



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

ꦩꦶꦲꦏꦿꦶꦁꦠꦏꦶꦲꦏꦿꦠ

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

E-MAIL: lingkunganhidup@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE E-MAIL: upik@jogjakota.go.id

WEBSITE: www.jogjakota.go.id

LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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



TAHUN ANGGARAN 2021



consultant
Madani Callysta Saibuyun
Trust, Quality, and Satisfaction

Jl. Pelemsari KG. II RT.003 RW.001, Prenggan, Kotagede, Kota Yogyakarta

Telp/Fax. (0274) 2841144, HP: 08112556644, 0817382823, 081227466333

E-mail : cvmcsyk@yahoo.co.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya laporan akhir **“Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan, Jasa Studi Penelitian Dan Bantuan Teknik, Survey Kepuasan Masyarakat”** dapat terselesaikan. Laporan akhir ini merupakan tahap akhir dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta Tahun 2021.

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

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

Yogyakarta, Juli 2021

CV. Madani Callysta Saibuyun

Abdul Hafiedz, S.Si.

Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
1.3 RUANG LINGKUP	3
1.4 KELUARAN	4
BAB 2. METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	5
2.1 METODE	5
2.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	5
2.3 LOKASI PENELITIAN	6
2.4 POPULASI DAN SAMPEL	7
2.5 TAHAPAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	13
BAB 3. TINJAUAN PUSTAKA	16
3.1 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	16
3.2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK	19
BAB 4. ORGANISASI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA YOGYAKARTA.....	23

BAB 5.	HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	29
5.1	LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN	29
5.2	LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK.....	36
5.3	LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN	41
5.4	LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN	46
5.5	LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN.....	52
BAB 6.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	57
6.1	LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN	57
6.2	LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK.....	58
6.3	LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN	59
6.4	LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN	60
6.5	LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		
Lampiran I.	Kuesioner Survey	L-I.1
Lampiran II.	Dokumentasi Survey	L-II.1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Lokasi dan Responden untuk Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	9
Tabel 2.2 Jumlah Lokasi dan Responden untuk Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta	9
Tabel 2.3 Jumlah Lokasi dan Responden untuk Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta	11
Tabel 2.4 Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 5.1 Umur Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	30
Tabel 5.2 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	31
Tabel 5.3 Umur Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta	37
Tabel 5.4 Tingkat Pendidikan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta	39
Tabel 5.5 Pekerjaan Utama Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta.....	40
Tabel 5.6 Umur Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta.....	42
Tabel 5.7 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta .	44
Tabel 5.8 Pekerjaan Utama Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta	45
Tabel 5.9 Umur Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	48
Tabel 5.10 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	50
Tabel 5.11 Pekerjaan Utama Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	51

Tabel 5.12 Umur Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta 53

Tabel 5.13 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta 54

Tabel 5.14 Pekerjaan Utama Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi DLH Kota Yogyakarta.....	25
Gambar 5.1 Umur Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	30
Gambar 5.2 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta.....	31
Gambar 5.3 Pekerjaan Utama Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	32
Gambar 5.4 Penilaian Unsur Sarana Prasarana Pengelolaan Persampahan Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta.....	34
Gambar 5.5 Penilaian Unsur Pengelolaan Persampahan Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	35
Gambar 5.6 Penilaian Unsur Penyuluhan/Sosialisasi tentang Kebersihan dan Persampahan Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	36
Gambar 5.7 Umur Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta	38
Gambar 5.8 Komposisi Jenis Kelamin Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta	39
Gambar 5.9 Tingkat Pendidikan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta.....	40
Gambar 5.10 Pekerjaan Utama Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta.....	41
Gambar 5.11 Umur Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta.....	43
Gambar 5.12 Umur Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta.....	44
Gambar 5.13 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta	45

Gambar 5.14 Pekerjaan Utama Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta	46
Gambar 5.15 Umur Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta .	49
Gambar 5.16 Jenis Kelamin Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	49
Gambar 5.17 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	50
Gambar 5.18 Pekerjaan Utama Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	51
Gambar 5.19 Umur Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	53
Gambar 5.20 Jenis Kelamin Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	54
Gambar 5.21 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	55
Gambar 5.22 Pekerjaan Utama Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta	56

BAB 1.

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan & RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman tersebut menjadi acuan bagi pemerintah untuk mengetahui kualitas dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan, serta menjadi alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan

kualitas pelayanan publik, dengan sasaran mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Salah satu aspek yang melatarbelakangi perlunya reformasi birokrasi adalah masih rendahnya kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut diketahui dari banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Institusi pelayanan publik wajib mempunyai standarisasi layanan yang dapat menjamin kualitas layanan publik. Dengan demikian, nilai dan manfaat pelayanan tersebut dapat dirasakan secara nyata. Tidak adanya standarisasi pelayanan yang jelas dapat menimbulkan kekecewaan pada masyarakat sehingga pelayanan yang disediakan tidak dapat memenuhi harapan. Seyogyanya standar pelayanan berfungsi sebagai instrumen kerja penyedia layanan publik. Standar tersebut dapat mempermudah kinerja instansi penyedia layanan publik baik dalam menentukan strategi maupun prioritas kerja pemerintah sebagai otoritas pelaksana pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017, Pemerintah Kota Yogyakarta menerbitkan Peraturan Walikota (Perwal) Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi SKPD/Unit Kerja dan BUMD penyelenggara pelayanan publik dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu survei terhadap pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta setiap tahun berkewajiban menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Masukan masyarakat melalui survei tadi akan menjadi panduan bagi pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengambil

kebijakan-kebijakan yang dianggap perlu dalam rangka melakukan penyempurnaan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Lingkungan Hidup (DLH) secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.

1.3 RUANG LINGKUP

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DLH ini mencakup tiga hal sebagai berikut.

1. Penentuan metode dan instrument survei kepuasan masyarakat
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

Adapun Lingkup SKM DLH Kota Yogyakarta adalah survei terhadap layanan utilitas kota dengan jenis layanan sebagai berikut.

1. Layanan pengelolaan persampahan
2. Layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)
3. Layanan taman kota dan perindang jalan

4. Layanan dokumen lingkungan
5. Layanan laboratorium lingkungan

1.4 KELUARAN

Keluaran dari kegiatan ini antara lain:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan DLH Kota Yogyakarta
2. Rekomendasi Kebijakan peningkatan kualitas layanan DLH Kota Yogyakarta

BAB 2.

METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 METODE

Pendekatan survey ini adalah kuantitatif. Metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Penelitian kuantitatif ini bersifat deskriptif, korelasi, dan asosiatif berdasarkan hubungan antarvariabelnya. Penelitian kuantitatif deskriptif hanya mengukur tingkat suatu variabel pada populasi atau sampel, sementara korelasi dan asosiatif melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Jika kuantitatif korelasi hanya menunjukkan hubungan, asosiatif berusaha mencari hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel terkait. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris di mana data-datanya dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung. Penelitian kuantitatif memperhatikan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik (Punch. 1988).

2.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

2.3 LOKASI PENELITIAN

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

- Pengelolaan persampahan: lokasi penelitian dilakukan di beberapa wilayah di sekitar tempat pembuangan sampah sementara yang ada di Kota Yogyakarta.
- Pengelolaan RTHP: penelitian dilakukan di sekitar ruang terbuka hijau yang ada di Kota Yogyakarta.
- Pengelolaan taman kota dan perindang jalan: penelitian dilakukan disekitar taman kota dan pohon perindang yang ada di Kota Yogyakarta
- Pelayanan dokumen lingkungan hidup: penelitian dilakukan di wilayah Kota Yogyakarta sesuai dengan domisili masyarakat yang mengurus dokumen lingkungan hidup

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

2.4 POPULASI DAN SAMPEL

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

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

Sugiyono (2016, 80) menyebut sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian guna menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Dalam penelitian survey kepuasan masyarakat ini, populasi survey sangat beragam bergantung pada jenis layanan masing-masing. Secara umum ada 5 layanan yang mewakili populasi dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- Populasi layanan pengelolaan persampahan adalah populasi atau masyarakat yang tinggal di sekitar layanan pengelolaan persampahan dari DLH Kota Yogyakarta. Fasilitas layanan pengelolaan persampahan DLH Kota antara lain tempat pembuangan sampah permanen, landasan kontainer, dan depo. Populasi terbatas pada masyarakat disekitar layanan pengelolaan persampahan
- Populasi layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) adalah masyarakat yang ditinggal disekitar kawasan RTHP sehingga populasinya terbatas pada orang atau masyarakat yang berada di sekitar RTHP yang menjadi layanan DLH Kota Yogyakarta.
- Populasi layanan pengelolaan taman kota dan perindang jalan adalah masyarakat yang tinggal disekitar taman kota dan atau orang yang bekerja di wilayah taman kota yang menjadi layanan DLH Kota Yogyakarta.
- Populasi layanan dokumen lingkungan adalah pengguna jasa layanan dokumen lingkungan baik itu AMDAL,UKL/UPL,SPPL) mulai dari bulan Juni 2020-Juni 2021.
- Populasi layanan laboratorium lingkungan adalah pengguna jasa layanan laboratorium lingkungan yang disediakan oleh DLH Kota Yogyakarta.

Adapun sampel untuk survey kepuasan masyarakat pada layanan DLH Kota Yogyakarta antara lain sebagai berikut: Sampel untuk layanan pengelolaan persampahan berjumlah 200 responden, RTHP dengan 75 responden, layanan taman kota dan pohon perindang sejumlah 75 responden, dokumen lingkungan sejumlah 40 responden, dan layanan laboratorium lingkungan berjumlah 10 responden. Total sampel berjumlah 400 responden.

Adapun detail lokasi dan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Sampel dan lokasi layanan persampahan

Sampel layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 200 responden yang disebar secara merata dengan jumlah 10 responden pada setiap fasilitas layanan pengelolaan persampahan. Karakter responden untuk layanan pengelolaan persampahan ini antara lain; berusia diatas 17 tahun atau sudah

menikah dan berdomisili di sekitar layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta.

Tabel 2.1 Jumlah Lokasi dan Responden untuk Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

No	Kategori Fasilitas Pengelolaan Persampahan	Lokasi	Jumlah Responden
1	TPS Permanen Sektor Gunung Ketur	Jl. Hayam Wuruk	10
		Jl. Argolobang	10
2	TPS Permanen Sektor Malioboro/Kranggan	Pasar Senin	10
		Kleringan	10
		Gondolayu	10
		Pasar Serangan	10
3	TPS Permanen Sektor Ngasem-Gading	Jl. Sisingamangaraja	10
		PDHI	10
4	TPS Permanen Sektor Krasak	Jl. Munggur Kusbini	10
		Jl. Kusbini	10
		Jl. Krasak Barat	10
		Jl. Ungaran	10
5	Depo	Mandala Krida	10
		Ngasem	10
		Pringgokusuman	10
6	Container	Kompleks Balaikota	10
		RS. Wirosaban	10
		Jl. Bener	10
		RRI Jl. Telomoyo	10
		Terminal Giwangan	10
Jumlah			200

2. Sampel dan lokasi layanan RTHP

Sampel layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau DLH Kota Yogyakarta berjumlah 75 responden yang disebar secara merata dengan jumlah 2-3 responden pada setiap fasilitas layanan pengelolaan RTHP. Karakter responden untuk layanan RTHP ini antara lain; berusia diatas 17 tahun atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta.

