



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

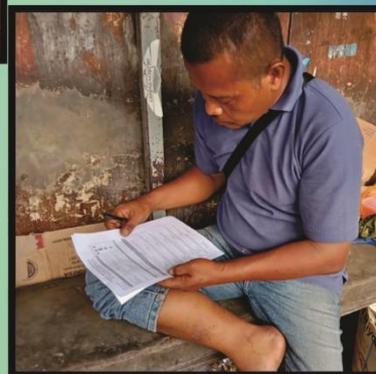
ꦮꦶꦏꦸꦏꦸꦏꦠꦏꦺꦴꦗꦴꦗꦏꦠ

Jl. Bima Sakti No. 1 Yogyakarta 55221 Telp. (0274) 565876, 515865, 562682
Website: www.jogjakota.go.id

LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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



TAHUN ANGGARAN 2022

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 2022.

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

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

Yogyakarta, April 2022

CV. Madani Callysta Saibuyun

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
1.3 LINGKUP KEGIATAN	4
1.4 METODE PENGUKURAN	4
1.4.1 Teknik Pengumpulan Data	4
1.4.2 Populasi dan Sampel.....	5
1.4.3 Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
1.4.4 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat.....	13
1.5 JADWAL PELAKSANAAN SKM	15
BAB 2. ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	16
2.1 DATA KUESIONER.....	16
2.1.1 Layanan Pengelolaan Persampahan.....	16
2.1.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik	17
2.1.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan	19
2.1.4 Layanan Dokumen Lingkungan	20
2.1.5 Layanan Laboratorium Lingkungan	22
2.2 PERHITUNGAN PENGUKURAN.....	23
2.2.1 Layanan Pengelolaan Persampahan.....	23
2.2.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik	24
2.2.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan	24
2.2.4 Layanan Dokumen Lingkungan	24

2.2.5	Layanan Laboratorium Lingkungan	25
2.3	DESKRIPSI HASIL ANALISIS.....	25
2.3.1	Layanan Pengelolaan Persampahan.....	25
2.3.2	Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik	27
2.3.3	Layanan Taman Kota/Perindang Jalan	29
2.3.4	Layanan Dokumen Lingkungan	31
2.3.5	Layanan Laboratorium Lingkungan	33
BAB 3. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		35
3.1	LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN	35
3.2	LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK.....	36
3.3	LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN.....	37
3.4	LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN.....	38
3.5	LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN.....	39
3.6	RENCANA TINDAK LANJUT	41
DAFTAR PUSTAKA.....		43
LAMPIRAN		I
LAMPIRAN I. KUESIONER		I
A.	Kuesioner SKM Bidang Persampahan	I
B.	Kuesioner SKM Bidang RTHP	III
C.	Kuesioner SKM Bidang Taman Kota/Perindang Jalan	V
D.	Kuesioner SKM Bidang Dokumen Lingkungan.....	VII
E.	Kuesioner SKM Bidang Laboratorium Lingkungan.....	IX
LAMPIRAN II. OLAH DATA SKM		XI
A.	Olah Data Bidang Persampahan	XI
B.	Olah Data Bidang RTHP	XVI
C.	Olah Data Bidang Taman Kota/Perindang Jalan	XVIII
D.	Olah Data Bidang Dokumen Lingkungan.....	XX
E.	Olah Data Bidang Laboratorium Lingkungan.....	XXI
LAMPIRAN III. DOKUMENTASI SURVEY		XXIII

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sebaran Lokasi dan Responden Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta	7
Tabel 1.2	Sebaran Lokasi dan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta.....	9
Tabel 1.3	Sebaran Lokasi dan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta	10
Tabel 1.4	Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 1.5	Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	15
Tabel 2.1	Tabel Karakteristik Responden Layanan Persampahan	17
Tabel 2.2	Tabel Karakteristik Responden Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik.....	18
Tabel 2.3	Tabel Karakteristik Responden Layanan Taman Kota/Perindang Jalan	20
Tabel 2.4	Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan.....	21
Tabel 2.5	Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan.....	23
Tabel 2.6	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Pengelolaan Persampahan.....	23
Tabel 2.7	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik	24
Tabel 2.8	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Taman Kota/Perindang Jalan	24
Tabel 2.9	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Dokumen Lingkungan	24
Tabel 2.10	Perhitungan Tiap Unsur Layanan Laboratorium Lingkungan	25
Tabel 3.1	Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2022	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan Berdasarkan Unsur Penilaian.....	26
Gambar 2.2	Tren Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir	26
Gambar 2.3	Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik Berdasarkan Unsur Penilaian.....	28
Gambar 2.4	Tren Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir	28
Gambar 2.5	Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan Berdasarkan Unsur Penilaian.....	30
Gambar 2.6	Tren Nilai SKM Layanan Taman Kota/Perindang Jalan DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir	30
Gambar 2.7	Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian	32
Gambar 2.8	Tren Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir	33
Gambar 2.9	Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian.....	34
Gambar 2.10	Tren Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir	34

BAB 1.

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Salah satu indikator capaian reformasi birokrasi dan tatakelola pemerintahan adalah peningkatan kualitas layanan publik. Pemerintahan dikatakan semakin baik apabila pelayanan publik semakin baik dan berkualitas. Pelayanan publik yang dilakukan oleh

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

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

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

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

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

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

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

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

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

1.3 LINGKUP KEGIATAN

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

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

1.4 METODE PENGUKURAN

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

1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

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

Pengumpulan data dilakukan melalui survei agar dapat menjangkau lebih banyak pendapat, penilaian atau persepsi masyarakat terkait dengan penyediaan pelayanan

yang diberikan oleh DLH Kota Yogyakarta. Survei dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada responden yang dipandu kuesioner sebagai instrumen utama kegiatan ini.

