnya, yang mencakup area bermain anak, sarana bermain anak, lapangan dan sarana prasarana olahraga serta panggung dinilai bersih oleh masing-masing sekitar 79 persen responden (lihat gambar 5.3). Penilaian yang relatif sama polanya untuk beberapa fasilitas itu menandakan bahwa upaya pemeliharaan yang dilakukan DLH cukup baik. Selama ini DLH melakukan pemeliharaan secara berkala di setiap kawasan RTH. Pemeliharaan itu dilakukan dengan melibatkan ketua RT/RW di kawasan RTH setempat. Biasanya setiap ada

fasilitas yang membutuhkan perawatan/*up grading*, ketua RT/RW setempat langsung menghubungi DLH, sehingga upaya-upaya pemeliharaan fasilitas dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Selain RTH permukiman, pembahasan juga terkait RTH taman perindang. Tidak seperti RTH permukiman yang lokasinya tersebar di hampir semua kecamatan, RTH taman perindang tersebar di sepanjang jalan-jalan utama (arteri) ataupun jalan protokol. Jumlah RTH taman perindang jauh lebih banyak dibandingkan RTH permukiman, namun dari sisi luasan, RTH taman perindang lebih sempit dibandingkan dengan RTH permukiman. Karena luasnya yang tidak terlalu besar, maka fasilitas



Gambar 5.4 Persentase Responden yang Menilai Baik terhadap Fasilitas di RTH Taman Perindang

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

yang disediakan di kawasan RTH taman perindang tidak sebanyak di RTH permukiman. Beberapa fasilitas yang ditemukan di kawasan RTH taman perindang adalah bangku/kursi, lampu penerangan serta pohon/tanaman perindang. Menurut penilaian responden, kondisi maupun kebersihan fasilitas

tersebut tidak sebgus di kawasan RTH permukiman. Apabila dibandingkan dengan responden yang menilai kondisi fasilitas di kawasan RTH permukiman baik, nampak bahwa di kawasan RTH taman perindang lebih rendah. Sebagai contoh, persentase responden yang menilai kondisi kursi/bangku di kawasan RTH taman perindang baik hanya sekitar 50 persen. Untuk aksesibilitas, jumlah responden yang menilai kondisinya baik hanya 75 persen.

b.2 Penilaian Responden terhadap Pengelolaan RTH


Pengelolaan RTH yang dimaksud dalam studi ini adalah upaya penyediaan RTH oleh DLH serta pemeliharanya. Penilaian terhadapnya tidak saja dilihat pada pemeliharaan, tetapi juga pada hasilnya, seperti kesuburan tanaman, keindahan, kebersihan, kerindangan ataupun kenyamanan. Aspek-aspek itu penting untuk diketahui dalam mengukur kinerja DLH dalam penyediaan RTH.

Menurut responden, Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan upaya-upaya positif dalam penyediaan RTH, namun upaya tersebut perlu terus ditingkatkan. Pembangunan RTH misalnya telah dilakukan di beberapa tempat atau lokasi, bahkan dapat dikatakan telah menjangkau hampir seluruh wilayah kecamatan di Kota Yogyakarta. Luasannya berbeda-beda tergantung ketersediaan lahan di setiap wilayah. Responden banyak menyoroti tentang luasan RTH yang masih dianggap kurang. Ada sekitar 24,4 persen yang mengatakan RTH sempit dan 48,1 persen yang mengatakan agak sempit. Ini menandakan kebutuhan masyarakat terhadap ruang terbuka cukup tinggi. Dari sisi kenyamanan sebanyak 64,4 persen menyatakan bahwa RTH yang disediakan oleh DLH nyaman karena dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penduduk seperti kursi/bangku, lampu penerangan sehingga memungkinkan bagi masyarakat sekitar untuk mengaksesnya di malam hari (misal untuk pertemuan warga atau ronda), sarana bermain anak, serta fasilitas-fasilitas lainnya.

Dari segi estetika, RTH di Kota Yogyakarta perlu ditingkatkan karena ada sekitar 38,5 persen responden yang menilai kurang indah dan 17,8 persen yang menilai jelek. Penilaian tersebut didasarkan pada RTH yang baru memenuhi kebutuhan ruang terbuka bagi masyarakat dan belum memenuhi kebutuhan fungsi. Artinya bahwa RTH telah disediakan, tetapi komponen pohon-pohon atau tanaman yang ada di dalamnya belum menjadi pengisi utama. Ada ketidakseimbangan antara luasan ruang terbuka dengan luasan tanaman atau pepohonan.

Berikutnya dari sisi kesuburan tanaman atau pohon perindang yang ada di dalam RTH. Menurut 85,2 persen responden tanaman atau pohon perindang di kawasan RTH subur yang sekaligus menandakan bahwa upaya pemeliharaan yang dilakukan oleh RTH sudah maksimal. Hal itu juga diakui oleh sekitar 63,7 persen responden yang menyebutkan bahwa pemeliharaan RTH oleh DLH baik. Namun upaya pemeliharaan terhadap tanaman atau pohon perindang itu, selain memberikan dampak positif berupa tanaman yang subur dan rimbun, juga memberikan dampak sampah dedaunan kering. Hal ini berarti selain pemeliharaan berupa penyemprotan atau penyiraman tanaman/pohon perindang, juga harus diikuti oleh bentuk pemeliharaan lainnya berupa penyapuan. Pihak DLH sendiri, sebenarnya juga melakukan tugas penyapuan jalan di wilayah Kota Yogyakarta, baik yang dilakukan sendiri maupun melalui pihak ketiga. Dengan tugas-tugas tersebut, DLH perlu didukung oleh sumberdaya yang memadai untuk mengoptimalkan pemeliharaan di kawasan RTH. Sepertinya kurangnya sumberdaya manusia menjadi salah satu penyebab kurang optimalnya penyapuan dedaunan di area RTH, sehingga 23 persen responden menilai kebersihan di kawasan RTH kurang dan 12,6 persen menilai kotor.

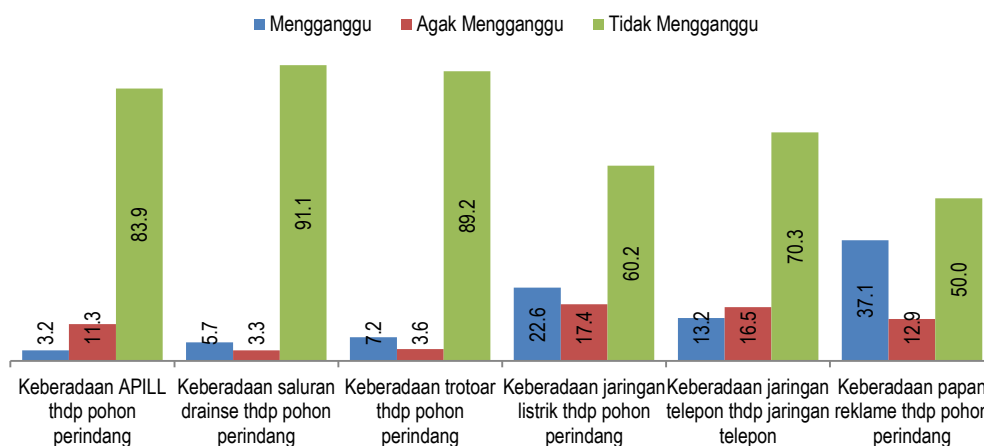
Tabel 5.3 Penilaian Responden terhadap Pengelolaan RTH

Indikator Penilaian	1	2	3	4	5
	-				+
Luas RTH/Taman perindang	3.7	24.4	48.1	23.7	0
Kenyamanan RTH/Taman perindang	1.5	11.1	20	64.4	3
Keindahan RTH/Taman perindang	0.7	17.8	38.5	42.2	0.7
Kesuburan RTH/Taman perindang	0	1.5	8.1	85.2	5.2
Kebersihan	1.5	12.6	23	61.5	1.5
Pemeliharaan	1.5	9.6	20.7	63.7	4.4
Ketercukupan	3	19.3	17.8	57	3
Kreativitas/Inovasi DLH menyediakan pohon perindang	0	10.4	18.5	69.6	1.5
Jarak tanam antarpohon	0	4.4	14.1	78.5	3
Kekuatan pohon perindang	0	3	11.1	84.4	1.5
Kerindangan	0.7	6.7	29.6	60.7	2.2
Penataan	0	10.4	18.5	69.6	1.5

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Dalam konteks ketercukupan kawasan RTH, ada sekitar 17,8 persen responden menyatakan agak kurang banyak, sebesar 19,3 persen menyatakan kurang dan tiga persen menyatakan sangat kurang. Dengan kata lain ada sekitar 40,1 persen responden yang memberikan penilaian kurang terkait

ketercukupan RTH. Masyarakat ataupun responden menginginkan ada penambahan RTH dari sisi kuantitas maupun kualitas. Selanjutnya penilaian terhadap penataan, kreativitas pemilihan pohon perindang serta jarak tanam antar pohon perindang tergolong baik. Lebih dari 69 persen menilai bahwa pemerintah Kota Yogyakarta (DLH) kreatif dalam memilih pohon perindang, jarak tanam antar pohon cukup baik dan memiliki penataan yang baik. Sisi lain ada sekitar 14 persen lebih yang menyebutkan penataan, jarak tanam antar pohon dan kreativitas pemilihan jenis tanaman kurang baik. Meski persentasenya lebih kecil dibandingkan dengan yang menilai 'baik', fakta ini tidak dapat dianggap sebelah mata. Perlu tindak lanjut dan upaya untuk merespon penilaian tersebut agar tercipta pengelolaan kawasan RTH yang partisipatif. Penilaian selanjutnya tentang pengelolaan kawasan RTH di Kota Yogyakarta disajikan dalam Tabel 5.3.