Tabel 2.2 Jumlah Lokasi dan Responden untuk Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

No	Kawasan RTHP Permukiman	Kelurahan	Kecamatan	Jumlah Responden
1	RT 35 RW 06 Notoprajan	Notoprajan	Ngampilan	3
2	RT 21 RW 05 Sosromenduran	Sosromenduran	Gedongtengen	3
3	RT 29 RW 25 Pringgokusuman	Pringgokusuman	Gedongtengen	3
4	RT 17 RW 05 Kadipaten II	Kadipaten	Kraton	3
5	RT 18 RW 04 Prenggan	Prenggan	Kotagede	3
6	RT 16 RW 05 Rejowinangun	Rejowinangun	Kotagede	3
7	RT 12 RW 03 Keparakan	Keparakan	Mergangsan	3
8	RT 15 RW 05 Brontokusuman I	Brontokusuman	Mergangsan	3
9	RT 15 RW 04 Gunungketur	Gunungketur	Pakualaman	3
10	RT 25 RW 07 Ngupasan	Ngupasan	Gondomanan	3
11	RT 35 RW 10 Mantrijeron	Mantrijeron	Gondomanan	3
12	RT 42 RW 09 Bumijo	Bumijo	Jetis	2
13	RT 36 RW 10 Demangan (Taman Kehati Demangan)	Demangan	Gondokusuman	2
14	RT 17 RW 05 Demangan	Demangan	Gondokusuman	2
15	RT 51 RW 13 Klitren	Klitren	Gondokusuman	2
16	RT 77 RW 18 Baciro 1	Baciro	Gondokusuman	2
17	RT 32 RW 09 Baciro 2 (Taman Kantil)	Baciro	Gondokusuman	2
18	RT 29 RW 08 Baciro 3 (Taman Bakung)	Baciro	Gondokusuman	2
19	RT 43 RW 09 Sorosutan 1 (depan SMK 4)	Sorosutan	Umbulharjo	2
20	RT 49 RW 13 Sorosutan	Sorosutan	Umbulharjo	2
21	RT 23 RW 07 Semaki	Semaki	Umbulharjo	2
22	T 38 RW 11 Mujamuju	Mujamuju	Umbulharjo	3
23	RT 11 RW 03 Tahunan	Tahunan	Umbulharjo	3
24	RT 42 RW 11 Pandeyan	Pandeyan	Umbulharjo	2
25	RT 45 RW 08 Pandeyan (Gajahwong Edupark)	Pandeyan	Umbulharjo	2
26	RT 45 RW 08 Pandeyan (Gajahwong - pinggir sungai)	Pandeyan	Umbulharjo	2
27	RT 34 RW 09 Tegalrejo	Tegalrejo	Tegalrejo	2
28	T 02 RW 01 Kricak	Kricak	Tegalrejo	2
29	RT 12 RW 07 Bener	Bener	Tegalrejo	3
30	RW 01 Tegalpanggung	Tegalpanggung	Danurejan	3
TOTAL				75

3. Sampel dan lokasi layanan taman kota dan perindang jalan

Sampel layanan pengelolaan taman kota DLH Kota Yogyakarta berjumlah 75 responden yang disebar secara merata dengan jumlah 3-4 responden pada setiap fasilitas layanan pengelolaan taman kota. Karakter responden untuk layanan Taman Kota ini antara lain; berusia diatas 17 tahun atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan taman kota DLH Kota Yogyakarta. Bekerja atau memiliki usaha disekitar taman kota.

Tabel 2.3 Jumlah Lokasi dan Responden untuk Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

No	Lokasi Pohon Perindang (Nama Jalan)	Lokasi Taman (Nama Taman)	Lokasi Taman Kota/Pohon Perindang (Nama Kelurahan)	Jumlah Responden
1	Jl. Sudirman	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren	4
2	Jl. Suroto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren	3
3	Jl. FM. Noto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren	3
4	Jl. Abubakar Ali	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren	3
5	Jl. Yos Sudarso	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren	3
6	Jl. Atmosukarto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren	3
7	Jl. Kartini	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren	3
8	Jl. P. Senopati	Taman Jl. P. Senopati	Gunungketur, Semaki, Mujamuju 2, Tahunan,	3
9	Jl. Diponegoro	Taman Jl. Diponegoro	Sosromenduran, Tegalrejo, Kricak, Bener	3
10	Jl. Tentara Pelajar	Taman Samsat	Tegalrejo, Kricak, Bener, Bumijo, Pringgokusuman	4
11	Jl. Kyai Mojo	Taman Jl. Kyai Mojo	Tegalrejo, Kricak, Bener	4
12	Jl. Magelang	Taman Samsat	Bumijo, Tegalrejo, Kricak, Bener, Pringgokusuman	3
13	Jl. D.I. Panjaitan		Mantrijeron, Notoprajan, Kadipaten II	4
14	Jl. Mayjend. Sutoyo	Taman Pojok Beteng Wetan, Taman Gading, Taman Jl. MT. Haryono	Mantrijeron, Notoprajan, Kadipaten II	4
15	Jl. Kapt. Piere Tendean		Ngupasan, Pringgokusuman	4

No	Lokasi Pohon Perindang (Nama Jalan)	Lokasi Taman (Nama Taman)	Lokasi Taman Kota/Pohon Perindang (Nama Kelurahan)	Jumlah Responden
16	Jl. Veteran		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan	4
17	Jl. Kali Manunggal		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan, Sorosutan 1 (depan SMK 4)	4
18	Jl. Menteri Supeno		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan, Sorosutan 1 (depan SMK 4), Sorosutan 2, Keparakan, Brontokusuman I	4
19	Jl. Ngeksigondo		Prenggan, Rejowinangun, Sorosutan 1 (depan SMK 4), Sorosutan 2, Pandeyan, Tahunan	4
20	Jl. Kusumanegara	Taman Jl. Kusumanegara	Gunungketur, Semaki, Mujamuju 2, Tahunan	4
21	Jl. Kapas		Gunungketur, Semaki, Baciro (Baciro 1, 2 (Taman Kantil), 3 (Taman Bakung)	4
JUMLAH				75

4. Sampel layanan dokumen lingkungan

Sampel layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 40 responden yang mengakses layanan dokumen lingkungan selama bulan Juni 2020- Juni 2021. Karakter responden untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; Responden untuk jenis layanan dokumen lingkungan adalah masyarakat yang mengurus dokumen izin lingkungan seperti AMDAL (analisis mengenai dampak lingkungan), UKL-UPL (upaya pengelolaan lingkungan-upaya pemantauan lingkungan), SPPL (surat pernyataan pengelolaan lingkungan); berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah; bukan konsultan atau pihak ketiga

5. Sampel layanan laboratorium layanan

Sampel layanan laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 10 responden yang mengakses layanan laboratorium lingkungan selama bulan Juni

2020-Juni 2021. Karakter responden untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; Responden untuk jenis layanan laboraorium lingkungan adalah masyarakat yang mengurus dan menggunakan jasa laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta; berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.

2.5 TAHAPAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan DLH Kota Yogyakarta ini dilakukan melalui beberapa tahapan, sebgai berikut :

1. Persiapan

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

2. Pengumpulan data sekunder

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

3. Penyusunan Instrumen

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

4. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan instrument kuisisioner.

5. Entri Data

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

6. Pengolahan Data

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

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang
- Nilai indeks pelayanan untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

Tabel 2.4 Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

7. Pelaporan

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

BAB 3.

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik

adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut: 1. Prosedur pelayanan. 2. Waktu penyelesaian. 3. Biaya pelayanan. 4. Produk pelayanan. 5. Sarana dan prasarana. 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan beberapa prinsip dalam kinerja pelayanan publik. Prinsip tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Sementara itu, UU Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memerhatikan beberapa asas, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Indikator-indikator di atas digunakan untuk memberikan penilaian kinerja, yang selanjutnya menjadi input bagi upaya perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi. Dalam organisasi pemerintah, penilaian ini akan berguna untuk mengetahui kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan,

motivasi pelaksana/birokrat, penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan di dalam pelayanan publik.

Salah satu penilaian kinerja didasarkan pada Kepmenpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; yang kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan & RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Permenpan & RB Nomor 16 Tahun 2014, disebutkan bahwa indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) biaya/tarif, (5) produk, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) maklumat pelayanan, dan (9) penanganan pengaduan. Permenpan & RB Nomor 16 Tahun 2014 selanjutnya tidak berlaku lagi, diganti dengan Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur SKM dalam permenpan tersebut meliputi (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta (9) sarana dan prasarana. Berdasarkan indikator-indikator di atas, kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek proses pelayanan maupun dari output atau hasil pelayanan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dilihat secara parsial dari tiap indikator, tetapi harus menggunakan multiindikator agar lebih komprehensif dalam memberikan masukan bagi upaya perbaikan kinerja pelayanan publik

Survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini menjadi salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, pemerintah tetap harus memastikan bahwa partisipasi masyarakat menjadi dasar dalam upaya perbaikan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan mekanisme pengelolaan partisipasi masyarakat hingga menjadi sebuah kebijakan perbaikan pelayanan. Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik benar-benar terwujud

3.2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir, 1998). Faktor material adalah faktor organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban baik keluar maupun ke dalam sebagaimana tercantum pada pasal-pasal dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya (Inu, 1999).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko, 2001). Menurut UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam memahami konsep pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-mula timbulnya pelayanan. Kepentingan umum berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Pelayanan dari sisi pemerintah adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan *service* atau jasa kepada pihak lain berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari, baik kebutuhan yang timbul karena adanya hak maupun karena adanya kewajiban. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi

aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi malpelayanan, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka indeks kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri.

Ada tiga bentuk dasar pelayanan. Ketiga fungsi ini adalah layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan (Arisman, 2014). Penjelasan mengenai ketiga fungsi layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Pada suatu organisasi, layanan ini biasanya diberikan oleh bagian Hubungan Masyarakat (Humas) atau yang semacamnya. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :
 - a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas sehingga memuaskan para pengguna jasa.
 - b. Bersikap sopan dan ramah. Dengan bersikap yang sopan tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol.
 - c. Tidak membuang-buang waktu dengan ngobrol atau dengan membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya.
2. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktikkan terlebih-lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :
 - a. Layanan berupa petunjuk/informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan.
3. Layanan dengan perbuatan. Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini jarang muncul sendirian, karena ia lebih sering muncul bersamaan dengan layanan secara lisan. Namun demikian, layanan ini memiliki

spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil perbuatan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari: (Sinambela, 2006: 6)

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

BAB 4.