1.4.2 Populasi dan Sampel

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

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subyek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Sugiyono (2005, 90) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian cukup beragam. Menurut Supardi (1993) populasi penelitian dapat dibedakan menjadi populasi “finit” dan populasi “infinif”. 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 Maret 2021 sampai dengan bulan Maret 2022.
- 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. Jumlah sampel pada survey kepuasan masyarakat DLH Kota Yogyakarta tahun 2022 sama dengan jumlah sampel pada survey kepuasan masyarakat tahun 2021.

Adapun detail lokasi dan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Sampel dan lokasi layanan persampahan

Sampel layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 200 responden yang disebar pada setiap fasilitas layanan pengelolaan persampahan. Karakter responden untuk layanan pengelolaan persampahan ini antara lain;

berusia diatas 17 tahun atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta.

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

No	Kemantren		Nama TPS	2022 Awal
1	Tegalrejo	1	RW 4 Bener	TPS
		2	Kricak	TPS
		3	Depo Makam Utoroloyo	Depo
		4	Jl. Bener	LC
		5	BLPT	Container
		6	Dinas Sosial Karangwaru	Container
2	Jetis	1	Kleringan	TPS
		2	Gowongan	TPS
		3	DPUPR Provinsi	Container
3	Gondokusuman	1	Cantel 1	TPS
		2	Cantel 2	TPS
		3	Kowilhan	TPS
		4	Korem Pusat	TPS
		5	SMP 8	TPS
		6	Gondolayu	TPS
		7	Depo Pengok	Depo
		8	Jl. Kusbini	TPS
		9	Balaiyasa	TPS
		10	Selatan Embung Langensari	TPS
		11	Belakang Duta	TPS
		12	Krasak Barat	TPS
		13	Jl.Urip Sumoharjo	Bin
		14	Ungaran	TPS
		15	Jl. Pattimura	TPS
		16	Jl. Nyoman Oka	TPS
		17	Jl. Munggur	TPS
		18	Gedung Pamungkas	TPS
		19	RRI Jl.Telomoyo	LC
		20	Depo Mandala Krida	Depo
		21	Depo Argolubang	Depo
		22	Brimob Baciro	Container
		23	Balaiyasa	Container
		24	RS Bethesda	Container
		25	dr YAP	Container
4	Danurejan	1	Hayam Wuruk	TPS
		2	Lempuyangan Barat	TPS

No	Kemantren		Nama TPS	2022 Awal
		3	Lempuyangan Timur	TPS
		4	Bausasran Timur	TPS
		5	DPRD DIY	TPS
		6	Kepatihan	LC
5	Gedongtengen	1	Depo Pringgokusuman	Depo
6	Ngampilan	1	Pasar Senen	TPS
7	Wirobrajan	1	Depo Serangan	Depo
8	Mantrijeron	1	Depo Dukuh Jl.Bantul	Depo
9	Kraton	1	PDHI	TPS
		2	Tamansari	TPS
		3	Depo Ngasem	Depo
10	Gondomanan	1	Taman Budaya	TPS
		2	Gedung Agung	TPS
		3	Poltabes	TPS
		4	Taman Pintar	Bin
		5	Benteng Vredeburg	Container
		6	Pasar Sore	LC
11	Pakualaman	1	Mangunsarkoro	TPS
		2	Puro Pakualaman	LC
		3	Balai Batik	Container
12	Mergangsan	1	Jl. Sisingamangaraja	TPS
		2	Pasar Pujokusuman	TPS
		3	Brontokusuman	TPS
		4	RS Pratama	Bin
		5	Depo Purawisata	Depo
		6	Dinas Sosial Karangjajen	TPS
13	Umbulharjo	1	Depo Nitikan	Depo
		2	Depo Sorosutan	Depo
		3	Kompleks Balaikota	Bin
		4	Pamukti	LC
		5	Rs Wirosaban	Container
		6	Terminal Giwangan	Container
		7	SGM	Bin
		8	Polbangtan Kusumanegara	Container
14	Kotagede	1	Depo Lapangan Karang	Depo
		2	Depo Kebun Raya (Gembira Loka)	Depo
		3	Depokan Kotagede	LC
		4	Budi Makmur	Container

2. Sampel dan lokasi layanan RTHP

Sampel layanan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau DLH Kota Yogyakarta berjumlah 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 1.2 Sebaran Lokasi dan Responden Layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta

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

No	Kawasan RTHP Permukiman	Kelurahan	Kecamatan
26	RT 45 RW 08 Pandeyan (Gajahwong - pinggir sungai)	Pandeyan	Umbulharjo
27	RT 34 RW 09 Tegalrejo	Tegalrejo	Tegalrejo
28	T 02 RW 01 Kricak	Kricak	Tegalrejo
29	RT 12 RW 07 Bener	Bener	Tegalrejo
30	RW 01 Tegalpanggung	Tegalpanggung	Danurejan

3. Sampel dan lokasi layanan taman kota dan perindang jalan

Sampel layanan pengelolaan taman kota DLH Kota Yogyakarta berjumlah 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 1.3 Sebaran Lokasi dan Responden Layanan Taman Kota DLH Kota Yogyakarta

No	Lokasi Pohon Perindang (Nama Jalan)	Lokasi Taman (Nama Taman)	Lokasi Taman Kota/Pohon Perindang (Nama Kelurahan)
1	Jl. Sudirman	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
2	Jl. Suroto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
3	Jl. FM. Noto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
4	Jl. Abubakar Ali	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
5	Jl. Yos Sudarso	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
6	Jl. Atmosukarto	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
7	Jl. Kartini	Taman Jl. Sudirman (sisi barat, timur)	Demangan (Taman Kehati & Demangan), Klitren
8	Jl. P. Senopati	Taman Jl. P. Senopati	Gunungketur, Semaki, Mujamuju 2, Tahunan,
9	Jl. Diponegoro	Taman Jl. Diponegoro	Sosromenduran, Tegalrejo, Kricak, Bener
10	Jl. Tentara Pelajar	Taman Samsat	Tegalrejo, Kricak, Bener, Bumijo, Pringgokusuman
11	Jl. Kyai Mojo	Taman Jl. Kyai Mojo	Tegalrejo, Kricak, Bener