Gambar 5.5 Penilaian Responden terhadap Pengelolaan RTH

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

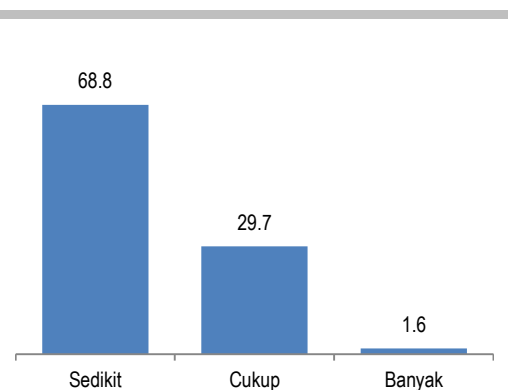
Pohon perindang merupakan komponen penting dalam kawasan RTH. Namun kadang kala keberadaannya terganggu oleh proses pembangunan, khususnya penyediaan sarana prasarana umum seperti APILL, saluran drainase, pembangunan trotoar, jaringan listrik, telepon dan papan reklame. Hal itu berkaitan dengan tata letak dan lokasi taman perindang ataupun sarana prasarana umum lainnya yang sama-sama berada di area strategis, di sekitar jalan-jalan utama. Pada saat yang bersamaan, semua sarana prasarana tersebut dan juga RTH taman perindang memiliki fungsi yang sama-sama penting bagi masyarakat. Implikasinya, dalam proses pembangunan, pemeliharaan ataupun peningkatan fungsi sarana prasarana umum akan berdampak pada sarana prasarana lainnya. Salah satunya adalah terhadap kawasan RTH taman perindang. Dari beberapa kegiatan pembangunan

ataupun pemeliharaan sarana prasarana umum yang ada, pemasangan jaringan listrik dan telepon dinilai oleh responden sebagai aktivitas yang mengganggu keberadaan pohon perindang. Sekitar 22,6 persen menyebutkan aktivitas terkait jaringan listrik mengganggu dan 17,4 persen agak mengganggu, sedangkan dari sisi aktivitas jaringan telepon masing-masing sebanyak 13,2 persen dan 16,5 persen. Pohon perindang seringkali harus dipangkas untuk kepentingan pemeliharaan jaringan listrik ataupun jaringan telepon, sehingga kawasan RTH taman perindang menjadi kurang nyaman, terasa panas, gersang dan tidak rindang lagi. Lebih dari itu, ada responden yang juga mengungkapkan bahwa pemangkasan pohon perindang dilakukan secara serampangan, sehingga mengurangi nilai estetika taman perindang.

Keberadaan pohon perindang di kawasan RTH Kota Yogyakarta juga terganggu oleh adanya kegiatan pemasangan papan reklame atau iklan. Sekitar 37,1 persen responden menyebutkan keberadaan reklame mengganggu pohon perindang dan 12,9 persen menyebutkan agak mengganggu. Papan reklame dinilai menghambat pertumbuhan dan fungsi pohon perindang, sehingga responden mengusulkan perlunya penataan papan reklame secara proporsional dan tidak mengganggu kawasan RTH. Penataan tersebut dapat berupa upaya penyediaan tempat khusus papan reklame dan tidak berada di sekitar pohon perindang.

b.3 Penilaian Responden terhadap Pelayanan RTH

Dinas Lingkungan Hidup menyediakan layanan berupa penebangan pohon ataupun pemindahan taman perindang sesuai pengaduan masyarakat. Studi ini menemukan dari semua responden yang diwawancarai, hanya ada dua responden yang mengaku pernah menyampaikan usulan penebangan pohon perindang. Usulan itu disampaikan karena mereka menilai pohon perindang sudah terlalu besar, sehingga membahayakan pengguna jalan, khususnya di musim hujan. Ada kekhawatiran pohon perindang tersebut akan tumbang atau roboh tertiuip angin selama musim hujan. Usulan penebangan pohon dilakukan

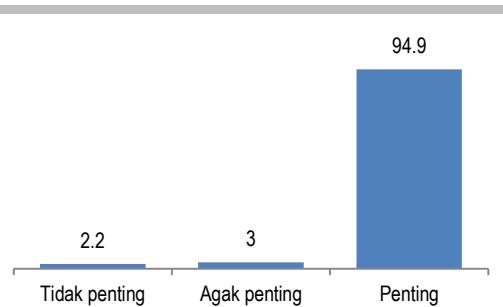


Gambar 5.6 Penilaian Responden terhadap Ketersediaan Pesan Edukatif

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

dengan menyampaikan proposal kepada DLH disertai informasi mengenai lokasi pohon perindang, alasan pengajuan dan informasi-informasi lainnya. Menurut responden, usulan tersebut ditanggapi baik oleh DLH dengan menerjunkan tim untuk memeriksa, memantau lokasi dan mengambil tindakan. Respon DLH terhadap usulan responden juga dinilai baik dan cepat, hanya berselang satu-dua hari setelah pengajuan proposal sudah ada tindak lanjut dari DLH. Atas dasar itulah responden menilai puas terhadap layanan DLH terkait usulan penebangan pohon perindang.

layanan berupa penyediaan pesan-pesan edukatif di kawasan RTH. Pesan-pesan itu bersifat persuasif atau ajakan bagi masyarakat umum yang berkunjung ke kawasan RTH untuk bertindak dan berperilaku positif terhadap lingkungan. Pesan-pesan edukatif juga bersifat informatif yaitu menyajikan data untuk menambah pengetahuan masyarakat terkait lingkungan. Studi ini menemukan ada sekitar 47,4



Gambar 5.7 Penilaian Responden terhadap Urgensi Pesan Edukatif

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

persen responden yang mengetahui adanya pesan-pesan edukatif tersebut dan ada sekitar 52,6 persen yang tidak mengetahui. Tingginya responden yang tidak mengetahui adanya pesan edukatif itu berkaitan dengan distribusinya yang belum merata. Pesan edukatif belum tersedia di setiap kawasan RTH, sehingga wajar apabila banyak responden yang belum mengetahui. Sementara responden yang mengetahui adanya pesan edukatif menilai bahwa ketersediaannya masih kurang. Ada sekitar 68,8 persen yang menyebutkan bahwa ketersediaan pesan edukatif di kawasan RTH sedikit. Pesan edukatif tersebut secara kuantitas perlu ditambah karena menurut 94,9 persen responden pesan edukatif itu penting. Adapun pesan-pesan edukatif yang ditemui responden di kawasan RTH antara lain adalah “buanglah sampah pada tempatnya”, “peliharalah aku”, “sayangilah aku”, “dilarang menginjak rumput” dan informasi tentang nama-nama pohon perindang dalam bahasa latin.

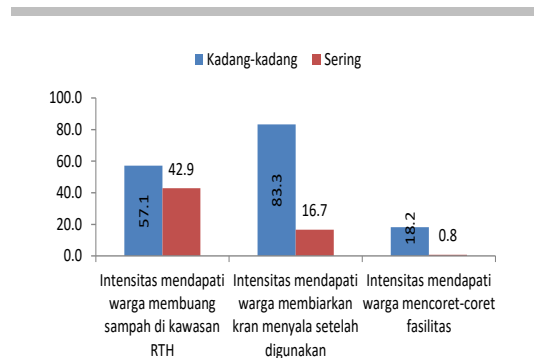
c. Partisipasi Masyarakat dalam Memelihara RTH

Pemeliharaan RTH dilakukan dengan melibatkan berbagai elemen masyarakat, pemerintah dan juga swasta. Pada kenyataannya selama ini, pemeliharaan lebih banyak dilakukan oleh pemerintah. Sementara

kemampuan pemerintah untuk menjangkau seluruh aspek pemeliharaan RTH ada batasnya, sehingga partisipasi masyarakat terus didorong dan ditingkatkan. Sebagai contoh, berdasarkan pengakuan responden, mereka (42,9 persen) sering mendapati warga masyarakat membuang sampah sembarangan di kawasan RTH. Untuk menangani kasus-kasus seperti ini, pemerintah tidak dapat bergerak sendiri melalui regulasi ataupun pengawasan 24 dengan CCTV.

Pemerintah perlu melibatkan masyarakat untuk turut ambil bagian dalam upaya pemeliharaan kawasan RTH. Paling tidak, apabila masyarakat mendapati ada orang yang membuang sampah sembarangan di kawasan RTH, mereka dapat menegur atau bahkan memunguti sampah yang ada dan dibuang di tempat sampah. Demikian pula dalam menjaga fungsi-fungsi fasilitas di kawasan RTH. Ada sekitar 83,3 persen responden yang mengaku kadang-kadang mendapati warga pengunjung RTH yang membiarkan kran menyala setelah digunakan. Perilaku yang tidak hemat air itu berdampak pada besarnya biaya (tagihan air) yang harus dikeluarkan pemerintah dan juga pemborosan air. Responden yang mendapati kasus seperti itu tidak semuanya meresponden secara positif dengan cara menegur atau mematikan kran. Ada juga responden yang cenderung acuh dan membiarkannya. Respon-respon seperti itu yang harus diminimalisir dan menjadi perhatian bersama dalam konteks pemeliharaan kawasan RTH.

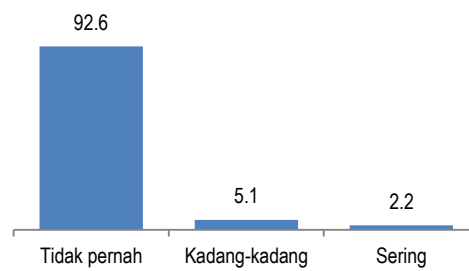
Partisipasi masyarakat dalam memelihara kawasan RTH tidak hanya diwujudkan dalam bentuk tindakan sebagaimana dijelaskan di atas, tetapi juga dalam bentuk penyampaian aspirasi/kritik/saran. Ada sekitar 7,3 persen responden yang mengaku pernah menyampaikan aspirasi/kritik/ saran terkait pengelolaan ataupun pemeliharaan RTH. Mereka menyampaikannya secara langsung kepada petugas DLH. Mekanisme itu menjadi pilihan sebagian besar responden karena dianggap paling mudah dan mereka sudah menjalin hubungan baik dengan pihak DLH. Saran atau masukan yang pernah mereka



Gambar 5.8 Intensitas Responden Mendapati Pengunjung RTH membuang sampah sembarangan, membiarkan kran menyala setelah digunakan dan menoret-coret fasilitas

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

sampaikan kepada DLH adalah terkait fasilitas yang rusak (misal kran rusak atau air tidak mengalir) dan pohon yang sudah terlalu besar. Saran atau masukan yang mereka sampaikan direspon baik oleh DLH dengan rata-rata waktu yang relatif cepat, yaitu antara satu hingga dua hari. Mereka menyatakan puas dengan respon yang diberikan oleh DLH.