ORGANISASI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA YOGYAKARTA

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta, maka Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup. Lebih lanjut susunan organisasi, kedudukan, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta diatur dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta

Organisasi DLH Kota Yogyakarta memiliki Visi **“Sebagai Institusi yang handal dalam pengelolaan lingkungan hidup untuk mewujudkan masyarakat Kota Yogyakarta yang berbudaya dan berwawasan lingkungan”**

Visi diatas diterjemahkan dalam beberapa misi berikut:

1. Mewujudkan peningkatan kualitas lingkungan dalam rangka pelestarian fungsi lingkungan hidup dengan mengikutsertakan dunia usaha, masyarakat dan sekolah dalam pengelolaan lingkungan.
2. Mewujudkan ruang terbuka hijau kawasan perkotaan yang memenuhi fungsi ekologis, fungsi estetis, fungsi sosial dan nyaman.
3. Mewujudkan tatakelola kebersihan dan pengelolaan persampahan yang berkualitas

Organisasi DLH Kota Yogyakarta, sesuai dengan tupoksi nya memiliki tujuan, antara lain sebagai berikut:

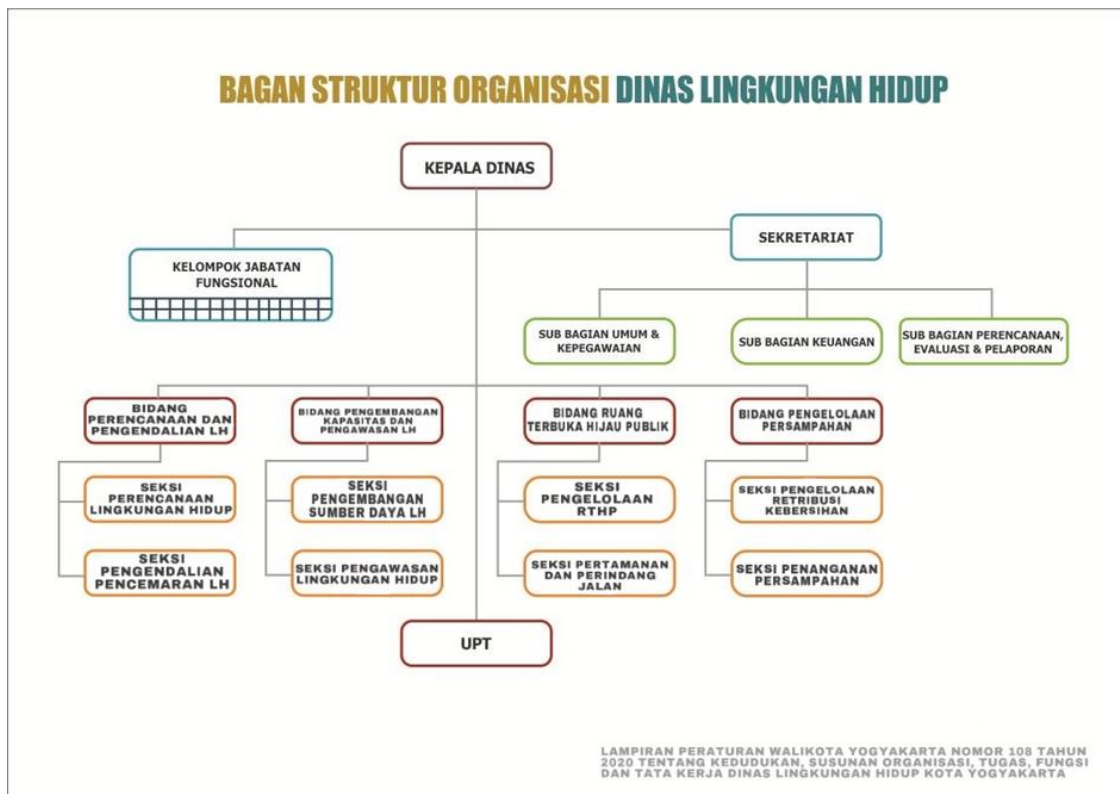
1. Meningkatkan pengawasan dan pemulihan kualitas lingkungan hidup sesuai daya dukung dan daya tampung lingkungan dalam rangka pelestarian lingkungan hidup.
2. Mengembangkan kapasitas sumber daya lingkungan hidup secara optimal.
3. Meningkatkan penyediaan dan pengelolaan taman kota dan perindang jalan.
4. Meningkatkan kebersihan kota dan kinerja pengelolaan sampah.

Dinas Lingkungan Hidup merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang lingkungan hidup dan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang lingkungan hidup. Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Lingkungan Hidup mempunyai fungsi : a. perumusan kebijakan teknis di bidang lingkungan hidup; b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang lingkungan hidup; c. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan di bidang lingkungan hidup; d. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang lingkungan hidup; e. pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan, umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan; dan f. pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaporan di bidang lingkungan hidup

Adapun Susunan Organisasi Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Lingkungan Hidup;
2. Sekretariat, terdiri dari : 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; 2. Sub Bagian Keuangan; dan 3. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.
3. Bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan, terdiri dari: 1. Seksi Kajian Dampak Lingkungan; 2. Seksi Pengendalian Pencemaran dan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.
4. Bidang Pengembangan Kapasitas Lingkungan Hidup, terdiri dari: 1. Seksi Pengembangan Sumberdaya Lingkungan Hidup; dan 2. Seksi Penataan dan Pemantauan Lingkungan.

5. Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik, terdiri dari: 1. Seksi Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik; dan 2. Seksi Pertamanan dan Perindang Jalan
6. Bidang Pengelolaan Persampahan, terdiri dari: 1. Seksi Pengurangan Sampah; dan 2. Seksi Penanganan Sampah.
7. Unit Pelaksana Teknis;
8. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi DLH Kota Yogyakarta

Secara detail tugas dan fungsi dari masing-masing bidang pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta sebagai berikut:

1. Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)

Bidang ini memiliki tugas membantu kepala dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program di bidang ruang terbuka hijau publik.

Adapun fungsi dari bidang RTHP antara lain:

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik;
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik;
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program di Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik;
- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program di Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik; dan
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan program di Bidang Ruang Terbuka Hijau Publik

2. Bidang Pengelolaan Persampahan

Bidang ini memiliki tugas Membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program di bidang Pengelolaan Persampahan, dengan fungsi bidang antara lain:

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di bidang pengelolaan persampahan;
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di bidang pengelolaan persampahan;
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program di bidang pengelolaan persampahan;
- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program di bidang pengelolaan persampahan; dan
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan program di bidang pengelolaan persampahan

3. Bidang Pengembangan Kapasitas

Bidang pengembangan kapasitas memiliki tugas Membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program bidang Pengembangan Kapasitas Lingkungan Hidup

Adapun fungsi dari Bidang Pengembangan Kapasitas sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di bidang pengembangan kapasitas lingkungan hidup;
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di bidang pengembangan kapasitas lingkungan hidup;
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program di bidang pengembangan kapasitas lingkungan hidup;
- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program di bidang pengembangan kapasitas lingkungan hidup; dan
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan program di bidang pengembangan kapasitas lingkungan hidup.

4. Bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan

Membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan. Adapun fungsi Bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan antara lain:

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan;
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan;
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program kerja di bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan;

- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program kerja di bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan; dan
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan program kerja di bidang Penataan dan Pengendalian Dampak Lingkungan.

5. Sekretariat

Memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang umum, perlengkapan, kepegawaian, dan keuangan. Fungsi utama dari Sekretariat sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan koordinasi, pengolahan data dan penyusunan program kerja di lingkungan Dinas;
- b. Penyiapan bahan administrasi, akuntansi dan pelaporan keuangan;
- c. Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- d. Pengelolaan persuratan, tata naskah dinas, kearsipan, perlengkapan, rumah tangga, perjalanan dinas, kehumasan dan protokol dan
- e. Penyiapan bahan penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan program kerja Dinas.

BAB 5.

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta tersaji berdasarkan jenis layanan yang disurvei Tahun 2021 tersaji dalam uraian berikut ini:

5.1 LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta menggambarkan penilaian masyarakat terhadap beberapa 9 unsur, sebagai berikut: Pertama, penyediaan dan kualitas fasilitas pengelolaan kebersihan dan persampahan, yaitu TPS (TPS permanen, depo, kontainer). Kedua, pengelolaan sampah (pengangkutan, pengolahan, pemrosesan akhir). Ketiga, penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan kota yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta. Keempat, pemeliharaan kebersihan (pengangkutan sampah, terjadinya penumpukan sampah, sampah berserakan, bau tidak sedap). Kelima, jangka waktu penyelesaian pelayanan. Keenam, kemampuan dan ketertiban petugas pelayanan. Ketujuh, kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran. Kedelapan, tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran, dan kesembilan, tingkat pemeliharaan sarana dan parasarana pengelolaan kebersihan dan persampahan (misal tempat pembuangan sampah, tempat penampungan sampah terpadu, alat angkut sampah). Dalam SKM layanan pengelolaan persampahan ini jumlah responden yang terlibat dalam survey adalah 200 responden.

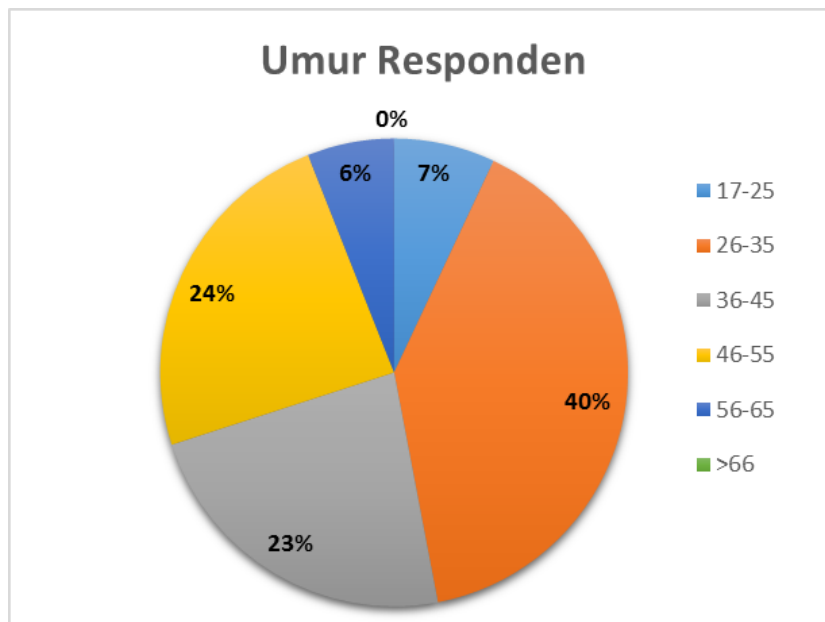
Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan pengelolaan persampahan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar

layanan pengelolaan persampahan. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan terhadap pengelolaan persampahan pada Tempat Pembuangan Sampah (TPS) di Kota Yogyakarta, dilakukan wawancara kepada 200 responden Kota Yogyakarta.

Sebagian besar responden berada diusia produktif 17-55 tahun, usia responden terbanyak untuk SKM pengelolaan persampahan ada pada usia 26-35 tahun dengan jumlah 40% atau 80 responden. Sedangkan jumlah usia responden paling sedikit ada pada usia 56-65 tahun dengan jumlah 12 responden atau 6% dari total responden. Secara keseluruhan dijelaskan pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5.1 Umur Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

Umur	Jumlah	Persentase
17-25	14	7%
26-35	80	40%
36-45	46	23%
46-55	48	24%
56-65	12	6%
>66	0	0%
	200	100%



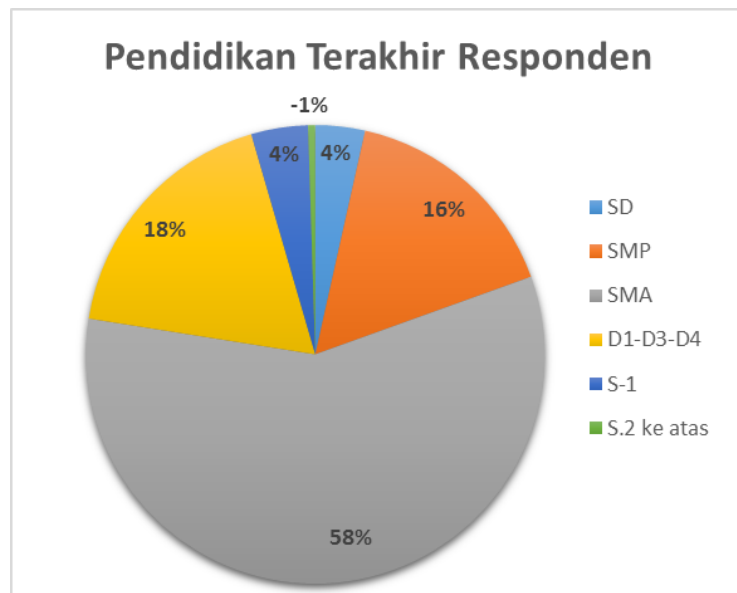
Gambar 5.1 Umur Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

Dari komposisi jenis kelamin responden SKM layanan pengelolaan persampahan, sebagian besar adalah Laki-laki dengan jumlah 144 responden atau 72% dan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 56 responden atau 28% dari total responden.

Dari sisi pendidikan, sebagian didominasi lulusan SMA dengan jumlah 64% atau 128 orang dari total responden, sisanya adalah lulusan SMP dengan jumlah 36 responden atau 18%. Berikut tabel dan gambar untuk sebaran komposisi responden dari sisi pendidikan.