No	Lokasi Pohon Perindang (Nama Jalan)	Lokasi Taman (Nama Taman)	Lokasi Taman Kota/Pohon Perindang (Nama Kelurahan)
12	Jl. Magelang	Taman Samsat	Bumijo, Tegalrejo, Kricak, Bener, Pringgokusuman
13	Jl. D.I. Panjaitan		Mantrijeron, Notoprajan, Kadipaten II
14	Jl. Mayjend. Sutoyo	Taman Pojok Beteng Wetan, Taman Gading, Taman Jl. MT. Haryono	Mantrijeron, Notoprajan, Kadipaten II
15	Jl. Kapt. Piere Tendean		Ngupasan, Pringgokusuman
16	Jl. Veteran		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan
17	Jl. Kali Manunggal		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan, Sorosutan 1 (depan SMK 4)
18	Jl. Menteri Supeno		Pandeyan (Gajahwong Edupark, Taman Gajahwong), Tahunan, Sorosutan 1 (depan SMK 4), Sorosutan 2, Keparakan, Brontokusuman I
19	Jl. Ngeksigondo		Prenggan, Rejowinangun, Sorosutan 1 (depan SMK 4), Sorosutan 2, Pandeyan, Tahunan
20	Jl. Kusumanegara	Taman Jl. Kusumanegara	Gunungketur, Semaki, Mujamuju 2, Tahunan
21	Jl. Kapas		Gunungketur, Semaki, Baciro (Baciro 1, 2 (Taman Kantil), 3 (Taman Bakung)

4. Sampel layanan dokumen lingkungan

Sampel layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 40 responden yang mengakses layanan dokumen lingkungan selama bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Maret 2022. Karakter responden untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; Responden untuk jenis layanan dokumen lingkungan adalah masyarakat yang mengurus dokumen izin lingkungan seperti

AMDAL (analisis mengenai dampak lingkungan), UKL-UPL (upaya pengelolaan lingkungan-upaya pemantauan lingkungan), SPPL (surat pernyataan pengelolaan lingkungan); berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah; bukan konsultan atau pihak ketiga

5. Sampel layanan laboratorium lingkungan

Sampel layanan laboratorium Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 10 responden yang mengakses layanan laboratorium lingkungan selama bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Maret 2022. Karakter responden untuk layanan Dokumen Lingkungan ini antara lain; Responden untuk jenis layanan laboratorium lingkungan adalah masyarakat yang mengurus dan menggunakan jasa laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta; berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.

1.4.3 Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat

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

- Pengelolaan persampahan: lokasi penelitian dilakukan di beberapa wilayah di sekitar tempat pembuangan sampah sementara yang ada di Kota Yogyakarta.
- Pengelolaan RTHP: penelitian dilakukan di sekitar ruang terbuka hijau yang ada di Kota Yogyakarta.

- Pengelolaan taman kota dan perindang jalan: penelitian dilakukan disekitar taman kota dan pohon perindang yang ada di Kota Yogyakarta
- Pelayanan dokumen lingkungan hidup: penelitian dilakukan di wilayah Kota Yogyakarta sesuai dengan domisili masyarakat yang mengurus dokumen lingkungan hidup
- Pelayanan laboratorium lingkungan hidup: penelitian dilakukan diwilayah Kota Yogyakarta sesuai dengan domisili penggunaan manfaat layanan laboratorium lingkungan

1.4.4 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat

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

1. Persiapan

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

2. Pengumpulan data sekunder

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

5. Entri Data

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

6. Pengolahan Data

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

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

Tabel 1.4 Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

7. Pelaporan

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

1.5 JADWAL PELAKSANAAN SKM

Jangka waktu Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta Tahun 2022 dilaksanakan selama 60 (Enam Puluh) hari kalender terhitung sejak diterbitkannya SPK/SPMK.

Tabel 1.5 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

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

BAB 2.

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Analisis hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di DLH Kota Yogyakarta tahun 2022 terbagi dalam tiga sub bab utama, yaitu mengenai data kuesioner, perhitungan pengukuran, dan deksprisi hasil analisis. Guna menyesuaikan layanan yang disurvei maka pada setiap sub bab dibagi berdasar jenis layanan yang disurvei. Analisis hasil SKM DLH Kota Yogyakarta Tahun 2022 tersaji dalam uraian berikut ini:

2.1 DATA KUESIONER

2.1.1 Layanan Pengelolaan Persampahan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan pengelolaan persampahan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur sarana prasarana persampahan (bak sampah, depo, kontainer, truk pengangkut sampah), unsur pengelolaan sampah (pengangkutan, pengolahan, pemrosesan akhir), unsur penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan, unsur pemeliharaan kebersihan (pengangkutan sampah, terjadinya penumpukan sampah, sampah berserakan, bau tidak sedap), unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan persampahan, unsur kemampuan petugas layanan kebersihan dan persampahan, unsur ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan kebersihan dan persampahan, unsur kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran, unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan. Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik.