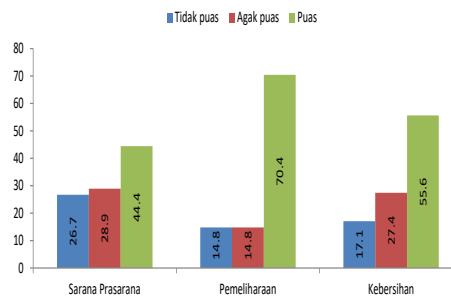
Gambar 5.9 Persentase Responden yang Menyampaikan Kritik/Saran terkait Pengelolaan RTH

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Sementara itu, ada sekitar 92,6 persen responden yang menyatakan tidak pernah menyampaikan saran/keluhan/masukan terkait pengelolaan RTH. Hal itu berkaitan dengan pengelolaan yang sudah dianggap bagus. Selain itu juga pengunjung RTH sebagian bukan penduduk Kota Yogyakarta, sehingga tidak tahu mekanisme dalam menyampaikan kritik/saran.

d. Kualitas Layanan

Secara umum kualitas layanan pengelolaan RTH dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu dari sisi sarana prasarana (ketersediaan dan fungsi sarana prasarana), pemeliharaan dan kebersihan RTH. Kualitas layanan dari sisi sarana prasarana masih perlu ditingkatkan lagi, mengingat ada sekitar 26,7 persen yang mengatakan tidak puas dan 28,9 persen mengatakan kurang puas. Sarana prasarana di kawasan RTH



Gambar 5.10 Penilaian Responden terhadap Kualitas Layanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

seperti kran air perlu ditingkatkan, karena di beberapa titik RTH kondisinya kurang layak. Kran air rusak, sehingga sulit untuk mengalirkan atau menghentikan aliran air. Sarana bermain anak juga perlu ditingkatkan ketersediaannya agar mampu menunjang fungsi kawasan RTH sebagai ruang publik yang ramah anak. Dari sisi pemeliharaan, sebanyak 70,8 persen responden menilai puas dengan kinerja DLH. Hal ini tidak terlepas dari upaya

pemeliharaan yang cukup baik yang telah dilakukan oleh DLH. Nampak dari tanaman atau pohon perindang yang tumbuh subur dan rindang. Sementara dari sisi kebersihan ada sekitar 55,6 persen yang mengatakan puas dan yang mengatakan kurang puas sebanyak 27,4 persen, yang menyatakan tidak puas sebanyak 17,1 persen. Tingginya responden yang menilai kurang dan tidak puas tersebut mengindikasikan bahwa DLH perlu melakukan terobosan dan inovasi untuk menjaga kebersihan di kawasan RTH, baik dengan meningkatkan sumberdaya manusia, anggaran ataupun melalui kolaborasi/pelibatan masyarakat dalam menjaga dan memelihara RTH.

5.3 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil studi yang ada, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengelolaan RTH masih perlu ditingkatkan mengingat hasil indeks menunjukkan angka 66,9 (kategori kurang baik), khususnya dalam hal.

1. Peningkatan kawasan RTH dari sisi kuantitas, jumlah ataupun luasan. Peningkatan kawasan RTH ini penting sebagai respon banyaknya masyarakat yang menilai bahwa RTH yang ada saat ini kurang mencukupi dan masih terbatas luasannya
2. Penambahan fasilitas atau sarana prasana bermain anak di kawasan RTH untuk mendukung fungsi RTH yang ramah anak.
3. Peningkatan kualitas, kebersihan atau pemeliharaan RTH melalui pelibatan masyarakat. Masyarakat umum ataupun yang tinggal di sekitar kawasan RTH perlu dilibatkan dalam menjaga dan memelihara kawasan RTH. Hal itu dapat mendukung efisiensi dan juga mengoptimalkan fungsi DLH dalam mengelola kawasan RTH.
4. Koordinasi dengan unit/OPD lainnya dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik. Koordinasi dilakukan dalam bentuk diskusi, penyamaan persepsi dan penguatan aksi terkait peran dan fungsi kawasan RTH, sehingga kegiatan-kegiatan OPD lainnya seperti pembangunan ataupun pemeliharaan jaringan (listrik, telepon, maupun drainase) dalam sejalan dengan fungsi kawasan RTH.
5. Penyampaian pesan-pesan edukatif di kawasan RTH. Sarana penyampaian pesan edukatif masih terbatas (pada papan) dan

jumlahnya juga masih terbatas, sehingga perlu ditingkatkan dari sisi kuantitas dan juga kualitas

6. Pengelolaan sarana prasarana atau fasilitas pendukung di kawasan RTH yang berorientasi jangka panjang dengan mengedepankan prinsip efisiensi dan kualitas layanan. Sebagai contoh penyediaan kran air yang berkualitas untuk mengurangi risiko kran tidak berfungsi atau rusak, sehingga harus diganti secara periodik.

6 Perizinan dan Rekomendasi Dokumen Lingkungan

6.1 Kajian Regulasi

Regulasi mengenai Pengelolaan Dokumen Lingkungan telah diatur baik di level pusat maupun daerah. Pada level pusat telah dikeluarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan, dan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 Tahun 2012 tentang Jenis Usaha dan/atau Kegiatan yang wajib memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, serta Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan.

Menindaklanjuti berbagai regulasi tersebut di atas, pada level daerah, khususnya di Kota Yogyakarta telah mengeluarkan beberapa peraturan, diantaranya adalah Perda Nomor 6 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik, Perda Nomor 7 Tahun 2009 tentang Retribusi Pengelolaan Air Limbah Domestik, Perda Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, dan Perwal Nomor 41 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2005 tentang Izin Gangguan, serta Perwal Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Cara Pengajuan Dokumen Lingkungan Hidup dan Izin Lingkungan.

Perwal Nomor 6 Tahun 2016 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Dokumen Lingkungan Hidup adalah dokumen Amdal (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan), Formulir UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan

Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup), dan SPPL (pasal 2 ayat 2). Dokumen Lingkungan Hidup penting dimiliki oleh usaha dan/atau kegiatan yang memiliki dampak terhadap lingkungan sebagai bentuk izin usaha. Terdapat perbedaan peruntukkan diantara ketiga dokumen tersebut. Amdal diperuntukkan bagi usaha dan/atau kegiatan yang memiliki dampak penting, sedangkan UKL-UPL merupakan pengelolaan dan pemantauan terhadap usaha dan/atau kegiatan yang tidak berdampak penting bagi Lingkungan Hidup. Selanjutnya, Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL) adalah surat pernyataan bagi usaha dan/atau kegiatan atas kesanggupannya untuk melakukan pengelolaan Lingkungan Hidup sebagai dampak dari kegiatan usahanya.⁵ Peraturan ini juga mengatur mengenai tata cara pengajuan dokumen lingkungan hidup sebagai acuan bagi usaha yang ingin mengajukan izin lingkungan. Sebagaimana pasal 3, tata cara pengajuan yaitu meliputi: 1) Penapisan dilakukan untuk menentukan dokumen lingkungan hidup yang wajib dimiliki oleh Pemrakarsa (Amdal/UKL-UPL/SPPL); 2) Pemrakarsa melakukan penapisan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dengan mengisi ringkasan informasi awal atas rencana usaha dan/atau kegiatan yang akan dilakukan, sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perwal ini; 3) SKPD menelaah penapisan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dan menentukan dokumen lingkungan hidup berpedoman pada: a. Jenis rencana usaha dan/atau kegiatan yang wajib memiliki AMDAL; b. Jenis rencana usaha dan/atau kegiatan yang wajib memiliki dokumen UKL-UPL, atau SPPL berdasarkan lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perwal ini; dan 4) Jangka waktu penentuan dokumen lingkungan hidup yang wajib dimiliki paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya hasil penapisan.

Dokumen Lingkungan Hidup akan diterbitkan setelah ada penilaian analisis lingkungan oleh Komisi Penilaian Amdal (KPA). Terdapat beberapa tahapan terkait penilaian analisis lingkungan, dimulai dari pemrakarsa mengajukan draf analisis dampak lingkungan dan RKL-RPL untuk dilakukan pemeriksaan secara administratif. Setelah dinyatakan lengkap, KPA melakukan penilaian substansi, dan selanjutnya KPA mengeluarkan rekomendasi hasil penilaian. Terakhir, penerbitan rekomendasi hasil penilaian paling lama 75 (tujuh puluh lima) hari kerja sejak draft analisis diterima dan dinyatakan lengkap secara administrasi.

⁵ Bunyi pasal 1 ayat (1), (2), dan (3).

Usaha dan/atau kegiatan bisa mengajukan Amdal/UKL-UPL/SPPL sesuai dengan prosedur yang ada. Pasal 9 mengatur mengenai pengajuan UKL-UPL, dilakukan dengan: 1) Pemeriksaan formulir UKL-UPL dilakukan oleh SKPD; 2) Tahapan pemeriksaan formulir; 3) Formulir UKL-UPL sebagaimana ayat 2 dilampiri dengan beberapa dokumen (lihat pasal 9 ayat 3); 4) Berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf c, SKPD menerbitkan rekomendasi persetujuan UKL-UPL bersamaan dengan izin lingkungan bagi usaha dan/atau kegiatan yang disetujui, dan rekomendasi penolakan bagi yang tidak disetujui; 5) Penerbitan rekomendasi persetujuan atau penolakan UKL-UPL paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak formulir dinyatakan lengkap secara administrasi; dan 6) Tatacara dan tahapan pemeriksaan formulir UKL-UPL sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tercantum dalam lampiran IV.

Selanjutnya, untuk pengajuan SPPL diatur dalam pasal 10, yaitu 1) SPPL sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf c disusun untuk usaha dan/atau kegiatan yang tidak wajib Amdal atau UKL-UPL; 2) Pemrakarsa mengajukan pendaftaran SPPL kepada SKPD untuk dilakukan verifikasi; 3) Berdasarkan hasil verifikasi, SKPD memberikan tanda bukti pendaftaran jika usaha dan/atau kegiatan merupakan wajib SPPL, dan menolak jika usaha dan/atau kegiatan diketahui wajib memiliki Amdal atau UKL-UPL; 4) Tanda bukti pendaftaran SPPL mencantumkan nomor pendaftaran dan tanggal penerimaan SPPL; 5) Penerbitan SPPL dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pendaftaran SPPL disampaikan kepada SKPD; dan 6) Bentuk SPPL tercantum dalam lampiran IV yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Perwal ini. Dokumen Amdal dan formulir UKL-UPL ini merupakan persyaratan dalam mengajukan permohonan izin lingkungan.

Terkait penilaian Amdal, Pemerintah kota Yogyakarta mengacu langsung kepada peraturan nasional yang memaparkan secara detail mengenai Amdal, yaitu Permen Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan. Pada lampiran VI, disebutkan tahapan penilaian Amdal meliputi: 1) Penerimaan dan penilaian KA (Kerangka Acuan) secara administratif; 2) Penilaian KA secara teknis; 3) Persetujuan KA; 4) Penerimaan dan penilaian permohonan izin lingkungan dan dokumen Amdal dan RKL-RPL (Rencana Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Rencana Pemantauan Lingkungan Hidup) secara teknis; 5) Penilaian Amdal dan RKL-RPL secara teknis; 6) Penilaian kelayakan atau ketidaklayakan lingkungan hidup berdasarkan Amdal dan RKL-RPL; dan 7) Penyampaian rekomendasi hasil penilaian kelayakan atau

ketidaklayakan lingkungan hidup. Bagi Amdal yang tidak sesuai dengan persyaratan administrasi atau dengan kata lain ditolak, maka dokumen wajib dikembalikan kepada pemrakarsa untuk dilengkapi. Sedangkan untuk dokumen yang lolos persyaratan administrasi bisa dilanjutkan untuk dilakukan penilaian dalam rapat tim teknis atau rapat KPA. Jika tidak ada kesesuaian antara lokasi rencana usaha atau kegiatan dengan tata ruang maka dokumen tidak dapat diproses.

Terdapat 3 (tiga) uji yang bisa digunakan untuk menilai bahwa sebuah dokumen valid dan representatif atau tidak, diantaranya adalah: 1) Uji administrasi dokumen Amdal; 2) Uji tahap proyek. Maksudnya adalah rencana usaha dan/atau kegiatan yang diajukan masih berada di tahap perencanaan (studi kelayakan atau DED); dan 3) Uji kualitas dokumen Amdal, meliputi: Uji konsistensi, uji keharusan, uji kedalaman, dan uji relevansi.