Tabel 5.2 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

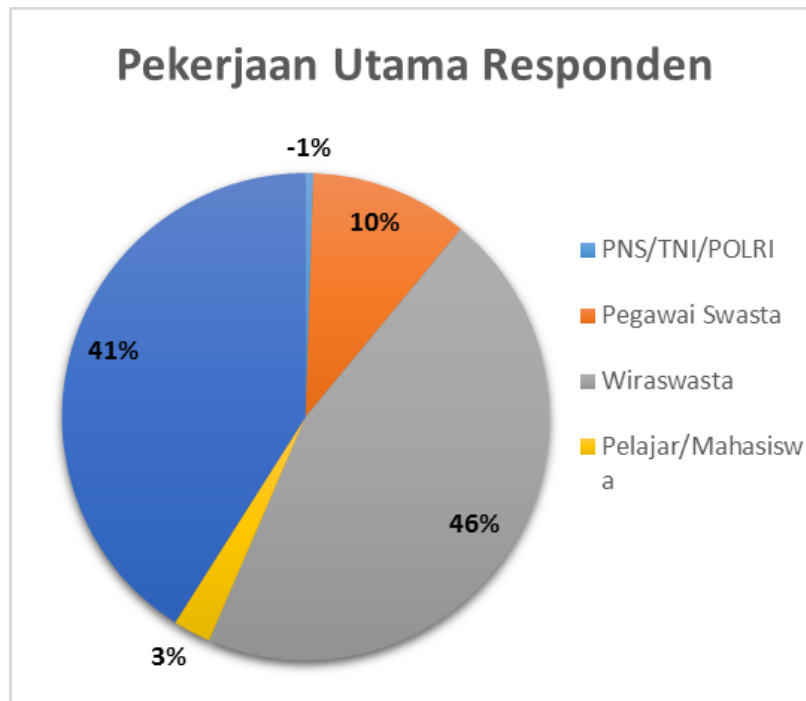
Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	7	4%
SMP	32	16%
SMA	116	58%
D1-D3-D4	36	18%
S-1	8	4%
S.2 ke atas	1	1%
	200	100%



Gambar 5.2 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

Pengguna layanan yang diwawancarai berasal dari berbagai latar belakang profesi. Ada yang berprofesi sebagai pedagang, ibu rumah tangga, wiraswasta, pegawai swasta,

buruh, Pegawai Negeri Sipil (PNS), mahasiswa, guru, penjahit, pensiunan dan lain-lain. Sebagian besar responden memiliki pekerjaan utama sebagai wiraswasta yaitu sejumlah 91 orang responden atau 46%, pegawai swasta sejumlah 21 orang responden atau 11%, pelajar/mahasiswa sejumlah 5 orang responden atau 3%, PNS/TNI/POLRI sejumlah 1 orang responden atau 1%, dan sisanya sejumlah 82 orang responden atau 41% dari total responden layanan persampahan pekerjaan utamanya termasuk dalam kategori lainnya. Kategori lainnya responden layanan persampahan antara lain terdiri dari buruh, ibu rumah tangga, tukang parkir, pedagang, pensiunan, dan supir. Responden SKM layanan pengelolaan persampahan dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 5.3 Pekerjaan Utama Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

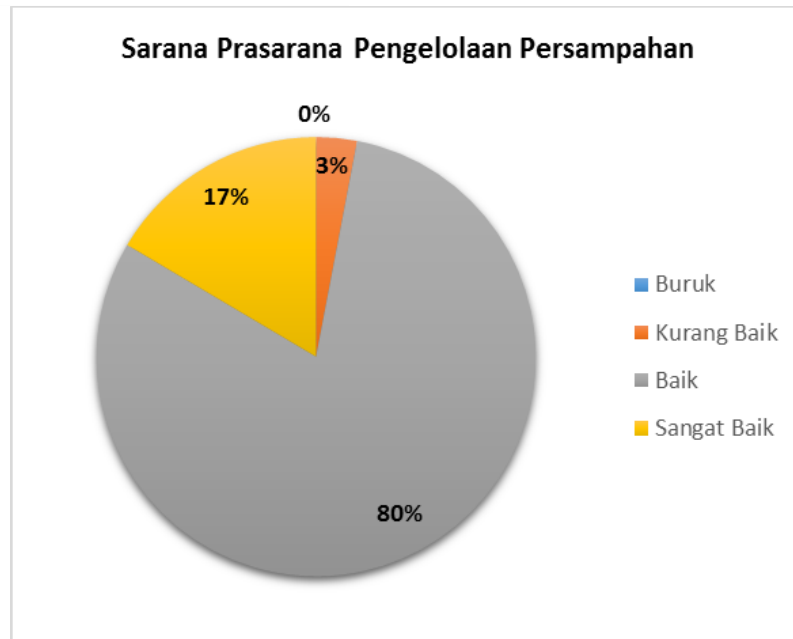
Berdasarkan hasil pengukuran, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap layanan pengelolaan persampahan Tahun 2021 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 77,94. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan pengelolaan persampahan Tahun 2021 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan pengelolaan persampahan pada tahun 2019 sebesar 72,26 dan termasuk kategori kurang baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta, unsur

penyuluhan dan sosialisasi tentang persampahan menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur dengan penilaian paling tinggi pada survey kepuasan masyarakat layanan persampahan adalah unsur ketertiban dan kedisiplinan petugas. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan persampahan adalah 77,94 atau kategori baik.

Hasil SKM dari unsur penilaian kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan persampahan secara lebih rinci sebagai berikut:

1. Sarana Pengelolaan Persampahan

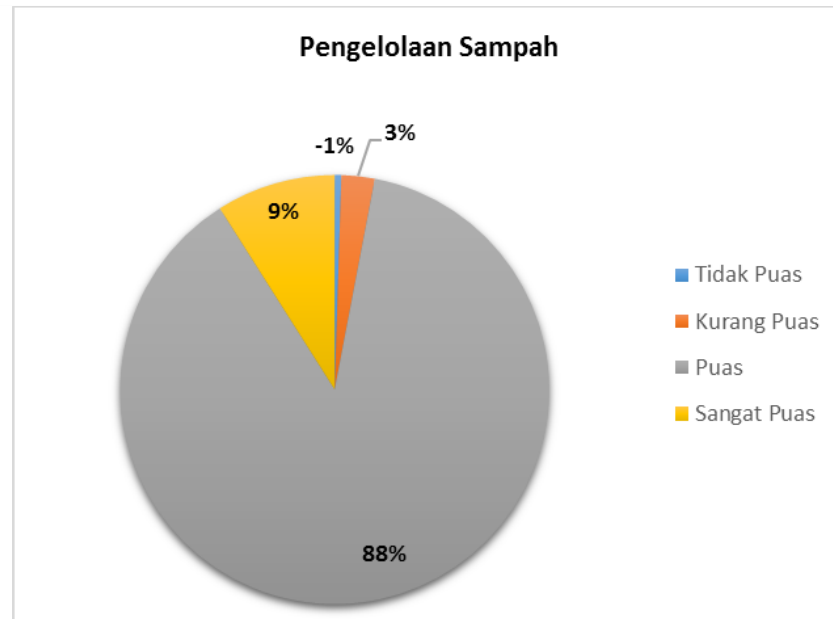
Sarana pengelolaan persampahan yang dimaksud adalah mencakup tempat pembuangan sampah (TPS permanen, depo, kontainer), TPST3R (Tempat Penampungan Sampah Terpadu 3R – *Reduce, Reuse, Recycle*)/Rumah Kompos, alat angkut sampah (truk, kendaraan roda tiga, compactor truck, dump truck, gerobak, pick up) dan mobil penyapu jalan. Menurut persepsi responden SKM layanan pengelolaan persampahan, sebagian besar atau 80% memberikan jawaban baik untuk fasilitas pengelolaan persampahan, bahkan ada 17% yang memberikan penilaian sangat puas atas ketersediaan sarana pengelolaan persampahan. Penilaian unsur sarana pengelolaan persampahan cukup memberikan kontribusi positif bagi keseluruhan penilaian layanan pengelolaan persampahan oleh DLH Kota Yogyakarta.



Gambar 5.4 Penilaian Unsur Sarana Prasarana Pengelolaan Persampahan Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

2. Pengelolaan Persampahan

Pengelolaan sampah yang dimaksud disini adalah pengelolaan sampah dari pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta. Persepsi responden tentang masalah ini sangat beragam, sebagian besar puas dengan layanan ini atau 88% responden, hanya 1% yang merasakan tidak puas dan 3% merasa kurang puas mengenai pengelolaan persampahan.



Gambar 5.5 Penilaian Unsur Pengelolaan Persampahan Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

3. Penyuluhan/sosialisasi tentang Pengelolaan Persampahan

Hasil SKM untuk unsur sosialisasi pengelolaan persampahan oleh DLH Kota Yogyakarta masih perlu ditingkatkan. Sebagian besar masyarakat memiliki persepsi bahwa jarang sekali ada penyuluhan tentang pengelolaan persampahan atau sebesar 45% dari total 200 responden. Unsur penyuluhan ini menjadi unsur layanan pengelolaan persampahan yang paling rendah dari keseluruhan unsur yang dinilai dalam SKM.



Gambar 5.6 Penilaian Unsur Penyuluhan/Sosialisasi tentang Kebersihan dan Persampahan Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta

4. Kemampuan dan kedisiplinan Petugas Persampahan

Sebagian besar responden memiliki persepsi yang positif untuk kemampuan petugas layanan pengelolaan persampahan. Sejumlah 163 responden atau 82% menilai petugas mampu bahkan ada 18% yang menjawab kemampuan petugas pengelolaan persampahan sangat mampu untuk menjalankan pengelolaan persampahan di Kota Yogyakarta.

Sedangkan untuk tingkat kedisiplinan petugas pengelolaan persampahan, responden memiliki persepsi yang positif, 77% atau 153 responden memiliki pandangan bahwa petugas layanan pengelolaan persampahan sudah disiplin bahkan 22% memiliki pandangan bahwa petugas layanan pengelolaan sampah sudah sangat disiplin. Unsur ini sangat berkontribusi dalam keseluruhan penilaian SKM DLH Kota Yogyakarta.

5.2 LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK

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

RTHP diperoleh dari alih fungsi lahan milik Pemerintah Kota Yogyakarta dan pengadaan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta yang khusus diperuntukkan menjadi RTHP. Status RTHP ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan ruang terbuka hijau (RTH) Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta menggambarkan penilaian masyarakat terhadap beberapa 9 unsur, sebagai berikut: Pertama, penyediaan sarana prasarana Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP). Kedua, pemeliharaan sarana prasarana Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP). Ketiga, kebersihan sarana prasarana Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP). Keempat, luasan kawasan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP). Kelima, keindahan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP). Keenam, kreatifitas/inovasi fasilitas Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP). Ketujuh, kejelasan informasi edukatif pada Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP). Kedelapan, kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP), dan Kesembilan, tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran.