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

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

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

Tabel 2.1 Tabel Karakteristik Responden Layanan Persampahan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	12	6%
		26-35	84	42%
		36-45	43	22%
		46-55	49	25%
		56-65	12	6%
		> 66	0	0%
		Jumlah		200
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	142	71%
		Perempuan	58	29%
		Jumlah		200
3	Pendidikan Terakhir	SD	12	6%
		SMP	30	15%
		SMA	118	59%
		D1-D2-D3	24	12%
		S1	14	7%
		S2 ke atas	2	1%
		Jumlah		200
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	5	3%
		Pegawai Swasta	54	27%
		Wiraswasta	75	38%
		Pelajar/Mahasiswa	4	2%
		Lainnya	62	31%
		Jumlah		200

2.1.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

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

ruang bermain anak/olahraga/rekreasi terbatas, unsur penataan dan pemeliharaan penghijauan di RTHP, unsur pemeliharaan RTHP seperti, area bermain anak, area olahraga, kursi/bangku, kamar mandi, tempat sampah terpilah, dll, unsur pemeliharaan ringan RTHP, seperti pembersihan rutin dan penyiraman yang dilakukan oleh wilayah/masyarakat penerima manfaat RTHP, unsur tingkat kepedulian/kesadaran pengguna RTHP terhadap kebersihan dan keindahan RTHP (seperti: membuang sampah sembarangan, corat coret, menjemur pakaian, tempat rongsokan dan sampah rumahtangga dll), unsur tingkat kesadaran pengguna RTHP untuk tidak merusak sarana dan prasarana RTHP (seperti merusak tanaman, mainan, lampu taman, kran air, dan sarpras lainnya), unsur tentang kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan RTHP, dan unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran mengenai pengelolaan RTHP. Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan RTHP adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan RTHP. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan RTHP di Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 75 responden yang berada di sekitar lokasi layanan RTHP.

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

Tabel 2.2 Tabel Karakteristik Responden Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	5	7%
		26-35	23	31%
		36-45	16	21%
		46-55	18	24%
		56-65	11	15%
		> 66	2	3%
		Jumlah		
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	31	41%
		Perempuan	44	59%
	Jumlah		75	100%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
3	Pendidikan Terakhir	SD	2	3%
		SMP	3	4%
		SMA	41	55%
		D1-D2-D3	2	3%
		S1	27	36%
		S2 ke atas	0	0%
	Jumlah		75	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	6	8%
		Pegawai Swasta	27	36%
		Wiraswasta	20	27%
		Pelajar/Mahasiswa	3	4%
		Lainnya	19	25%
		Jumlah		75

2.1.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan taman kota/perindang jalan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur sarana prasarana taman kota/perindang jalan (seperti, tanaman taman, pohon perindang, kursi/bangku, tempat sampah terpilah, lampu penerangan), unsur pemeliharaan sarana prasarana taman kota/perindang jalan (seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan), unsur kebersihan sarana prasarana taman kota/perindang jalan (seperti banyak sedikitnya sampah, tulisan corat coret), unsur luas kawasan taman kota/perindang jalan, unsur keindahan taman kota/perindang jalan, unsur kreatifitas/inovasi fasilitas taman kota/perindang jalan, unsur informasi edukatif pada taman kota/perindang jalan, unsur kecepatan waktu tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran mengenai pengelolaan taman kota/perindang jalan, dan unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran yang disampaikan. Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan taman kota/perindang jalan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan berdomisili di sekitar layanan taman kota/perindang jalan. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan

taman kota/perindang jalan di Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 75 responden yang berada di sekitar lokasi layanan taman kota/perindang jalan.

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

Tabel 2.3 Tabel Karakteristik Responden Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	26	35%
		26-35	29	39%
		36-45	9	12%
		46-55	5	7%
		56-65	6	8%
		> 66	0	0%
	Jumlah		75	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	48	64%
		Perempuan	27	36%
		Jumlah	75	100%
3	Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
		SMP	4	5%
		SMA	33	44%
		D1-D2-D3	2	3%
		S1	35	47%
		S2 ke atas	1	1%
	Jumlah	75	100%	
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	1	1%
		Pegawai Swasta	35	47%
		Wiraswasta	11	15%
		Pelajar/Mahasiswa	3	4%
		Lainnya	25	33%
	Jumlah	75	100%	

2.1.4 Layanan Dokumen Lingkungan

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

memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman, unsur perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, unsur sarana dan prasarana layanan dokumen lingkungan, unsur tampilan dan kemudahan akses layanan dokumen lingkungan secara online, dan unsur mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan dokumen lingkungan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan pernah melakukan pengurusan dokumen lingkungan di DLH Kota Yogyakarta. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan dokumen lingkungan di Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 40 responden yang pernah mendapatkan pelayanan mengenai dokumen lingkungan baik dokumen Amdal, UKL-UPL, SPPL, DPLH.

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

Tabel 2.4 Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	5	13%
		26-35	8	20%
		36-45	12	30%
		46-55	11	28%
		56-65	3	8%
		> 66	1	3%
	Jumlah		40	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	63%
		Perempuan	15	38%
		Jumlah		40
3	Pendidikan Terakhir	SD	1	3%
		SMP	0	0%
		SMA	7	18%
		D1-D2-D3	7	18%
		S1	22	55%
		S2 ke atas	3	8%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
	Jumlah		40	100%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	2	5%
		Pegawai Swasta	25	63%
		Wiraswasta	10	25%
		Pelajar/Mahasiswa	2	5%
		Lainnya	1	3%
	Jumlah		40	100%

2.1.5 Layanan Laboratorium Lingkungan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat layanan laboratorium lingkungan menggunakan sembilan pertanyaan yang mewakili sembilan unsur penilaian. Adapun kesembilan unsur penilaian tersebut adalah unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, unsur kemudahan prosedur pelayanan, unsur jangka waktu penyelesaian layanan, unsur kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, unsur kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman, unsur perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, unsur sarana dan prasarana layanan laboratorium lingkungan, unsur kerahasiaan hasil layanan laboratorium lingkungan, dan unsur mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pertanyaan yang digunakan dalam SKM DLH Kota Yogyakarta menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan skala jawaban 1-4 dimana semakin tinggi angka jawaban yang dipilih maka nilai semakin baik.