6.1.1 Responden

Responden adalah masyarakat yang mengurus dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL), berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.

6.1.2 Indikator dan Variabel

Tabel 6.1 Indikator dan Variabel

Jenis Layanan	Kategori Responden	Variabel dan Indikator
Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan	Responden adalah masyarakat yang mengurus rekomendasi dan perizinan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL), berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas dokumen lingkungan: Jenis dokumen, status responden • Identitas responden: usia, jenis kelamin, pendidikan, alamat, lama tinggal/bekerja, kesesuaian alamat dengan KTP, nomor telepon, pekerjaan • Identitas Usaha: waktu pengurusan dokumen, status dokumen, nama dan jenis usaha, bidang usaha, bentuk usaha, alamat usaha, status tempat usaha/bangunan, jabatan responden. • Pelayanan petugas dibagi menjadi 3, penilaian untuk dokumen Amdal, UKL-UPL, dan SPPL <ol style="list-style-type: none"> a. untuk dokumen Amdal: prosedur pelayanan (jumlah persyaratan, pengalaman konsultasi ke dinas, tingkat kemudahan memenuhi persyaratan), waktu pelayanan (proses pengajuan, tingkat kecepatan, pengajuan/permohonan hingga petugas memberikan jawaban telaah penapisan tingkat kecepatan, mengajukan uji administrasi draf dokumen Kerangka Acuan hingga petugas memberikan surat pernyataan kelengkapan administrasi). b. Lama waktu pelayanan untuk pengurusan ANDAL dan RKP-RPL: proses pengajuan dan tingkat kecepatan, pengajuan/permohonan hingga petugas memberikan hasil penilaian uji administrasi dan tingkat kecepatan, total waktu hingga menerima SKKL dan tingkat kecepatan. c. Prosedur Pengurusan UKL UPL: jumlah persyaratan, pengalaman konsultasi ke dinas, tingkat kemudahan memenuhi persyaratan), waktu pelayanan (proses pengajuan, tingkat kecepatan, pengajuan/permohonan hingga petugas memberikan jawaban telaah penapisan tingkat kecepatan, mengajukan uji administrasi draf dokumen UKL-UPL hingga petugas memberikan surat pernyataan kelengkapan administrasi dan tingkat kecepatan, total waktu pengurusan pengurusan dokumen UKL-UPL dan tingkat kecepatan d. Prosedur Pengurusan SPPL: jumlah persyaratan, pengalaman konsultasi ke dinas, tingkat kemudahan memenuhi persyaratan), waktu pelayanan (proses pengajuan, tingkat kecepatan, pengajuan/permohonan hingga petugas melakukan verifikasi dan tingkat kecepatan, verifikasi hingga menerima dokumen dan tingkat kecepatan, total waktu pengurusan pengurusan dokumen SPPL dan tingkat kecepatan e. Penilaian secara umum terhadap tingkat kemudahan memenuhi persyaratan, prosedur pengurusan dokumen lingkungan, lama waktu pengurusan dokumen lingkungan • Keadilan (tidak diskriminatif): pengetahuan responden, pengalaman responden, pengetahuan tentang kejadian pelanggaran dokumen lingkungan tetap tidak mendapatkan teguran/sanksi. • Informasi: kemudahan akses informasi, kejelasan informasi, kesesuaian informasi • Biaya pelayanan: besarnya biaya yang dikeluarkan, tingkat kemahalan, kesesuaian biaya dengan pelayanan, biaya tidak resmi lainnya • Pelayanan petugas: tingkat keramahan, sapaan petugas, kesopanan, kemampuan, kecermatan, kejelasan penjelasan petugas, tindakan melanggar norma dan etika, pengalaman pernah ditolak. • Pemantauan: waktu pemantauan, siapa yang melakukan, peringatan dari hasil pemantauan, sanksi dari hasil pemantauan • Fasilitas: ketersediaan, kondisi, kebersihan • Mekanisme komplain: penyampaian informasi/masukan/keluhan, media yang digunakan, tindak lanjut atas kritik/saran • Kualitas pelayanan: tingkat kepuasan, prioritas perbaikan kualitas layanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

6.1.3 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan

a. Karakteristik Responden dan Usaha

Pengurusan dokumen lingkungan meliputi dokumen Amdal, UKL-UPL dan SPPL, total responden sebanyak 45 orang. Responden dokumen Amdal sebanyak 1 orang (2,2 persen), UKL-UPL sebanyak 5 orang (11,1 persen) dan SPPL sebanyak 39 orang (86,7 persen). Responden dokumen lingkungan sebanyak 55,6 persen adalah pemilik tempat usaha, sebanyak 42,2 persen adalah karyawan yang menguruskan dokumen lingkungan, dan 2,2 persen adalah pasangan pemilik tempat usaha. Usia responden antara 21 tahun hingga 65 tahun, rata-rata usia responden adalah 41 tahun dan paling banyak berusia 32 tahun. Jenis kelamin responden laki-laki sebesar 60 persen dan perempuan 40 persen. Detail identitas responden sebagaimana Tabel 6.2.

Tabel 6.2 Identitas responden Rekomendasi dan Perizinan Dokumen Lingkungan

Identitas Responden	N	%
Status Responden		
• Pemilik tempat usaha	25	55.6
• Pasangan pemilik tempat usaha	1	2.2
• Karyawan yang menguruskan dokumen usaha	19	42.2
Total	45	100
Jenis Kelamin		
• Laki -laki	27	60.0
• Perempuan	18	40.0
Total	45	100
Umur Responden		
• <30	10	22.2
• 30-34	6	13.3
• 35-39	5	11.1
• 40-44	6	13.3
• >=45	18	40.0
Total	45	100
Tingkat Pendidikan		
• SMP/MTs/ sederajat	2	4.4
• SMA/MA/ sederajat	13	28.9
• D1/D2/D3	7	15.6
• D4/S1	22	48.9
• S2/S3	1	2.2
Total	45	100

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Tabel 6.3 memperlihatkan untuk tingkat pendidikan responden 95,6 persen berpendidikan menengah ke atas, bahkan yang berpendidikan sarjana (D4/S1/S2/S3) mencapai 52,1 persen. Hal ini memperlihatkan tingkat pendidikan sebagian besar responden dinilai berpendidikan tinggi. Selain memperhatikan karakteristik responden, responden dokumen lingkungan memperlihatkan identitas usaha responden. Dalam pengurusan dokumen, sebanyak 77,8 persen melakukan pengurusan dokumen baru sedangkan 22,2 persen adalah perubahan. Detail identitas usaha sebagaimana Tabel 6.3

Tabel 6.3 memperlihatkan responden yang mengurus dokumen lingkungan sebanyak 48,9 persen bergerak di bidang usaha jasa dan 40 persen usaha perdagangan. Badan usaha yang paling banyak adalah perorangan (62,2 persen) hal ini karena kebanyakan responden melakukan pengurusan SPPL merupakan usaha perorangan. Status tempat usaha responden 66,7 persen adalah milik sendiri dan 22,2 persen adalah sewa dan kontrak. Responden dokumen lingkungan yang diwawancarai 51,1 persen adalah pemilik usaha dan 33,3 persen adalah karyawan yang mengetahui proses pengurusan dokumen.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dokumen Lingkungan

Nilai indek untuk pengelolaan dokumen lingkungan sebagaimana Gambar 6.1. Nilai indeks ini terdiri dari nilai indeks total

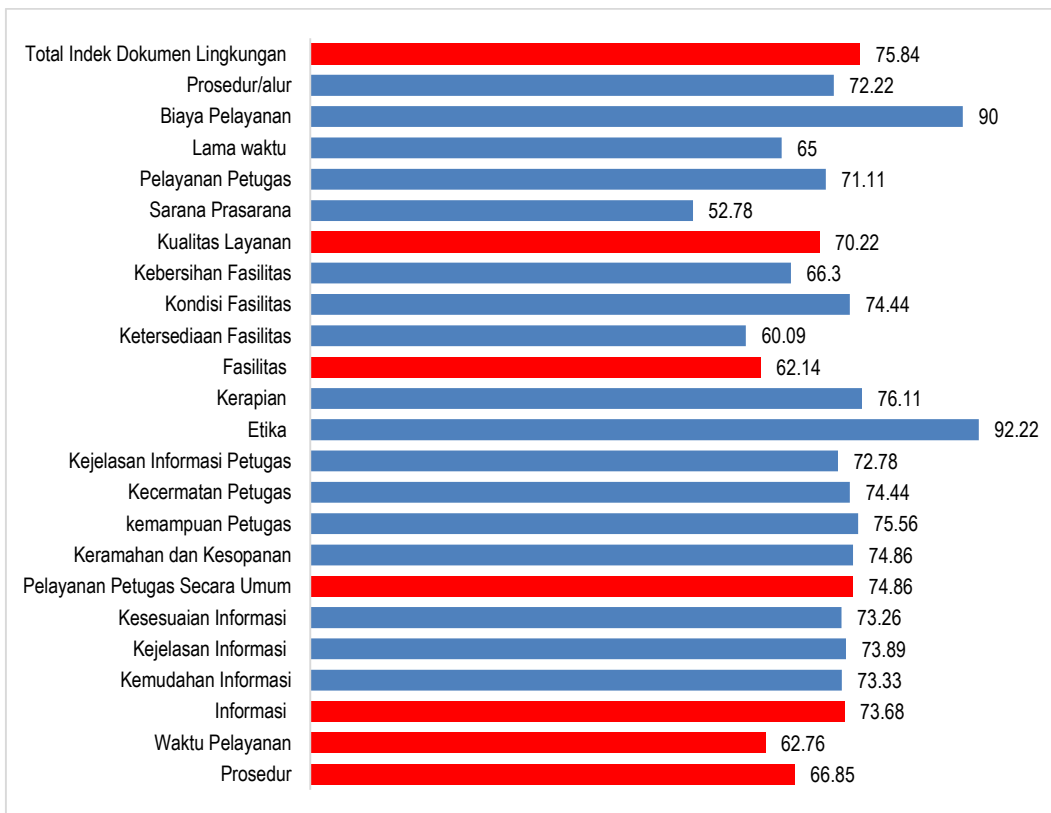
dokumen lingkungan, kualitas layanan, fasilitas, pelayanan secara umum, informasi, waktu pelayanan, dan prosedur/alur. Masing-masing nilai indeks, mempunyai nilai indeks penyusun untuk masing-masing indikator. Penilaian terhadap kualitas layanan meliputi penilaian terhadap sarana prasarana, pelayanan petugas, lama waktu, biaya pelayanan, dan prosedur/alur. Penilaian terhadap fasilitas meliputi penilaian terhadap aspek ketersediaan, kondisi, dan kebersihan fasilitas. Penilaian terhadap informasi pelayanan meliputi penilaian terhadap kemudahan mengakses informasi, kejelasan

Tabel 6.3 Identitas Usaha

Identitas Responden	N	%
Status Dokumen		
• Baru	35	77.8
• Perubahan	10	22.2
Total	45	100
Bidang Usaha		
• Bidang Produksi/Industri	5	11.1
• Bidang Perdagangan	18	40.0
• Bidang Jasa	22	48.9
Total	45	100
Badan Usaha		
• Perorangan	28	62.2
• Perseroan Terbatas (PT)	8	17.8
• Perseroan Komanditer (CV)	9	20.0
Total	45	100
Status Tempat Usaha/Bangunan		
• Milik sendiri	30	66.7
• Milik orang tua	4	8.9
• Sewa/kontrak	10	22.2
• Pemerintah (Pertamina)	1	2.2
Total	45	100
Jabatan dalam Tempat Usaha		
• Pemilik	23	51.1
• Manajer	1	2.2
• Karyawan	15	33.3
• Lainnya (anak, konsultan, menantu, pengelola)	6	13.3
Total	45	100

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

informasi, dan kesesuaian informasi. Sedangkan penilaian pelayanan petugas secara umum meliputi penilaian terhadap keramahan dan kesopanan, kemampuan, kecermatan, kejelasan informasi yang disampaikan, etika pelayanan, dan kerapian.