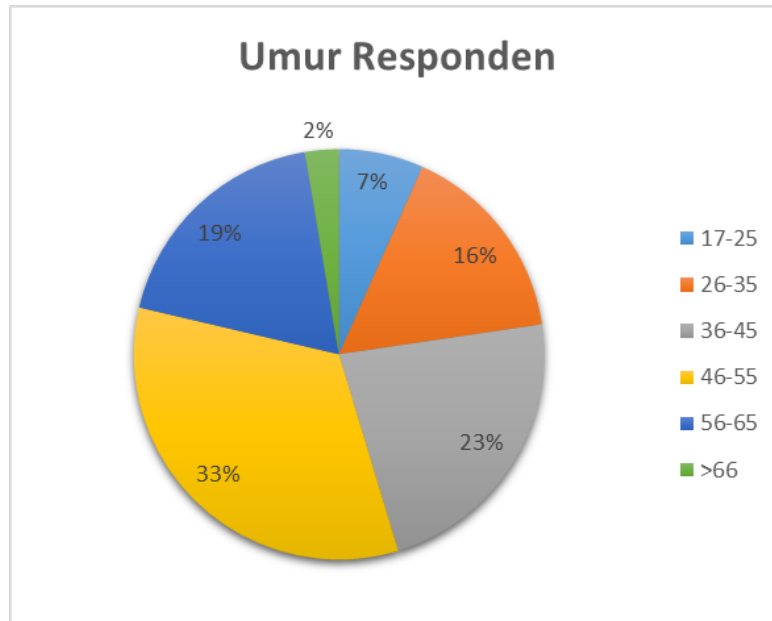
Dalam SKM layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) Tahun 2021 jumlah responden yang terlibat dalam survey adalah 75 responden. Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan terhadap pengelolaan ruang terbuka hijau di Kota Yogyakarta, dilakukan wawancara kepada 75 responden yang berdomisili di sekitar RTHP yang dikelola DLH Kota Yogyakarta.

Responden layanan RTHP sebagian besar tergolong berusia produktif 46-55 tahun dengan 33%, berusia 36-45 tahun dengan 23% dan 19% berusia 56-65 tahun. Secara keseluruhan dijelaskan pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5.3 Umur Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

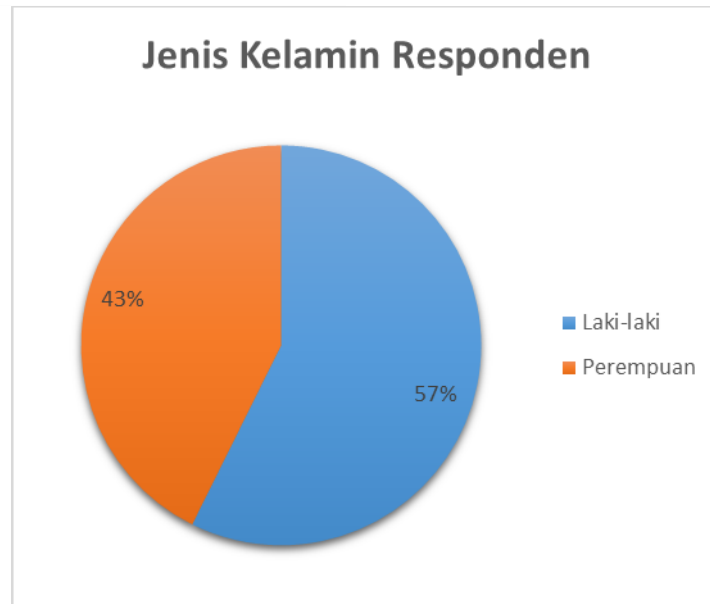
Umur	Jumlah	Persentase
17-25	5	7%
26-35	12	16%
36-45	17	23%

Umur	Jumlah	Persentase
46-55	25	33%
56-65	14	19%
>66	2	3%
	75	100%



Gambar 5.7 Umur Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

Dari komposisi jenis kelamin responden SKM layanan RTHP, sebagian besar adalah laki-laki dengan jumlah 43 responden atau 57% dan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 32 responden atau 43% dari total responden. Seperti dijelaskan pada gambar berikut:

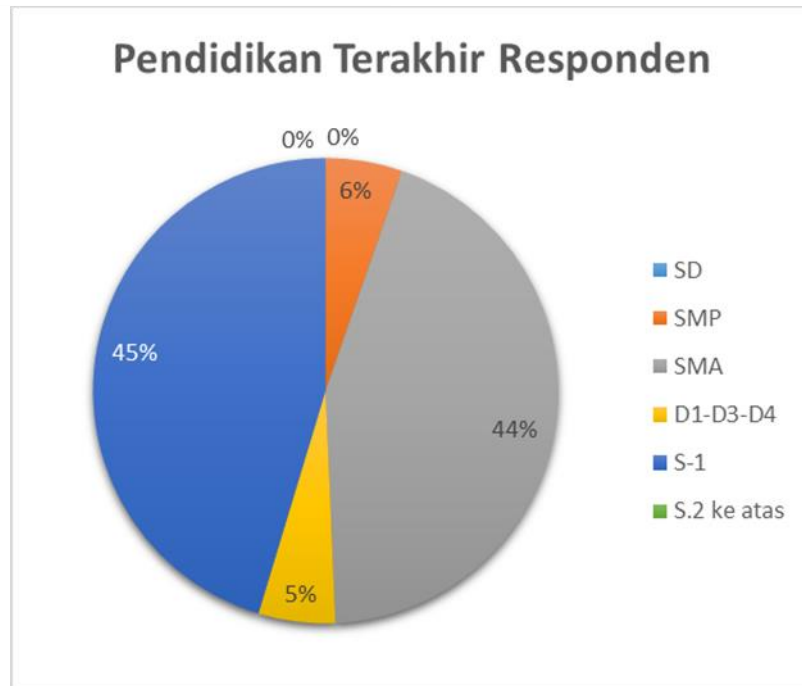


Gambar 5.8 Komposisi Jenis Kelamin Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

Dari sisi pendidikan, sebagian responden didominasi lulusan S1 dengan jumlah 45% atau 34 orang dari total responden dan lulusan SMA dengan jumlah 33 responden atau 44%. Berikut tabel dan gambar untuk sebaran komposisi responden dari sisi pendidikan terakhir responden.

Tabel 5.4 Tingkat Pendidikan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Responden
SD	0	0%
SMP	4	5%
SMA	33	44%
D1-D3-D4	4	5%
S-1	34	45%
S.2 ke atas	0	0%
	75	100%

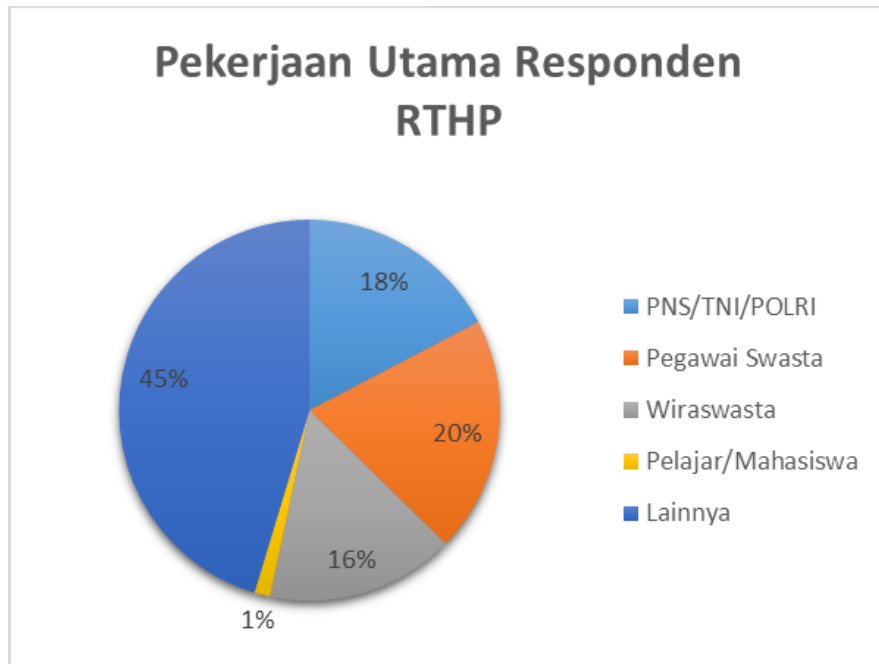


Gambar 5.9 Tingkat Pendidikan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

Pengguna layanan yang diwawancarai berasal dari berbagai latar belakang profesi. Ada yang berprofesi sebagai pedagang, ibu rumah tangga, wiraswasta, pegawai swasta, buruh, Pegawai Negeri Sipil (PNS), pelajar/mahasiswa, guru, penjahit, pensiunan dan lain-lain. Sebagian besar responden memiliki profesi pegawai swasta 15 responden atau 20%, PNS/TNI/POLRI 13 responden atau 17%. Sementara itu, sebesar 45% atau sejumlah 34 orang responden pekerjaan utamanya termasuk dalam kategori lainnya, yang antara lain terdiri dari buruh, ibu rumah tangga, supir, pensiunan, satpam, pedagang, tukang parkir. Secara lebih rinci dijelaskan dalam tabel dan gambar berikut:

Tabel 5.5 Pekerjaan Utama Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	13	17%
Pegawai Swasta	15	20%
Wiraswasta	12	16%
Pelajar/Mahasiswa	1	1%
Lainnya	34	45%
	75	100%



Gambar 5.10 Pekerjaan Utama Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil pengukuran, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) berdasarkan hasil SKM Tahun 2021 tergolong kategori baik, yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 76,85. Berdasarkan hasil survey, maka nilai IKM Tahun 2021 mengalami kenaikan cukup signifikan dimana hasil survey SKM Tahun 2019 pada layanan RTHP mendapatkan penilaian 69,67 atau kategori kurang baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) DLH Kota Yogyakarta. Unsur kejelasan informasi edukatif Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur dengan penilaian kepuasan masyarakat paling tinggi adalah unsur sarana dan prasarana RTHP serta pemeliharaan sarana prasarana RTHP. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan RTHP adalah 76,85 atau baik.

5.3 LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN

Layanan taman kota dan perindang jalan adalah ruang di dalam lingkup perkotaan yang strukturnya bersifat alami dengan hanya sedikit bagian yang terbangun. Ruang ini biasanya berisi pepohonan dan lahan kosong luas yang memiliki multi-fungsi. Ruang ini

merupakan bagian dari area publik dan bisa diakses oleh semua orang. Dalam konteks ini adalah taman kota yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan taman kota oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta menggambarkan penilaian masyarakat terhadap beberapa 9 unsur, sebagai berikut: Pertama, penyediaan sarana prasarana taman kota (perindang jalan). Kedua, pemeliharaan sarana prasarana taman kota (perindang jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan. Ketiga, kebersihan sarana prasarana taman kota (perindang jalan). Keempat, luas kawasan taman kota (perindang jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta. Kelima, keindahan taman kota (perindang jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta. Keenam, kreatifitas/inovasi fasilitas taman kota (perindang jalan). Ketujuh, kejelasan informasi edukatif pada taman kota (perindang jalan). Kedelapan, kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan taman kota (perindang jalan), dan Kesembilan, tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran.

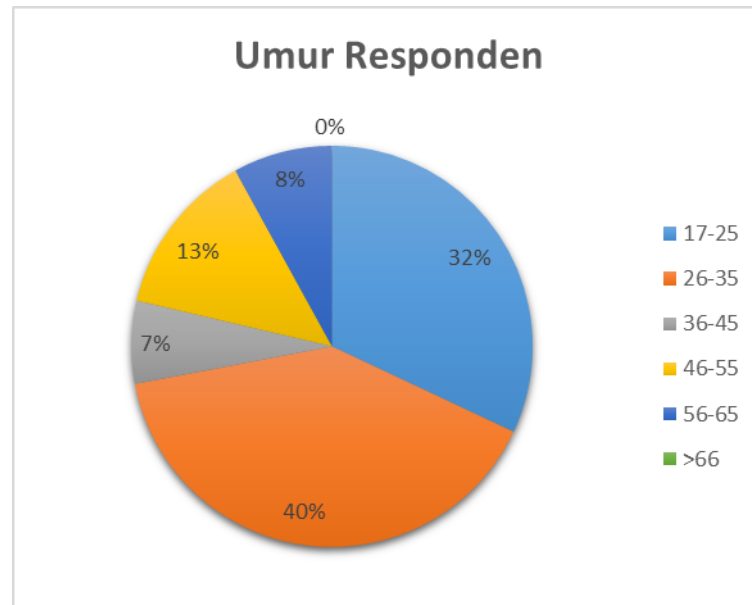
Dalam SKM layanan pengelolaan Taman Kota ini jumlah responden yang terlibat dalam survey kepuasan masyarakat adalah 75 responden. Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan pengelolaan taman kota adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan pengelolaan taman kota dan atau orang yang bekerja di sekitar taman kota. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan terhadap pengelolaan taman kota di Kota Yogyakarta, dilakukan wawancara kepada 75 responden.