Masyarakat yang menjadi responden jenis layanan laboratorium lingkungan adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dan pernah mendapatkan jasa di laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta dilakukan wawancara kepada 10 responden yang pernah mendapatkan pelayanan di laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta.

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

Tabel 2.5 Tabel Karakteristik Responden Layanan Dokumen Lingkungan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur Responden	17-25	2	20%
		26-35	1	10%
		36-45	2	20%
		46-55	3	30%
		56-65	1	10%
		> 66	1	10%
		Jumlah		10
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	6	60%
		Perempuan	4	40%
		Jumlah		10
3	Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	2	20%
		D1-D2-D3	0	0%
		S1	6	60%
		S2 ke atas	2	20%
		Jumlah		10
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	5	50%
		Pegawai Swasta	1	10%
		Wiraswasta	1	10%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	3	30%
		Jumlah		10

2.2 PERHITUNGAN PENGUKURAN

2.2.1 Layanan Pengelolaan Persampahan

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

Tabel 2.6 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Pengelolaan Persampahan

Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,31	3,22	2,86	3,19	3,07	3,42	3,38	3,13	2,93
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	B	C
IKM unit layanan	78,33 (Kategori Baik)								

Sumber: Olah Data, 2022

2.2.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

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

Tabel 2.7 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,45	3,36	3,27	3,15	3,23	2,96	3,12	3,01	2,92
Kategori	B	B	B	B	B	C	B	B	C
IKM unit layanan	78,28 (Kategori Baik)								

Sumber: Olah Data, 2022

2.2.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

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

Tabel 2.8 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,69	2,88	2,75	3,35	3,24	3,08	2,84	3,07
Kategori	B	A	C	C	B	B	B	C	B
IKM unit layanan	78,17 (Kategori Baik)								

Sumber: Olah Data, 2022

2.2.4 Layanan Dokumen Lingkungan

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

Tabel 2.9 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Dokumen Lingkungan

Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,00	2,95	3,68	3,23	3,40	3,25	3,08	3,08
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	B
IKM unit layanan	80,23 (Kategori Baik)								

Sumber: Olah Data, 2022

2.2.5 Layanan Laboratorium Lingkungan

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

Tabel 2.10 Perhitungan Tiap Unsur Layanan Laboratorium Lingkungan

Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,40	3,60	3,20	3,20	3,60	3,50	3,40	3,40	3,30
Kategori	B	A	B	B	A	B	B	B	B
IKM unit layanan	84,15 (Kategori Baik)								