Gambar 6.1 Nilai Indeks Dokumen Lingkungan

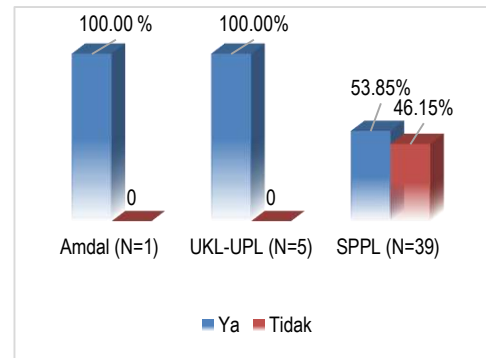
Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Berdasarkan nilai indeks total untuk pelayanan dokumen lingkungan sebesar 75,84 (kategori kurang baik/C), sedangkan yang dinilai baik adalah mengenai kualitas biaya pelayanan (90.00) dan etika pelayanan (92.00). Hal ini dikarenakan untuk dokumen lingkungan biaya di DLH adalah gratis, biaya yang ada bukan merupakan biaya untuk pengurusan dokumen di DLH. Namun biaya untuk melengkapi dokumen lingkungan tersebut. Sedangkan etika pelayanan berarti dalam memberikan pelayanan, petugas telah melayani sesuai dengan etika pelayanan yang baik seperti memperhatikan pengguna layanan, tidak melayani sambil bermain hp, bahkan tidak bersedia melayani karena alasan yang kurang jelas. Dari keenam komponen penyusun indeks total menunjukkan nilai indeks yang masuk dalam kategori kurang baik (nilai C) adalah prosedur pelayanan (66,85), pelayanan petugas secara umum (74,86), dan kualitas pelayanan 70,22. Sedangkan waktu pelayanan (62,76) dan fasilitas (62,14) masuk dalam kategori tidak baik (D).

c. Penilaian Responden

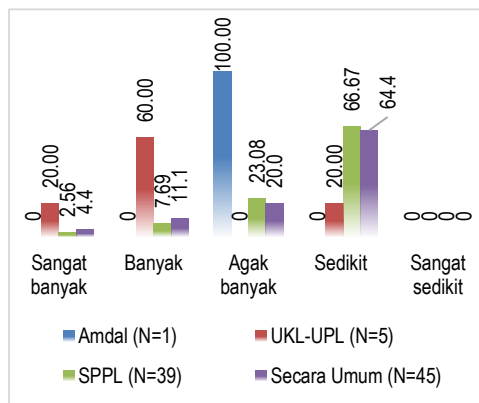
c.1 Penilaian Pengurusan Dokumen Lingkungan: Persyaratan dan Prosedur Pelayanan

Dalam melakukan proses pengurusan dokumen lingkungan, yaitu Amdal dan UKL-UPL, semua responden melakukan konsultasi terlebih dahulu ke Dinas Lingkungan Hidup. Hal ini dikarenakan kedua dokumen tersebut membutuhkan persyaratan banyak dan lebih rumit prosedurnya. Sedangkan untuk dokumen SPPL ada responden yang melakukan konsultasi dan ada pula yang tidak. Hal ini karena Dokumen SPPL persyaratannya tidak sebanyak dan tidak serumit dua dokumen yang lain, persyaratannya tidak banyak dan juga relative mudah didapat.



Gambar 6.2 Pengalaman Melakukan Konsultasi dengan Dinas Lingkungan Hidup

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017



Gambar 6.3 Penilaian terhadap Jumlah Persyaratan Usaha

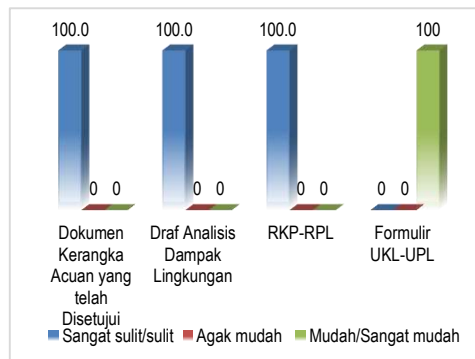
Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Dalam survei kepuasan masyarakat DLH, responden yang melakukan pengurusan dokumen Amdal hanya 1 orang hal ini karena banyak yang melakukan pengurusan melalui jasa kontraktor. Penilaian terkait persyaratan administrasi dokumen Amdal dinilai jumlahnya agak banyak, pemenuhan persyaratan dinilai sulit dan hanya formulir UKL-UPL yang dinilai mudah. Sebelum melakukan pengurusan dokumen Amdal, responden melakukan konsultasi terlebih dahulu ke Dinas Lingkungan Hidup.

Gambar 6.3 memperlihatkan penilaian responden terkait jumlah persyaratan usaha, untuk dokumen amdal persyaratannya dinilai agak banyak, sedangkan untuk dokumen UKL-UPL yang menilai banyak/sangat banyak sekitar 80 persen dan hanya 20 persen yang menilai sedikit. Hal ini berbeda dengan

responden SPPL yang menilai persyaratan dokumen sedikit sebanyak 66,67 persen dan yang menilai agak banyak sekitar 23,08 persen. Secara umum persyaratan untuk dokumen lingkungan agak banyak/sedikit sebanyak 84,4 persen. Hal ini karena sebagian besar responden dari SPPL yang memang persyaratan dokumennya relative tidak banyak.

Apabila dicermati lebih lanjut persyaratan yang harus dipenuhi untuk dokumen Amdal dan dinilai sangat sulit/sulit untuk dipenuhi adalah dokumen kerangka acuan yang telah disetujui, draf analisis dampak lingkungan, dan RKL-RPL (Rencana Pengelolaan Lingkungan Hidup-Rencana Pemantauan Lingkungan Hidup). Sedangkan untuk formulir UKL-UPL dinilai paling mudah/sangat mudah untuk dipenuhi. Persyaratan untuk dokumen Amdal memang relatif sulit



Gambar 6.4 Penilaian terhadap Tingkat Kemudahan Persyaratan Dokumen Amdal

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

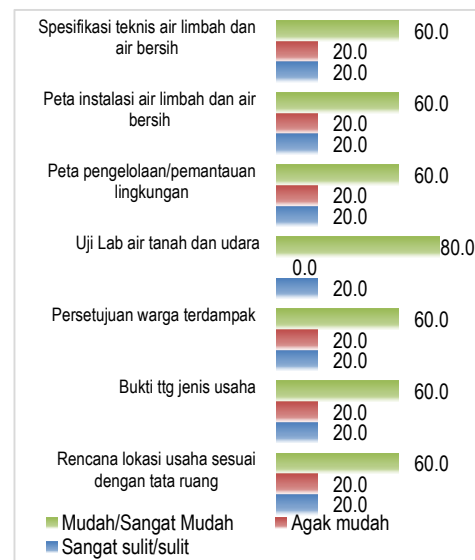
karena Amdal merupakan suatu kajian untuk menilai dampak positif dan negatif dari suatu rencana kegiatan/proyek. Dokumen ini dipergunakan pemerintah dalam memutuskan kelayakan suatu kegiatan/proyek layak atau tidak layak lingkungan. Kajian dampak positif dan negatif tersebut biasanya disusun dengan mempertimbangkan aspek fisik, kimia, biologi, sosial-ekonomi, sosial budaya, dan kesehatan masyarakat. Hal ini menyebabkan pengurusan dokumen Amdal membutuhkan keseriusan tersendiri.

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. Di dalam pengurusan UKL-UPL kelengkapan dokumen tidak jauh berbeda dengan dokumen Amdal, penilaian terhadap dokumen UKL-UPL memperlihatkan dokumen yang dinilai mudah/sangat mudah untuk dipenuhi adalah uji laboratorium air tanah dan udara, sedangkan responden menilai dokumen lainnya mudah/sangat mudah (60 persen). Dokumen lain yang dimaksud adalah spesifikasi teknis air limbah dan air bersih, peta instalasi air limbah dan air bersih, peta pengelolaan/pemantauan lingkungan, persetujuan warga terdampak, bukti tentang jenis usaha, dan rencana lokasi sesuai dengan tata ruang pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Cara Pengajuan Dokumen Lingkungan Hidup dan Izin Lingkungan, pasal 9 ayat 3, disebutkan beberapa persyaratan dokumen UKL UPL seperti a. bukti formal bahwa rencana lokasi usaha dan/atau kegiatan telah sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku dan dilampirkan *overlay* lokasi rencana kegiatan dengan peta tata ruang; b. bukti formal yang menyatakan bahwa jenis rencana usaha dan/atau kegiatan secara prinsip dapat dilakukan dari SKPD yang berwenang; c. berita acara kesepakatan/persetujuan warga

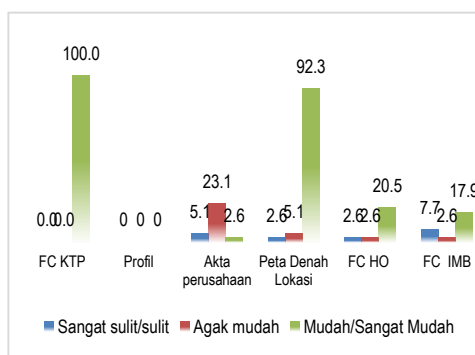
sekitar yang terkena dampak dan notulensi serta daftar hadir peserta sosialisasi; d. untuk kegiatan yang diperkirakan menimbulkan dampak terhadap kualitas air tanah dan/atau udara wajib melampirkan hasil uji laboratorium kualitas air tanah dan/atau kualitas udara di tapak kegiatan; e. peta pengelolaan dan peta pemantauan lingkungan; f. peta instalasi air limbah dan air bersih; g. spesifikasi teknis dari pengolahan air limbah dan pengolahan air bersih; dan h. data dan informasi lain apabila dibutuhkan.