Sebagian besar responden layanan taman kota/perindang jalan tergolong berusia produktif 26-35 tahun dengan 30 responden atau 40% dan berusia 17-25 tahun atau berjumlah 24 responden atau 32%. Secara keseluruhan dijelaskan pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5.6 Umur Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

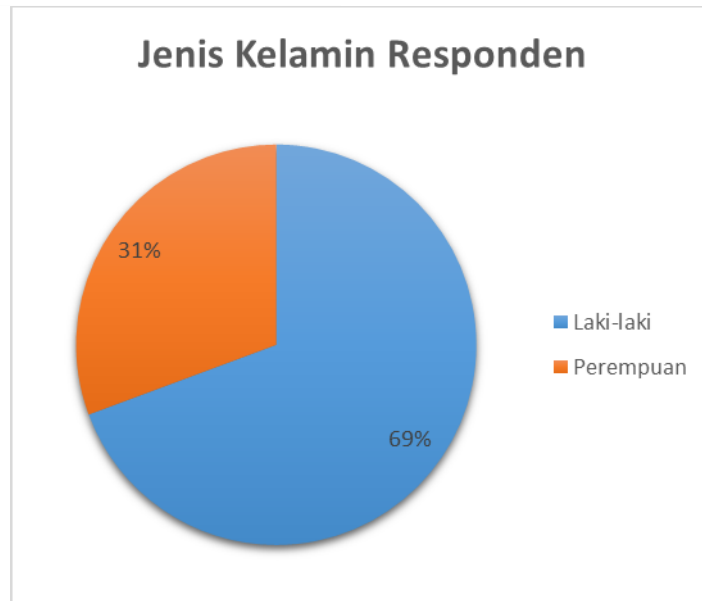
Umur Responden	Jumlah	Persentase
17-25	24	32%
26-35	30	40%
36-45	5	7%

Umur Responden	Jumlah	Persentase
46-55	10	13%
56-65	6	8%
>66	0	0%
	75	100%



Gambar 5.11 Umur Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

Dari komposisi jenis kelamin responden SKM layanan taman kota, sebagian besar adalah Laki-laki dengan jumlah 52 responden atau 69% dan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 23 responden atau 31% dari total responden. Seperti digambarkan pada gambar berikut:

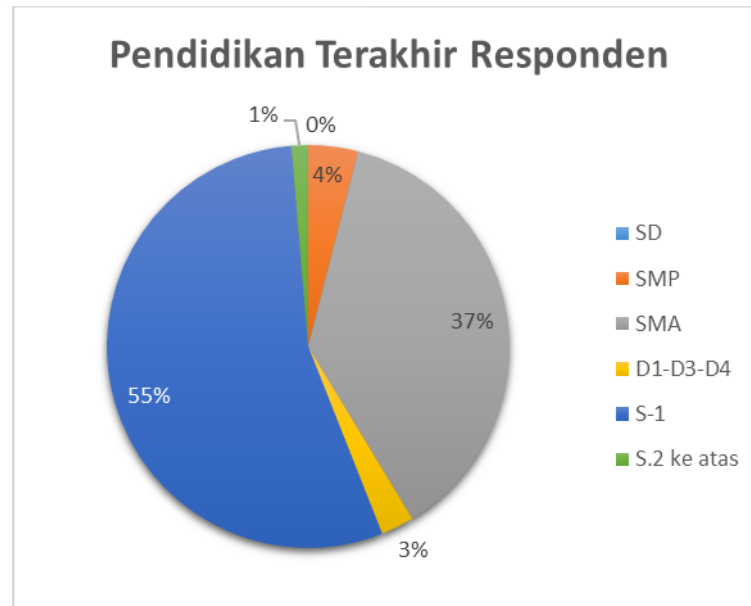


Gambar 5.12 Umur Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

Dari sisi pendidikan, sebagian responden didominasi lulusan S1 dengan jumlah 55% atau 41 orang dari total responden, sisanya adalah lulusan SMA dengan jumlah 28 responden atau 36%, lulusan SMP sebesar 3 orang responden atau 4%, lulusan D1-D3-D4 sebesar 2 orang atau 3%, lulusan S-2 sebesar 1 orang atau 1%, dan lulusan SD tidak ada atau 0%. Berikut tabel dan gambar untuk sebaran komposisi responden dari sisi pendidikan.

Tabel 5.7 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Responden
SD	0	0%
SMP	3	4%
SMA	28	37%
D1-D3-D4	2	3%
S-1	41	55%
S.2 ke atas	1	1%
	75	100%

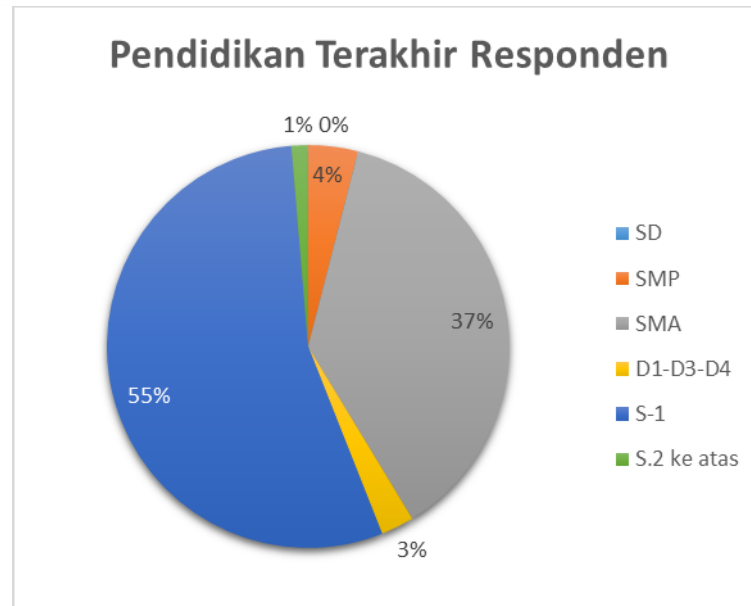


Gambar 5.13 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

Pengguna layanan yang diwawancarai berasal dari berbagai latar belakang profesi. Ada yang berprofesi sebagai pedagang, ibu rumah tangga, wiraswasta, pegawai swasta, buruh, Pegawai Negeri Sipil (PNS), pelajar/mahasiswa, guru, penjahit, pensiunan dan lain-lain. Sebagian besar responden memiliki profesi pegawai swasta 32 responden atau 43%, wiraswasta 15 responden atau 20%. Sebesar 20 responden atau 27% yang termasuk kategori lainnya, antara lain terdiri dari ibu rumah tangga, satpam, driver ojek online, guru. Secara lebih rinci dijelaskan dalam tabel dan gambar berikut:

Tabel 5.8 Pekerjaan Utama Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	2	3%
Pegawai Swasta	32	43%
Wiraswasta	15	20%
Pelajar/Mahasiswa	6	8%
Lainnya	20	27%
	75	100%



Gambar 5.14 Pekerjaan Utama Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil pengukuran Tahun 2021, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap layanan taman kota tergolong kategori baik, yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 76,96. Hasil penilaian SKM Tahun 2021 mengalami peningkatan cukup signifikan dibanding dengan hasil penilaian SKM Tahun 2019. dimana pada waktu itu nilai SKM layanan taman kota/perindang jalan adalah 69,73 dengan kategori kurang baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan taman kota DLH Kota Yogyakarta. Unsur kejelasan informasi edukatif dan unsur luasan kawasan taman kota/perindang jalan pada taman kota (perindang jalan) menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur dengan penilaian kepuasan masyarakat paling tinggi adalah unsur sarana prasarana taman kota/perindang jalan, pemeliharaan sarana prasarana taman kota perindang jalan, serta unsur keindahan taman kota/perindang jalan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan taman kota adalah 76,96 atau baik.

5.4 LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN

Dokumen lingkungan hidup, sebagaimana dijelaskan dalam Perwal Nomor 6 Tahun 2016 pasal 2 ayat 2 mencakup beberapa jenis, antara lain AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan), UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan

Lingkungan Hidup) dan SPPL (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan). Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disebut AMDAL adalah kajian mengenai dampak penting suatu Usaha dan/atau Kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut UKL-UPL adalah pengelolaan dan pemantauan terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang tidak berdampak penting terhadap lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut SPPL adalah pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya di luar Usaha dan/atau kegiatan yang wajib amdal atau UKL-UPL. Dokumen-dokumen lingkungan tersebut penting bagi individu ataupun badan usaha yang akan mengembangkan kegiatan usahanya. Individu atau badan usaha yang kegiatannya memiliki dampak terhadap lingkungan wajib memiliki dokumen AMDAL, sementara yang kegiatannya tidak berdampak penting terhadap lingkungan wajib memiliki dokumen UKL-UPL. Selanjutnya kegiatan atau usaha juga perlu memiliki surat pernyataan kesanggupan untuk mengelola dan memantau kondisi lingkungan hidup melalui dokumen SPPL (Pasal 1, ayat 1, 2 dan 3).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan dokumen lingkungan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta menggambarkan penilaian masyarakat terhadap 9 unsur, sebagai berikut: Pertama, kesesuaian persyaratan pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) dengan jenis pelayanannya. Kedua, kemudahan prosedur pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH). Ketiga, jangka waktu penyelesaian layanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH). Keempat, kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam penyelesaian layanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH) Kelima, tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL,

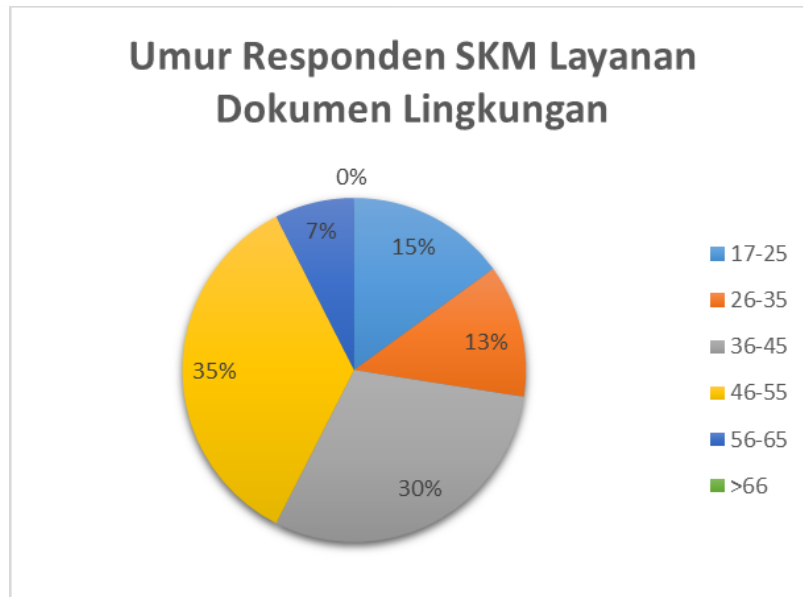
SPPL, DPLH) dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Keenam, kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Ketujuh, perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kedelapan, tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online, dan Kesembilan, mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan dokumen lingkungan.

Karakter responden SKM untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; masyarakat yang mengurus dokumen izin lingkungan seperti AMDAL (analisis mengenai dampak lingkungan), UKL-UPL (upaya pengelolaan lingkungan-upaya pemantauan lingkungan), SPPL (surat pernyataan pengelolaan lingkungan); berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah; bukan konsultan atau pihak ketiga. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan dokumen lingkungan di Kota Yogyakarta, dilakukan wawancara kepada 40 responden.