Berbeda dengan dokumen lingkungan sebelumnya (Amdal dan UKL-UPL) untuk dokumen SPPL dokumen yang harus dipenuhi relatif lebih mudah dan tidak sulit. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut SPPL merupakan pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas



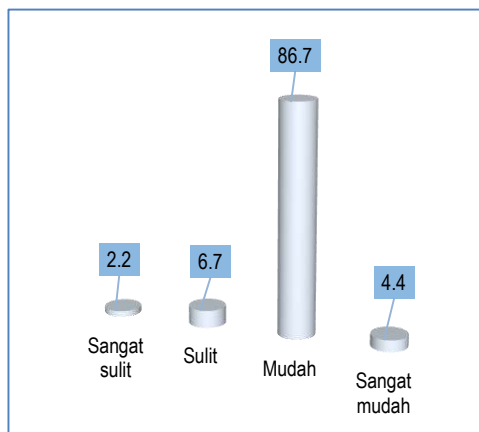
Gambar 6.5 Penilaian terhadap Persyaratan Dokumen UKL UPL

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017



Gambar 6.6 Penilaian terhadap Persyaratan Dokumen SPPL

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017



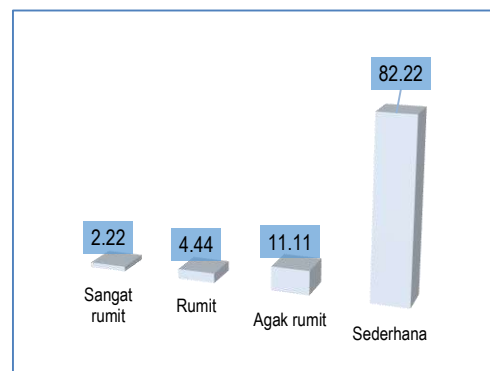
Gambar 6.7 Penilaian Secara Umum Terhadap Persyaratan Dokumen Lingkungan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya di luar usaha dan/atau kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL

Dari ketiga kategorisasi dokumen lingkungan persyaratan yang dibutuhkan memperlihatkan tingkat kesulitan yang berbeda. Dokumen Amdal dan UKL-UPL memiliki tingkat kesulitan yang lebih banyak dibandingkan SPPL. Hal ini terlihat dari pendapat responden sebagaimana Gambar 6.7.

Gambar 6.8 memperlihatkan penilaian secara umum terhadap persyaratan dokumen lingkungan. Sebanyak 91,1 persen responden menilai persyaratan dokumen lingkungan mudah, hal ini karena sebagian besar responden berasal dari dokumen SPPL. Secara umum responden juga menilai kalau prosedur pengurusan dokumen lingkungan itu sederhana, hal ini diungkapkan 82,22 persen responden.



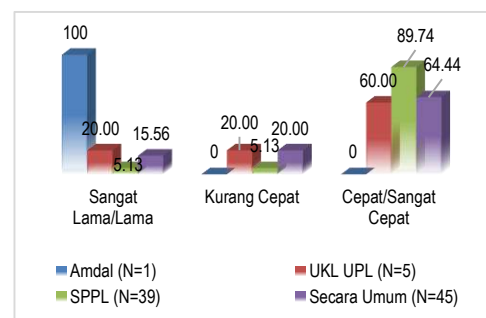
Gambar 6.8 Penilaian Terhadap Prosedur Pengurusan dokumen

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

c.2 Penilaian Terhadap Waktu Pelayanan

Penilaian lain yang penting adalah waktu pelayanan, berdasarkan KepmenPAN RI dan *sevqual for citizen*, ada beberapa indikator untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu mencakup kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) status/petugas yang memberikan pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan.

Penilaian terhadap waktu pelayanan dilihat dari penilaian secara umum dari mulai memasukkan dokumen hingga selesainya dokumen. Gambar 6.9 memperlihatkan untuk dokumen Amdal dilihat dari sisi waktu pelayanan dinilai sangat lama/lama, hal ini karena untuk dokumen Amdal dari sisi persyaratan memang lebih banyak dan lebih rumit dibandingkan dua dokumen yang lain. Sedangkan 89,74 persen responden menilai waktu pelayanan dokumen SPPL cepat/sangat cepat.



Gambar 6.9 Penilaian terhadap Lama Waktu Pelayanan Dokumen Lingkungan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

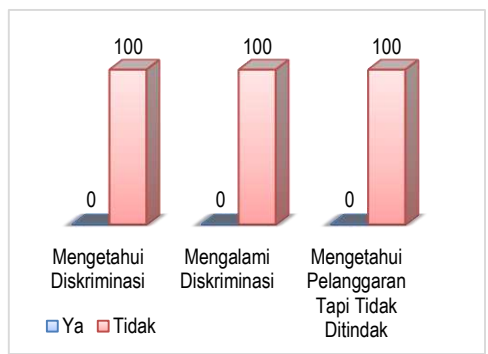
Secara detail untuk waktu pengurusan dokumen Amdal dinilai dari proses pengajuan permohonan telaah penapisan selama 2 jam, hal ini dinilai cepat oleh responden. Lama waktu pengajuan/permohonan hingga petugas memberikan jawaban telaah penapisan selama 2 minggu dan dinilai kurang cepat. Secara umum lama waktu yang diperlukan mulai mengajukan uji administrasi draf dokumen kerangka acuan hingga petugas memberikan surat pernyataan kelengkapan administrasi selama 8 minggu dan hal ini dinilai lama.

Terkait dengan dokumen Andal dan RKL-RPL lama waktu pengajuan uji administrasi draf dokumen Andal dan RKL-RPL selama 30 hari dan hal ini dinilai cepat. Lama waktu dari mulai pengajuan/permohonan hingga petugas memberikan hasil penilaian uji administrasi selama 3 minggu dan dinilai lama. Lama waktu hingga menerima SKKL (Surat Keterangan Kelayakan Lingkungan) selama 3 hari dan dinilai lama.

c.3 Penilaian Terhadap Diskriminasi pelayanan

Dalam proses pemberian pelayanan, salah satu yang perlu dipertimbangkan adalah kesamaan hak. Hal ini berarti pelayanan diberikan dengan tidak melakukan pembedaan pelayanan atas dasar apapun, misalnya status sosial ekonomi, pangkat, jabatan, kekerabatan, dan lainnya.

Gambar 6.10 memperlihatkan semua responden menilai dalam memberikan pelayanan dokumen tidak lingkungan tidak terjadi diskriminasi pelayanan. Semua responden menilai tidak mengetahui, tidak mengalami, dan bahkan tidak mengetahui pelanggaran dokumen lingkungan tanpa sanksi dari DLH. Hal ini menunjukkan nilai positif yang perlu terus dipertahankan DLH dalam pemberian pelayanan.

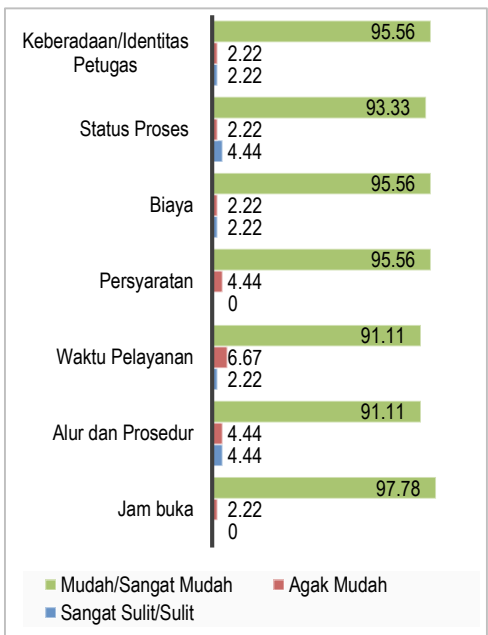


Gambar 6.10 Penilaian terhadap Diskriminasi Pelayanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

c.4 Penilaian Terhadap Informasi Pelayanan

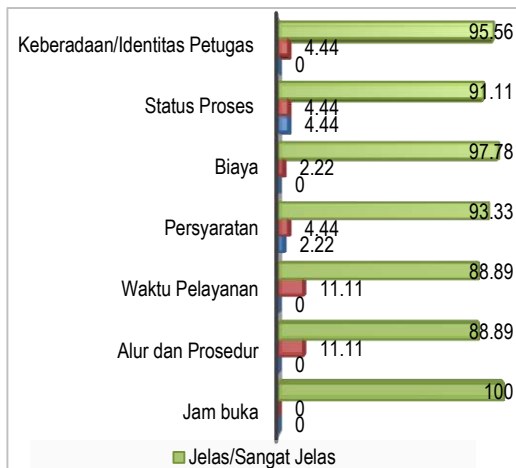
Penilaian lainnya terkait dengan informasi, meliputi kejelasan dan kesesuaian informasi. Dari sisi kejelasan informasi, waktu pelayanan serta alur dan prosedur pelayanan dinilai jelas/sangat jelas oleh 88,89 persen responden. Penilaian ini paling rendah dibandingkan yang lain, sama dengan penilaian terhadap aspek kemudahan mengakses informasi. Hal ini berarti masih ada 11,11 persen responden yang menilai kedua hal tersebut kurang jelas. Dinas Lingkungan Hidup perlu lebih mempermudah masyarakat mengakses kedua informasi tersebut, termasuk juga memberikan keterangan yang lebih jelas. Langkah yang dapat dilakukan dengan menyediakan media seperti papan informasi yang mudah diakses oleh pengguna layanan. Dengan informasi yang mudah diakses maka akan memudahkan kedua belah pihak, baik penyedia maupun pengguna pelayanan untuk berinteraksi. Karena masing-masing sudah mengetahui akan hak dan kewajibannya. Penilaian lain terkait dengan informasi pelayanan adalah



Gambar 6.11 Penilaian terhadap Kemudahan Mengakses Informasi Pelayanan

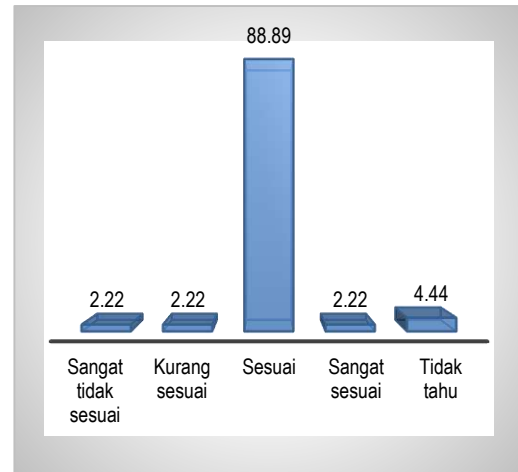
Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

kesesuaian informasi. Gambar 6.11 memperlihatkan informasi yang selama ini mereka dapatkan sudah dinilai sesuai/sangat sesuai, hal ini dinyatakan oleh 91,11 persen responden.