Sebagian besar tergolong berusia produktif 46-55 tahun berjumlah 35% atau 14 responden dan berusia 36-45 tahun atau 30% berjumlah 12 responden. Secara keseluruhan dijelaskan pada tabel dan gambar berikut:

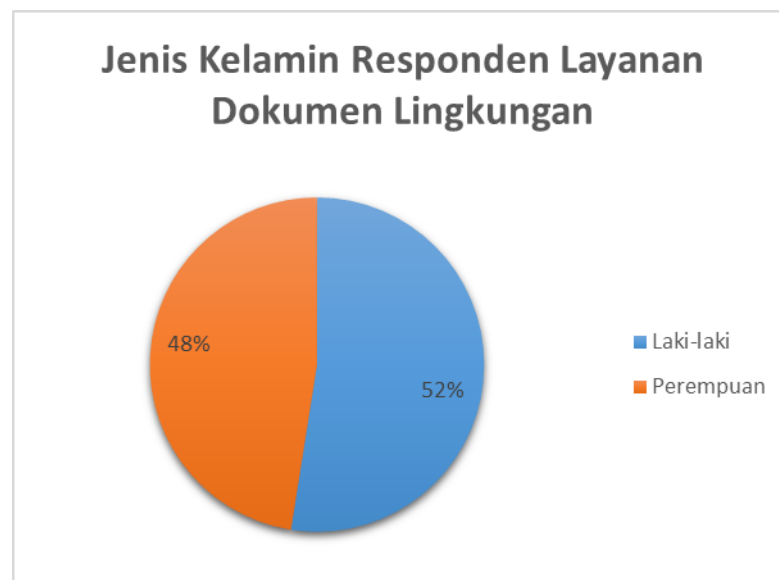
Tabel 5.9 Umur Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Umur Responden	Jumlah	Persentase
17-25	6	15%
26-35	5	13%
36-45	12	30%
46-55	14	35%
56-65	3	8%
>66	0	0%
	40	100%



Gambar 5.15 Umur Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Dari komposisi jenis kelamin responden SKM layanan Dokumen Lingkungan, sebagian besar adalah Laki-laki dengan jumlah 21 responden atau 52% dan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 19 responden atau 48% dari total responden. Seperti dijelaskan pada gambar berikut:



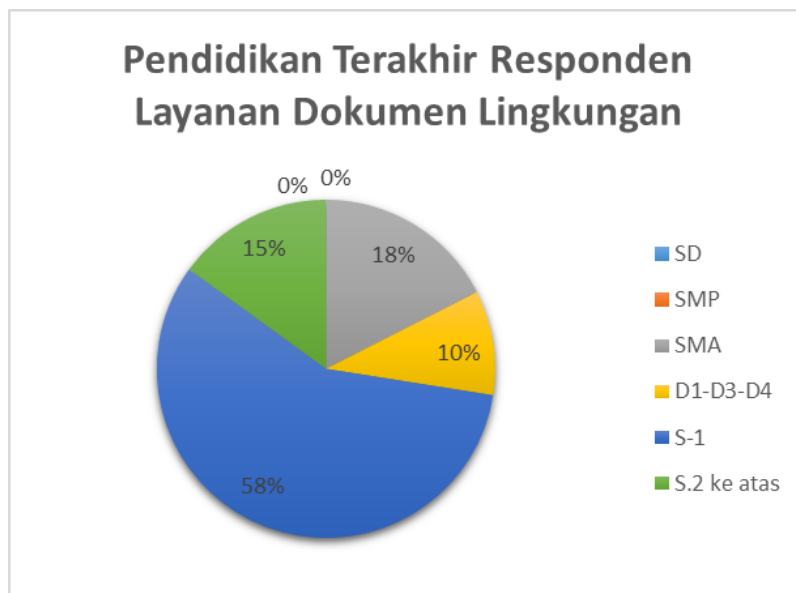
Gambar 5.16 Jenis Kelamin Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Dari sisi pendidikan, sebagian responden didominasi lulusan S1 dengan jumlah 58% atau 23 orang dari total responden, sisanya adalah lulusan SMA dengan jumlah 7 responden

atau 18%. Berikut tabel dan gambar untuk sebaran komposisi responden dari sisi pendidikan.

Tabel 5.10 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	7	18%
D1-D3-D4	4	10%
S-1	23	58%
S.2 ke atas	6	15%
	40	100%

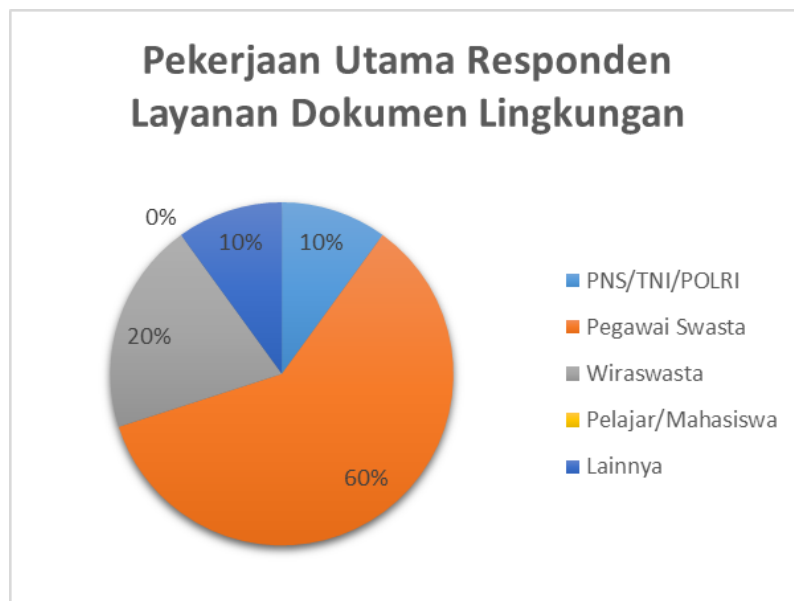


Gambar 5.17 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Pengguna layanan yang diwawancarai berasal dari berbagai latar belakang profesi, antara lain pegawai swasta, PNS/TNI/POLRI, wiraswasta, dokter, dan pendeta. Sebagian besar responden memiliki profesi pegawai swasta 26 responden atau 65%, wiraswasta dengan 8 responden atau 20%. Responden lainnya terdiri dari PNS/TNI/POLRI, dokter, dan pendeta. Secara lebih rinci dijelaskan dalam tabel dan gambar berikut:

Tabel 5.11 Pekerjaan Utama Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	4	10%
Pegawai Swasta	26	60%
Wiraswasta	8	20%
Pelajar/Mahasiswa	0	0%
Lainnya	2	10%
	40	100%



Gambar 5.18 Pekerjaan Utama Responden Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil pengukuran Tahun 2021, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap layanan dokumen lingkungan termasuk dalam kategori baik, yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 79,06. Hasil penilaian SKM Tahun 2021 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan hasil penilaian SKM/IKM pada tahun sebelumnya. Sebagai perbandingan hasil penilaian SKM layanan dokumen lingkungan Tahun 2019 sebesar 71,63 atau kategori kurang baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan dokumen lingkungan DLH Kota Yogyakarta. Unsur tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur dengan penilaian kepuasan masyarakat paling tinggi adalah unsur kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam penyelesaian layanan dokumen lingkungan

(Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH). Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan dokumen lingkungan adalah 79,06 atau kategori baik.

5.5 LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN

Aspek pengelolaan lingkungan hidup akan berjalan efektif dan efisien apabila didukung dengan laboratorium yang mampu menghasilkan data yang tidak terbantahkan serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maupun secara hukum. Hal ini disebabkan data kualitas lingkungan yang dihasilkan oleh laboratorium yang handal dapat dipakai sebagai indikasi adanya pencemaran lingkungan serta sebagai alat bukti dalam penegakan hukum lingkungan. Selain itu, data kualitas lingkungan merupakan dasar perencanaan, evaluasi, maupun pengawasan yang sangat berguna bagi para pengambil keputusan, perencana, penyusun program dalam menentukan kebijakan lingkungan hidup.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta menggambarkan penilaian masyarakat terhadap beberapa 9 unsur, sebagai berikut: Pertama, kesesuaian persyaratan pelayanan laboratorium lingkungan dengan jenis pelayanannya. Kedua, kemudahan prosedur pelayanan laboratorium lingkungan di DLH Kota Yogyakarta. Ketiga, jangka waktu penyelesaian layanan laboratorium lingkungan. Keempat, kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam penyelesaian layanan laboratorium lingkungan. Kelima, kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan laboratorium lingkungan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Keenam, kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Ketujuh, perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kedelapan, ketersediaan sarana prasarana laboratorium lingkungan, dan Kesembilan, mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan.

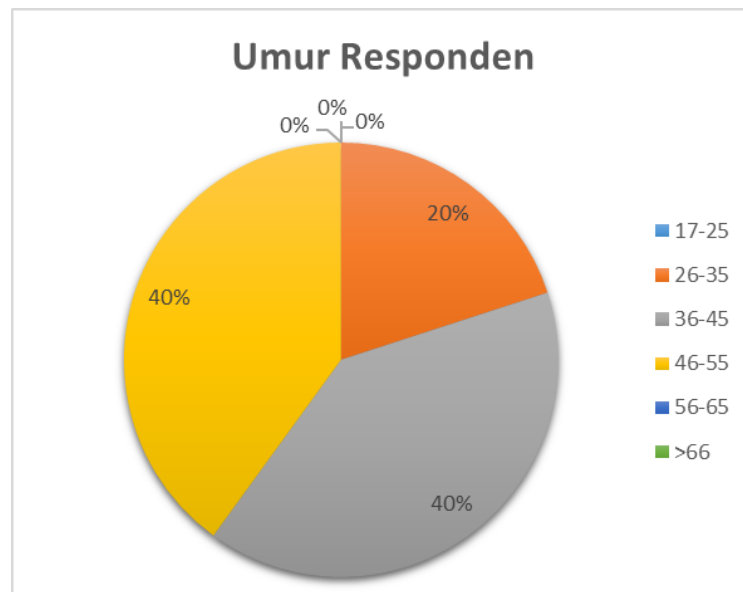
Karakter responden untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; masyarakat yang mengurus dan menggunakan jasa laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta;

berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan terhadap layanan laboratorium lingkungan di Kota Yogyakarta, dilakukan wawancara kepada 10 responden yang menggunakan jasa laboratorium lingkungan.