Gambar 6.12 Penilaian terhadap Kejelasan Informasi Pelayanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017



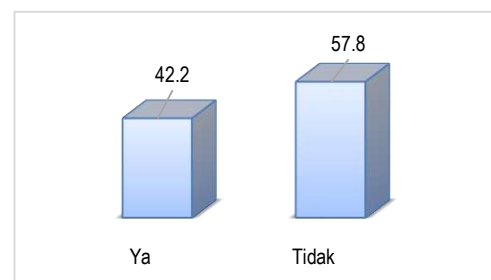
Gambar 6.13 Penilaian terhadap Kesesuaian Informasi Pelayanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

c.5 Penilaian Terhadap Biaya pelayanan

Penilaian terkait biaya pelayanan memperlihatkan untuk pengurusan dokumen lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup tidak dikenakan biaya sama sekali (gratis). Namun menurut responden tetap ada biaya lain yang dikeluarkan dalam pembuatan dokumen lingkungan. Hal ini sebagaimana Gambar 6.14.

Gambar 6.14 memperlihatkan ada biaya lain yang dikeluarkan responden, biaya tersebut meliputi biaya materai, konsumsi, fotokopi, jasa konsultan, pengurusan izin HO, uang kas/tanda terima kasih. Uang tanda terima kasih diberikan ke pihak RT/RW setempat di sekitar lokasi usaha dan ada pula yang diberikan kepada pegawai DLH. Khusus untuk biaya yang diberikan



Gambar 6.14 Penilaian terhadap Biaya Pelayanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

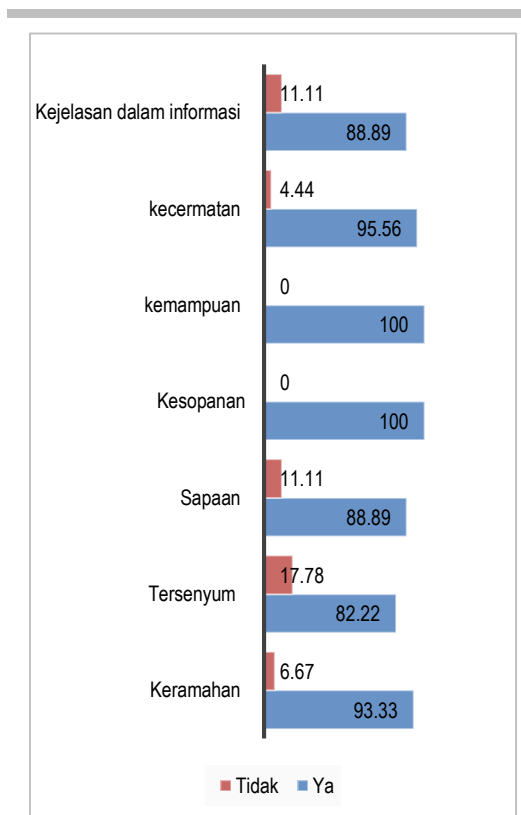
kepada pegawai DLH, responden menolak untuk memberikan informasi lebih lanjut.

Biaya dalam rangka pembuatan dokumen lingkungan relatif banyak, karena banyak kelengkapan administrasi yang harus dipersiapkan. Biaya ini dimulai dari proses perizinan di tingkat RT/RW, untuk menyelenggarakan sosialisasi terkait dengan kegiatan juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit, apalagi sosialisasi tidak bisa dilakukan hanya satu kali. Besarnya biaya yang dikeluarkan tersebut bervariasi, ada yang mengeluarkan biaya konsumsi sampai 2 juta rupiah, biaya sosialisasi mencapai 10 juta rupiah, dan biaya jasa konsultan mencapai 150 hingga 200 juta rupiah.

c.6 Penilaian terhadap Pelayanan petugas

Penilaian terkait dengan pelayanan petugas meliputi pelayanan petugas penerimaan dokumen, petugas lapangan, petugas yang menyerahkan dokumen, serta pelayanan petugas secara umum.

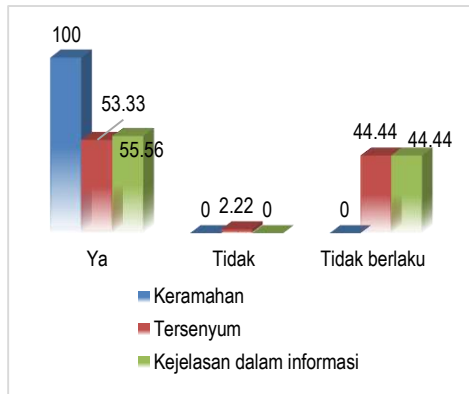
Gambar 6.15 memperlihatkan pelayanan petugas penerimaan dokumen, ada beberapa hal yang dinilai masih kurang. Berturut-turut penilaian yang kurang yaitu tersenyum, pemberian sapaan, kejelasan informasi, keramahan, dan kecermatan. Sebanyak 17,78 persen responden menilai petugas penerimaan dokumen dinilai tidak tersenyum. Sebanyak 11,11 persen responden menilai petugas tidak jelas dalam memberikan informasi dan tidak memberikan sapaan. Sebesar 6,67 persen responden menilai pegawai tidak ramah dan 4,44 persen dinilai tidak cermat. Hal ini perlu menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Lingkungan Hidup untuk meningkatkan kinerja pelayanan terutama bagi garda terdepan untuk menerima dokumen lingkungan. Bisa dilakukan dengan melakukan



Gambar 6.15 Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Penerimaan Dokumen

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

pelatihan etika pelayanan bagi pegawai yang di depan. Selain itu juga mengatur penempatan personil yang berkompeten di bagian penerimaan dokumen.

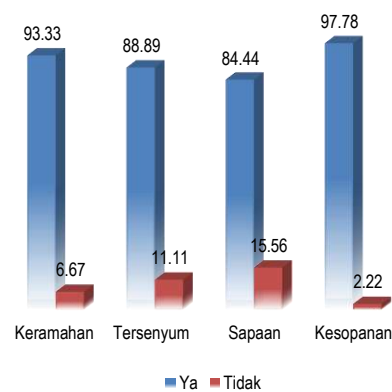


Gambar 6.16 Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Lapangan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Gambar 6.16 memperlihatkan petugas lapangan dinilai ramah, hal ini diungkapkan oleh 100 persen responden. Sedangkan responden yang menilai petugas lapangan tersenyum sebanyak 53,33 persen dan 55,56 persen menilai informasi yang diberikan jelas. Hal ini menunjukkan Dinas Lingkungan Hidup perlu melakukan evaluasi agar petugas lapangan memberikan informasi yang lebih jelas.

Gambar 6.17 memperlihatkan penilaian terhadap petugas pengambilan dokumen hampir sama dengan petugas penerimaan dokumen. Sebanyak 15,56 persen responden menilai petugas tidak memberikan sapaan dan 11,11 persen responden menilai petugas tidak tersenyum. Dari sisi keramahan sebanyak 6,67 persen responden menilai petugas tidak ramah dan 2,22 persen responden dinilai tidak sopan.

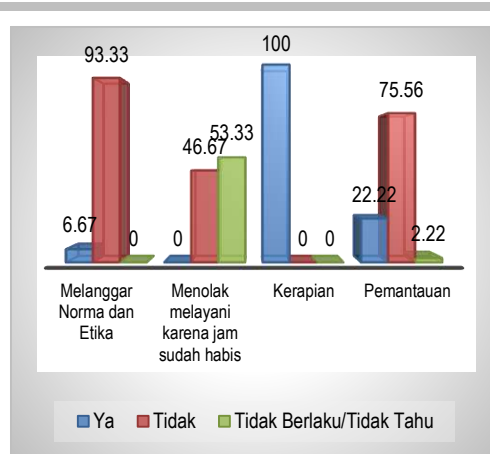


Gambar 6.17 Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Pengambilan Dokumen

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Gambar 6.18 pelayanan petugas secara umum memperlihatkan 93,33 persen responden menilai petugas tidak melanggar norma dan etika di dalam memberikan pelayanan. Selain itu 46,67 persen responden menilai petugas tidak pernah menolak melayani pengguna layanan pada saat jam kantor sudah habis. Bahkan dari sisi kerapian semua responden menilai petugas sudah rapi.

Namun hal yang masih perlu menjadi perhatian adalah aspek pemantauan. Menurut 75,56 persen responden pemantauan tidak dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup. Pemantauan yang dilakukan oleh petugas setelah 1 minggu hingga 8 bulan setelah dokumen lingkungan. Sebanyak 4,4 persen responden menilai Dinas Ketertiban melakukan pemantauan, hal ini dilakukan tiga bulan sejak dokumen lingkungan jadi. Penilaian lainnya dari responden memperlihatkan seluruh responden menilai mereka tidak pernah mendapatkan peringatan dari hasil pemantauan yang telah dilakukan. Masih rendahnya pemantauan yang dilakukan baik oleh Dinas Lingkungan Hidup maupun Dinas Ketertiban perlu mendapat perhatian tersendiri dari pemerintah.



Gambar 6.18 Penilaian terhadap Pelayanan Petugas Secara Umum

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

c.7 Penilaian Terhadap Fasilitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup

Penilaian terkait dengan fasilitas yang ada kantor Dinas Lingkungan Hidup dilihat dari aspek ketersediaan, kondisi, dan kebersihan. Dari sisi ketersediaan yang dinilai masih kurang adalah ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, bangunan/gedung, dan informasi alur pelayanan. Hal ini berdasarkan pendapat 24,4 persen responden yang menilai ruang tunggu pelayanan sangat tidak memadai/tidak dan 24,4 persen menilai agak memadai. Penilaian terhadap tempat parkir menurut 15,6 persen responden menilai sangat tidak memadai/tidak memadai dan 17,8 persen responden menilai agak memadai. Sebanyak 13,3 persen responden menilai bangunan gedung sangat tidak memadai/tidak memadai dan 40 persen responden menilai agak memadai. Selain itu fasilitas yang dinilai kurang memadai adalah informasi alur pelayanan dan biaya pelayanan, serta fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini perlu menjadi perhatian DLH dalam penyediaan fasilitas tersebut.

Tabel 6.4 Penilaian terhadap Fasilitas Pelayanan

Fasilitas	Ketersediaan			Kondisi			Kebersihan		
	STM/TM	AM	M/SM	SB/BK	AB	B/SB	SK/K	AK	B/SB
Ruang tunggu pelayanan	24,4	24,4	51,5	4,4	40	55,6	0	20	80
Kamar mandi/toilet*	2,2	4,4	17,8	0	8,9	13,3	0	6,7	15,6
Tempat parkir	15,6	17,8	66,7	11,1	37,8	51,5	6,7	28,9	64,7
Bangunan/gedung	13,3	40	46,7	13,3	51,1	35,6	4,4	33,3	62,2
Ventilasi udara (AC, kipas angin, dll)*	15,6	13,3	68,9	6,7	20	71,1			
Masyarakat berkebutuhan khusus (misalnya, akses jalan, pegangan, pegangan di kamar mandi)*	2,2	0	2,2	2,2	0	2,2	2,2	0	2,2
informasi alur*	8,9	15,6	28,9	4,4	6,8	33,3			
informasi biaya/retribusi*	4,4	0	17,8	2,2	0	15,6			

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

Keterangan

- STM/TM: sangat tidak memadai/tidak memadai, AM: agak memadai, M/SM: memadai/sangat memadai
- SB/BK: sangat buruk/buruk, AB: agak buruk, B/SB: baik/sangat baik
- SK/K: sangat kotor, AK: agak kotor, B/SB: baik/sangat baik
- Sebanyak 75,6 persen tidak mengakses kamar mandi, 77,8 persen tidak mengetahui kondisi dan kebersihan kamar mandi
- Sebanyak 2,2% tidak mengetahui ventilasi udara
- Sebanyak 95,6% tidak mengetahui fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus
- Sebanyak 55,6% tidak mengetahui ketersediaan informasi/media tentang alur pelayanan
- Sebanyak 82,2% tidak mengetahui ketersediaan informasi/media tentang biaya pelayanan

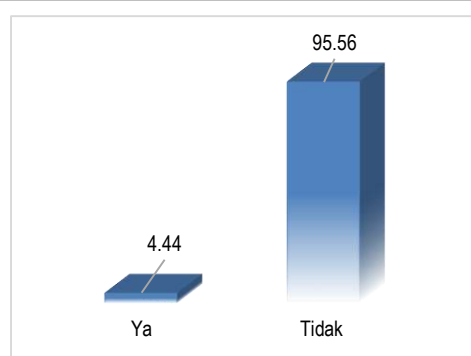
Dilihat dari aspek kondisi fasilitas, responden yang menilai fasilitas ruang tunggu agak baik sebesar 40 persen dan baik/sangat baik sebesar 55,6 persen. Untuk fasilitas kamar mandi/toilet responden dinilai kurang, yang menilai agak baik sebesar 8,9 persen dan baik/sangat baik sebesar 13,3 persen. Kondisi tempat parkir, juga dinilai kurang, hal ini diungkapkan responden karena yang menilai agak baik sebesar 37,8 persen dan baik/sangat baik sebesar 51,5 persen. Kondisi bangunan gedung juga dinilai kurang, responden yang menilai kondisi gedung agak baik sebesar 51,1 persen dan baik/sangat baik 35,6 persen. Kondisi untuk masyarakat berkebutuhan khusus perlu mendapat perhatian. Secara umum fasilitas yang masih perlu mendapat perhatian adalah ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, bangunan/gedung, serta fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus.

Dari aspek kebersihan, sebanyak 20 persen responden menilai kebersihan ruang tunggu pelayanan agak kotor dan 80 persen menilai bersih/sangat bersih. Hal ini berarti kondisi ruang tunggu pelayanan sudah relatif bersih

meskipun kurang memadai dan masih kurang baik. Kebersihan tempat parkir juga dinilai kurang, sebanyak 28,9 persen responden menilai agak kotor dan 64,7 persen menilai bersih/sangat bersih. Kebersihan bangunan/gedung juga perlu mendapat perhatian, sebanyak 33,3 persen responden menilai agak kotor dan 62,2 persen menilai bersih/sangat bersih. Sedangkan dilihat dari aspek kebersihan, fasilitas yang masih perlu mendapat perhatian adalah tempat parkir, bangunan/gedung, dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus.

c.8 Penilaian terhadap Mekanisme Komplain

Salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah terkait mekanisme komplain, hal ini untuk melihat sejauh mana pengelolaan pengaduan dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup. Data survei memperlihatkan tidak banyak responden yang menyampaikan masukan, hanya 4,44 persen. Masukan responden terkait dengan waktu pelayanan dan SDM pelaksana. Keluhan ini disampaikan langsung kepada petugas. Lama waktu DLH memberikan respon



Gambar 6.19 Persentase Responden yang Menyampaikan Kritik/Saran/Masukan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

terhadap keluhan ada yang menilai cepat dan ada pula yang menilai kurang cepat. Sehingga penilaian terhadap tingkat kepuasan ada responden yang menilai puas dan ada pula yang tidak puas. Sebanyak 95,56 persen responden tidak menyampaikan kritik/saran/masukan. Hal ini dikarenakan beberapa alasan, seperti responden merasa tidak terjadi kesalahan fatal, sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan DLH, dan responden tidak merasa memiliki keluhan apapun.

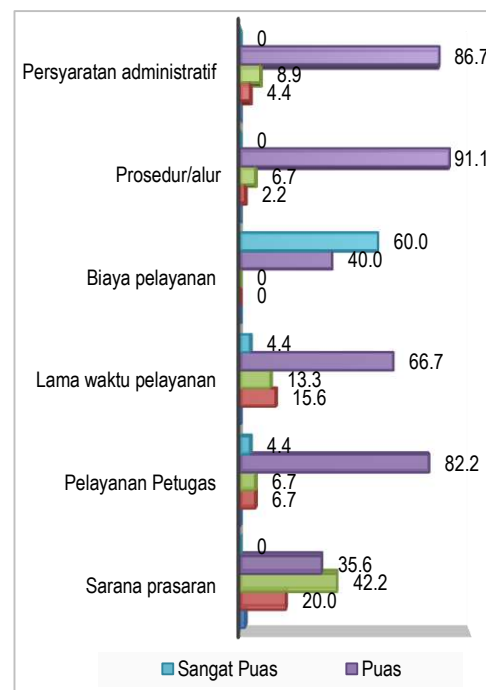
c.9 Penilaian Terhadap Kualitas Layanan

Penilaian terhadap kualitas layanan untuk melihat tingkat kepuasan terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh DLH. Penilaian terhadap kepuasan masyarakat meliputi penyediaan sarana prasarana pelayanan, pelayanan petugas, lama waktu pelayanan, biaya pelayanan, prosedur/alur pelayanan, dan persyaratan administratif.

Secara umum penilaian terhadap pelayanan yang masih perlu diperbaiki adalah aspek sarana prasarana, lama waktu pelayanan, pelayanan petugas dan persyaratan administratif. Sedangkan pelayanan yang dinilai sudah puas adalah biaya pelayanan, prosedur/alur pelayanan, persyaratan administratif.

6.2 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil studi yang ada, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan dan rekomendasi dokumen lingkungan masih perlu ditingkatkan mengingat hasil indeks masih banyak yang nilainya di bawah angka 75,84 (kategori kurang baik/C) khususnya dalam hal.



Gambar 6.20 Penilaian Terhadap Kualitas Layanan

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat DLH, PSKK UGM, 2017

1. Prosedur pelayanan, dokumen lingkungan membutuhkan kejelasan prosedur pelayanan. Hal ini dapat dilakukan DLH dengan memperlihatkan alur/prosedur pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Salah satunya dengan penyediaan informasi yang memadai terkait dengan prosedur pelayanan.
2. Informasi pelayanan, sejauh ini aspek kejelasan informasi menjadi hal yang penting bagi masyarakat. Tidak hanya kejelasan namun juga kemudahan dalam mengakses informasi yang ada terkait dengan pelayanan dokumen lingkungan. Hal ini perlu langkah nyata dari DLH sehingga informasi sebaiknya dipasang di tempat strategis yang memudahkan untuk diakses pengguna layanan.
3. Pelayanan petugas, dalam pemberian pelayanan petugas menjadi salah satu indikator penting. Terutama terkait dengan dokumen lingkungan yang membutuhkan informasi yang jelas, kemampuan dan kecermatan petugas di dalam menelaah dokumen yang telah dipersiapkan. Perlu dilakukan pelatihan secara intensif terkait dengan etika pelayanan bagi

petugas *front office* yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan. Karena petugas merupakan garda terdepan sebagai penerima dokumen. Penempatan petugas yang berkompeten perlu dilakukan oleh DLH. Terlebih lagi pengguna layanan seringkali melakukan konsultasi sebelum terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas.

4. Fasilitas pelayanan, tidak dapat disangkal keberadaan fasilitas di DLH membutuhkan perubahan yang nyata. Dari sisi ketersediaan, kondisi, dan kebersihan banyak fasilitas yang dinilai masih kurang. Beberapa fasilitas yang dinilai kurang dan perlu diperbaiki, seperti gedung/bangunan, ruang tunggu pelayanan, hingga tempat parkir. Kondisi bangunan DLH perlu dikonstruksikan sebagai bangunan yang berorientasi pada pemberian pelayanan.
5. Kualitas pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan penilaian yang paling terlihat kurang adalah aspek sarana prasarana, prosedur/alur, dan lama waktu pelayanan. Hal ini membutuhkan langkah nyata dari DLH untuk memperbaiki pelayanan.
6. Kegiatan pemantauan dan uji lapangan perlu terus ditingkatkan pelaksanaannya, karena dokumen perizinan dan rekomendasi dokumen lingkungan akan memberikan berbagai dampak pada kondisi sekitarnya.

7 Penutup

Dari kegiatan-kegiatan yang telah selesai dilaksanakan, sampai saat ini kemajuan yang diperoleh dalam Kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Kota Yogyakarta telah mencapai 100 persen. Laporan Akhir ini menyajikan hasil pengukuran SKM terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Yogyakarta

Analisis pada setiap layanan menunjukkan bahwa secara umum masyarakat masih kurang puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Yogyakarta, terutama untuk tiga pelayanan. Hasil analisis yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat menggambarkan pendapat masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dan menjadi salah satu tolok ukur penilaian kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta. Hasil analisis juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta, khususnya dalam pengelolaan kebersihan dan persampahan, ruang terbuka hijau, serta perizinan dan rekomendasi dokumen lingkungan.

Daftar Pustaka

- Brereton, Michael and Temple, Michael. 1999. '*The New Public Service Ethos: An Ethical Environment for Governance*'. *Public Administration*. Vol 77. No 3.
- Beierle, T. C. 1998. Public Participation in Environmental Decisions: An Evaluation Framework Using Social Goals. *Resources for future Centre*, Washington DC. Discussion Paper No 99-06. Making Participation Meaningful; an approach to community participation evaluation framework (PDF Download Available).
- Kutanegara, Panda Made, dkk. 2014. *Membangun Masyarakat Indonesia Peduli Lingkungan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Otto, Soemarwoto. 2004. *Buku Ekologi Lingkungan Hidup dan Pembangunan*. Jakarta: Djambatan.
- Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup*.
- _____. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- _____. *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*.
- Pemerintah Kota Yogtakarta. *Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Risdayanti. 2012. *Selamat Hari Sampah*. Sumber:
<http://haluankepri.com/opini-/25841-selamat-hari-sampah.html>.
Diunduh 31 Oktober 2012.

Rowe, G. & Lynn, J. F. (2004). Evaluating Public-Participation Exercises: A Research Agenda. *Science, Technology & Human Values*, 29(4), 512-556

Lampiran

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup 2017