Sebagian besar tergolong berusia produktif 36-55 tahun berjumlah 40% atau 8 responden dan berusia 26-35 tahun berjumlah 20% atau 2 responden. Secara keseluruhan dijelaskan pada tabel berikut:

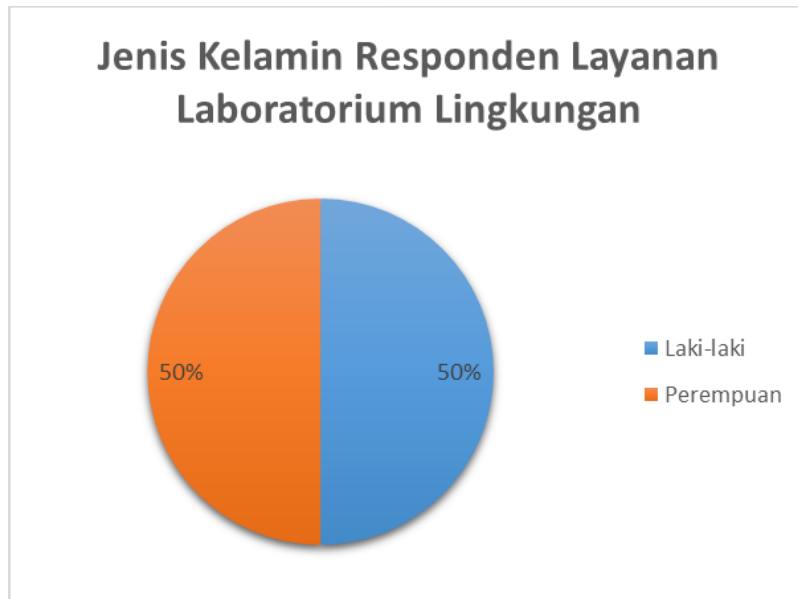
Tabel 5.12 Umur Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Umur Responden	Jumlah	Persentase
17-25	0	0%
26-35	2	20%
36-45	4	40%
46-55	4	40%
56-65	0	0%
>66	0	0%
	10	100%



Gambar 5.19 Umur Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Dari komposisi jenis kelamin responden SKM layanan Laboratorium Lingkungan, Laki-laki dengan jumlah 5 responden atau 50% dan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 5 responden atau 50% dari total responden. Seperti dijelaskan pada gambar berikut:

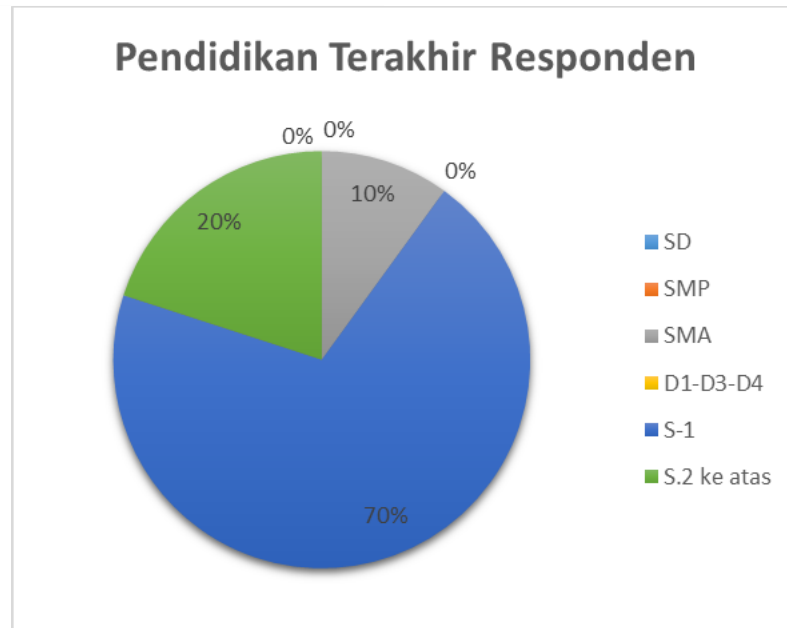


Gambar 5.20 Jenis Kelamin Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Dari sisi pendidikan, sebagian responden didominasi lulusan S1 dengan jumlah 70% atau 7 orang dari total responden, sisanya adalah lulusan S2 dengan jumlah 2 responden atau 20%. Berikut tabel dan gambar untuk sebaran komposisi responden dari sisi pendidikan.

Tabel 5.13 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	1	10%
D1-D3-D4	0	0%
S-1	7	70%
S.2 ke atas	2	20%
	10	100%

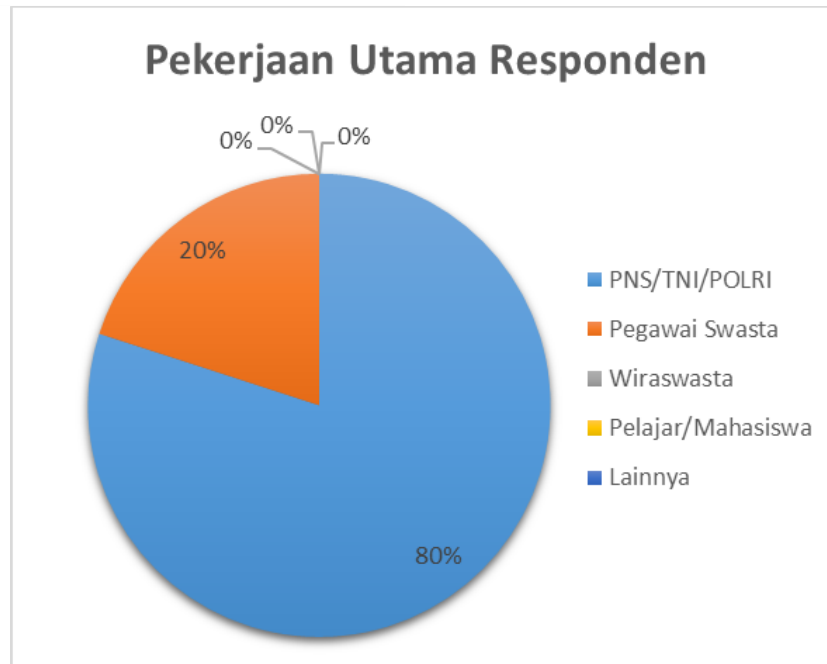


Gambar 5.21 Tingkat Pendidikan Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Pengguna layanan yang diwawancarai berasal dari berbagai latar belakang profesi. Ada yang berprofesi sebagai, wiraswasta, karyawan swasta, buruh, Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebagian besar responden memiliki profesi pegawai negeri sipil (PNS) 8 responden atau 80%, pegawai swasta 2 responden atau 20%. Secara lebih rinci dijelaskan dalam tabel dan gambar berikut:

Tabel 5.14 Pekerjaan Utama Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	8	80%
Pegawai Swasta	2	20%
Wiraswasta	0	0%
Pelajar/Mahasiswa	0	0%
Lainnya	0	0%
	10	100%



Gambar 5.22 Pekerjaan Utama Responden Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil pengukuran Tahun 2021, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap layanan laboratorium lingkungan tergolong baik, yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 83,3. Survey Kepuasan Masyarakat layanan laboratorium lingkungan baru dilakukan pada Tahun 2021 sehingga nilainya tidak bisa dibandingkan dengan nilai hasil survey tahun-tahun sebelumnya. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta, Unsur dengan penilaian kepuasan masyarakat paling tinggi adalah unsur kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam penyelesaian layanan laboratorium lingkungan yaitu 100. Sedangkan unsur-unsur penilaian yang lain memiliki nilai yang berkisar antara 80-87. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan Laboratorium Lingkungan adalah 83,3 atau baik.

BAB 6.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan persampahan adalah 77,94. Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta telah berupaya memberikan layanan pengelolaan sampah yang optimal, akan tetapi masih ada persoalan dalam potensi pencemaran udara sebagai akibat bau yang dikeluarkan sampah di sepanjang jalur menuju Tempat Pembuangan Akhir sampah.
2. Petugas di lapangan untuk pengelolaan sampah telah memiliki kemampuan yang memadai dan disiplin dalam mengelola persampahan. Unsur ini menjadi salah satu capaian yang memuaskan bagi layanan pengelolaan sampah DLH Kota Yogyakarta.
3. Pengelolaan sampah menjadi tanggung jawab semua pihak. Diperlukan kolaborasi antara pemerintah, swasta, perguruan tinggi, masyarakat, dan berbagai pihak dalam pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta. Dalam hal partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah, DLH Kota Yogyakarta masih perlu melibatkan secara aktif masyarakat dalam pengelolaan sampah dengan meningkatkan pemahaman masyarakat dalam pengelolaan sampah secara berkala.
4. Sebagian besar masyarakat puas terhadap tanggapan atas kritik yang diberikan masyarakat dalam pengelolaan sampah. Kritik dan saran masyarakat telah ditanggapi secara cepat dan memuaskan oleh DLH Kota Yogyakarta.

Adapun rekomendasi yang disarankan sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi pengelolaan sampah untuk masyarakat
2. Terkait dengan masih adanya penumpukan sampah di beberapa lokasi TPS, perlu dilakukan upaya penambahan frekuensi pengambilan/pengangkutan sampah
3. Perlu penambahan armada pengangkutan sampah untuk mengurangi tumpukan sampah di TPS

6.2 LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan RTHP adalah 76,85. Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan RTHP oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kondisi sarana bermain dan arena bermain masih perlu ditingkatkan untuk menarik minat masyarakat untuk bermain dan mengakses Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)
2. Kebersihan RTHP menjadi perhatian masyarakat karena sebagian masih menganggap perlu peningkatan kebersihan terutama kamar mandi
3. Secara umum aspek Keluasan area RTHP dan inovasi DLH sudah baik dalam pengelolaan RTHP, namun masih perlu peningkatan kualitas inovasi dan jumlah pepohonan dan tanaman dalam RTHP
4. Tindak lanjut dari DLH terhadap kritik/saran masyarakat dinilai masih lamban dibandingkan dengan media yang lain

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan RTHP sebagai berikut:

1. Menambahkan sarana bermain yang edukatif untuk anak-anak termasuk yang berkebutuhan khusus
2. Perlu meningkatkan kebersihan sarana di RTHP, termasuk kebersihan kursi dan kamar mandi

3. Perlu menambah pepohonan dan tanaman untuk menambah keindahan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP)
4. Perlu dibangun sistem atau mekanisme penanganan kritik/masukan masyarakat. Prosedur penanganan akan lebih jelas dan masyarakat pun mendapat kepastian bahwa inputnya ditindaklanjuti oleh pemerintah (DLH)

6.3 LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan taman kota adalah 76,96. Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan Taman Kota oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyediaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan) belum memadai termasuk kursi dan bangku
2. Sebagian besar masyarakat memiliki kepuasan besar atas pemeliharaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan.
3. Keindahan Taman Kota (Perindang Jalan) masih perlu ditingkatkan dengan menambah kuantitas dan kualitas tanaman
4. Keberadaan informasi edukatif dalam taman kota (perindang jalan) masih perlu ditingkatkan
5. Tindak lanjut dari DLH terhadap kritik/saran masyarakat dinilai masih lamban dibandingkan dengan media yang lain.

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

1. Menambahkan sarana prasarana taman kota yang inklusif termasuk tempat sampah
2. Perlu meningkatkan keindahan taman kota melalui peningkatan kualitas dan kuantitas tanaman

3. Perlu menambah pepohonan dan tanaman untuk menambah keindahan Taman Kota
4. Meningkatkan jumlah informasi edukatif di area taman kota (perindang jalan)
5. Perlu dibangun sistem atau mekanisme penanganan kritik/masukan masyarakat. Prosedur penanganan akan lebih jelas dan masyarakat pun mendapat kepastian bahwa inputnya ditindaklanjuti oleh pemerintah (DLH)

6.4 LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Dokumen Lingkungan adalah 79,06. Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Dokumen Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL) sudah cukup baik dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen
2. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL,) dirasakan masyarakat sudah cukup cepat, sekalipun masih perlu ditingkatkan untuk kecepatan penyelesaiannya
3. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah cukup memadai
4. Sebagian layanan dokumen lingkungan dilakukan secara online, dalam survei SKM sebagian masyarakat masih mengeluhkan tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Dokumen Lingkungan sebagai berikut:

1. Meningkatkan tampilan dan kemudahan akses secara online untuk pengurusan dokumen lingkungan
2. Perlunya meningkatkan pemahaman tentang pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan ijin dokumen lingkungan

3. Diperlukan peningkatan kapasitas petugas dalam pengelolaan website khusus pengurusan dokumen lingkungan

6.5 LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Laboratorium Lingkungan adalah 83,33. Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Laboratorium Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan laboratorium lingkungan cukup baik dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan jasa laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta
2. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan laboratorium lingkungan dirasakan masyarakat sudah cukup cepat, sekalipun masih perlu ditingkatkan untuk kecepatan penyelesaiannya
3. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah cukup memadai

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Laboratorium Lingkungan sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan pemahaman tentang pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan jasa laboratorium lingkungan
2. Diperlukan peningkatan kapasitas petugas dalam pengelolaan laboratorium lingkungan
3. Meningkatkan kapasitas SDM untuk meningkatkan kecepatan hasil laboratorium lingkungan
4. Memperbanyak parameter yang bisa diuji dalam laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta
5. Perlu sosialisasi pada masyarakat tentang fungsi, kegunaan dan akses laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

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