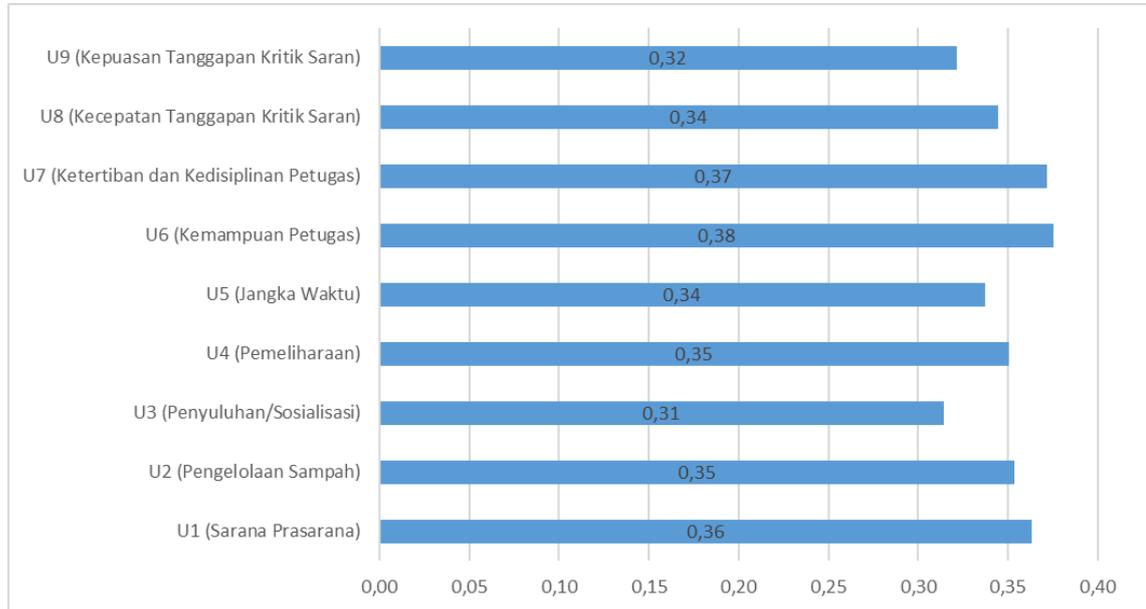
Sumber: Olah Data, 2022

2.3 DESKRIPSI HASIL ANALISIS

2.3.1 Layanan Pengelolaan Persampahan

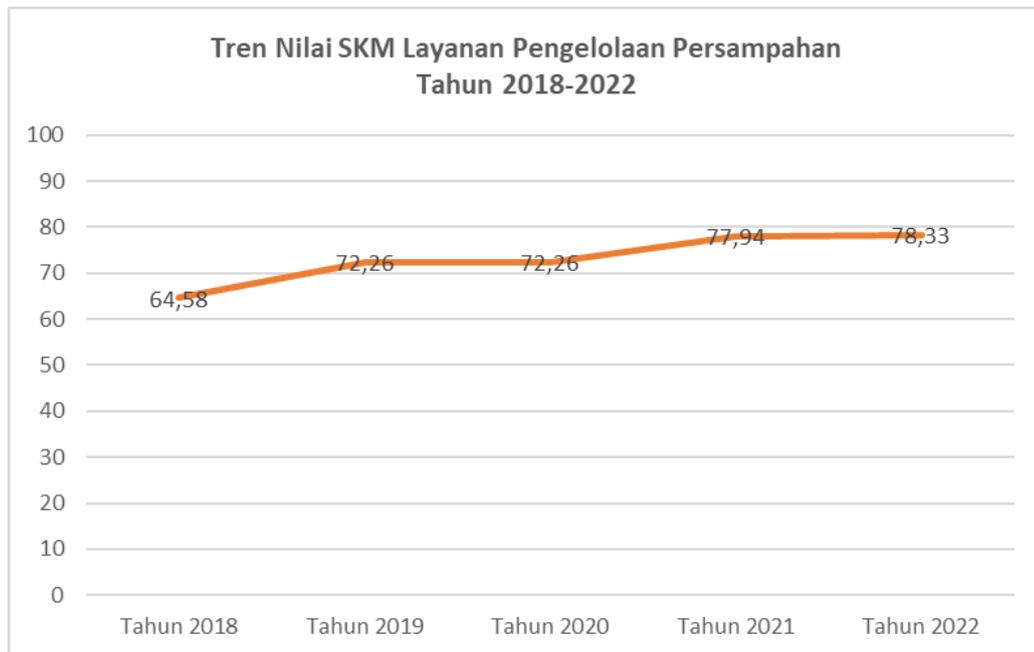
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pengelolaan persampahan Tahun 2022 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 78,33. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan pengelolaan persampahan Tahun 2022 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan pengelolaan persampahan pada tahun 2021 sebesar 77,94 dan termasuk kategori 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 yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2022 layanan persampahan adalah unsur kemampuan petugas layanan kebersihan dan persampahan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan persampahan adalah 78,33 atau kategori baik.

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



Gambar 2.1 Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan Berdasarkan Unsur Penilaian

Hasil penilaian SKM layanan pengelolaan persampahan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Berikut ini adalah gambaran hasil penilaian SKM layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta dalam kurun waktu lima tahun terakhir:



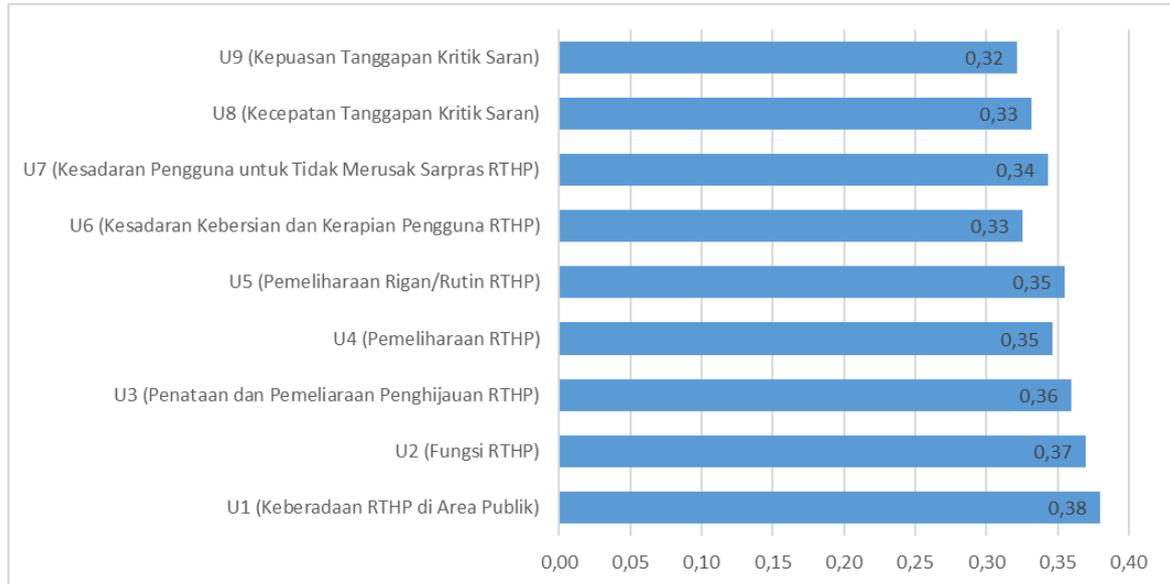
Gambar 2.2 Tren Nilai SKM Layanan Pengelolaan Persampahan DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir

2.3.2 Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik

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

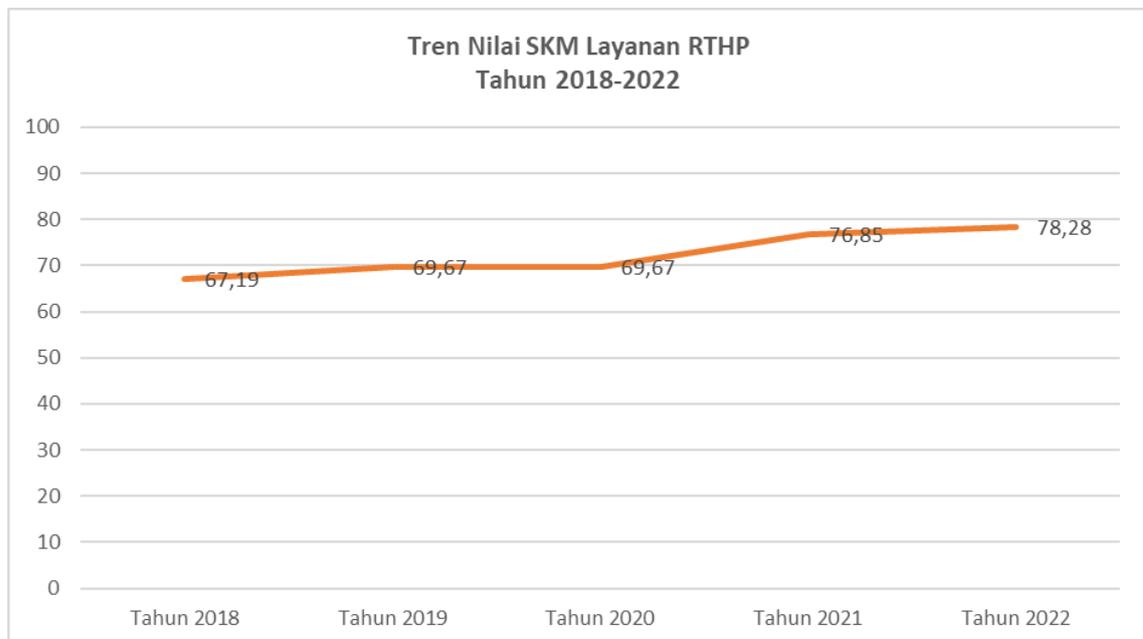
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan ruang terbuka hijau publik Tahun 2022 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 78,28. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan ruang terbuka hijau publik Tahun 2022 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan ruang terbuka hijau publik pada tahun 2021 sebesar 76,85 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan ruang terbuka hijau publik DLH Kota Yogyakarta, unsur tanggapan/tindak lanjut dari kritik/saran mengenai pengelolaan RTHP menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2022 layanan ruang terbuka hijau publik adalah unsur keberadaan RTHP untuk berbagai kegiatan sosial masyarakat. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan ruang terbuka hijau publik adalah 78,28 atau kategori baik.

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



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

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



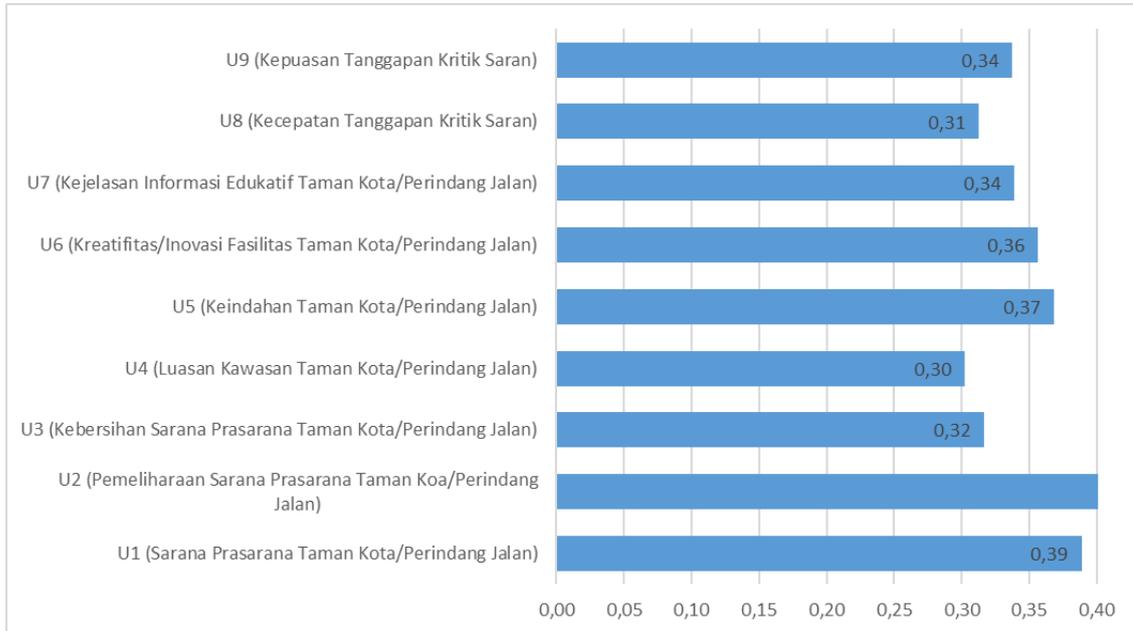
Gambar 2.4 Tren Nilai SKM Layanan Ruang Terbuka Hijau Publik DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir

2.3.3 Layanan Taman Kota/Perindang Jalan

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

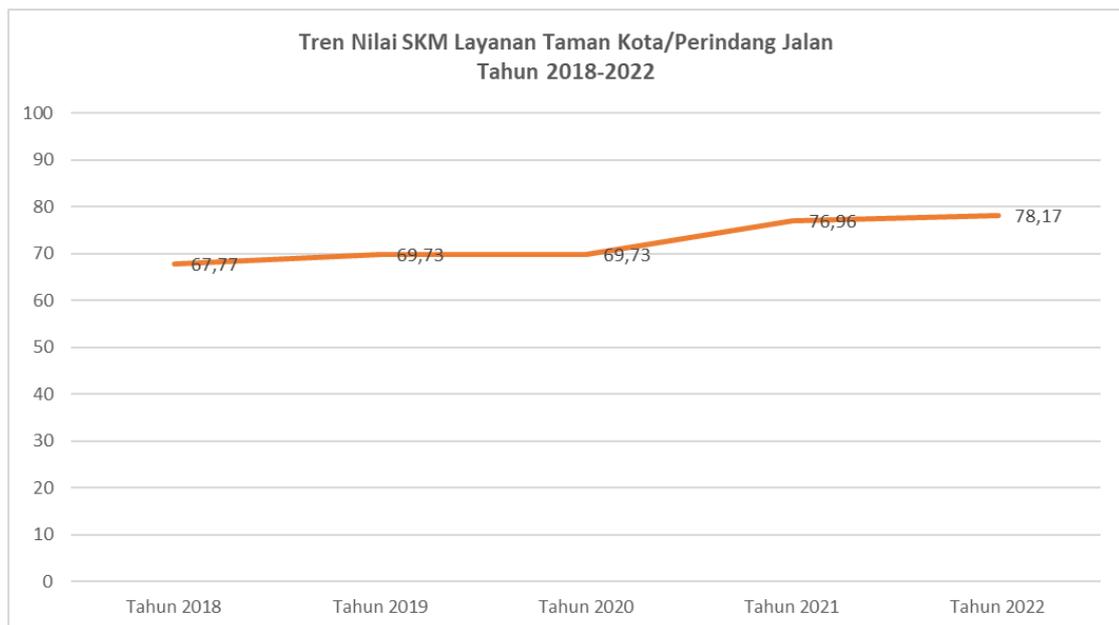
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan taman kota/perindang jalan Tahun 2022 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 78,17. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan taman kota/perindang jalan Tahun 2022 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan taman kota/perindang jalan pada Tahun 2021 sebesar 76,96 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan taman kota/perindang jalan DLH Kota Yogyakarta, unsur luas kawasan taman kota/perindang jalan menjadi unsur penilaian kepuasaan masyarakat yang paling rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2022 layanan taman kota/perindang jalan adalah unsur pemeliharaan sarana prasarana taman kota/perindang jalan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada taman kota/perindang jalan adalah 78,17 atau kategori baik. Berdasar hasil penilaian SKM menunjukkan masyarakat Kota Yogyakarta pada khususnya mengharapkan keberadaan taman kota/perindang jalan yang bertambah dan semakin luas.

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



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

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



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

2.3.4 Layanan Dokumen Lingkungan

Dokumen lingkungan hidup, sebagaimana dijelaskan dalam Perwal Nomor 6 Tahun 2016 pasal 2 ayat 2 mencakup beberapa jenis, antara lain AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan), UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup) dan SPPL (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan). Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disebut AMDAL adalah kajian mengenai dampak penting suatu Usaha dan/atau Kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut UKL-UPL adalah pengelolaan dan pemantauan terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang tidak berdampak penting terhadap lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut SPPL adalah pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya di luar Usaha dan/atau kegiatan yang wajib amdal atau UKL-UPL. Dokumen-dokumen lingkungan tersebut penting bagi individu ataupun badan usaha yang akan mengembangkan kegiatan usahanya. Individu atau badan usaha yang kegiatannya memiliki dampak terhadap lingkungan wajib memiliki dokumen AMDAL, sementara yang kegiatannya tidak berdampak penting terhadap lingkungan wajib memiliki dokumen UKL-UPL. Selanjutnya kegiatan atau usaha juga perlu memiliki surat pernyataan kesanggupan untuk mengelola dan memantau kondisi lingkungan hidup melalui dokumen SPPL (Pasal 1, ayat 1, 2 dan 3).

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan dokumen lingkungan Tahun 2022 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 80,23. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan dokumen lingkungan Tahun 2022 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan dokumen lingkungan pada Tahun 2021 sebesar 79,06 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan dokumen lingkungan DLH Kota Yogyakarta,

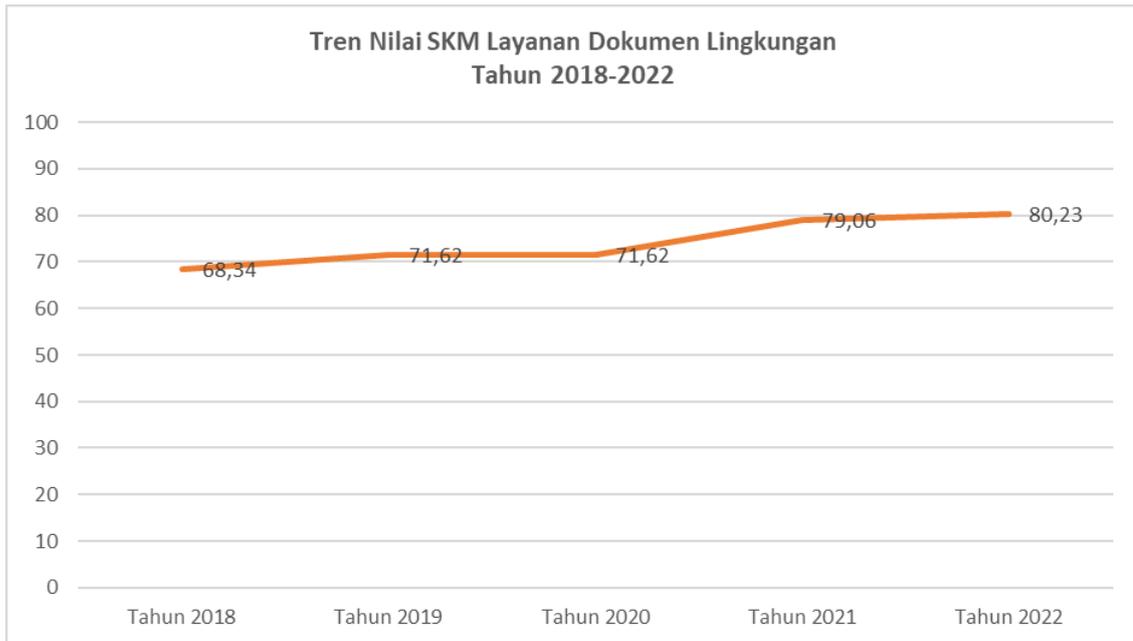
unsur jangka waktu penyelesaian layanan dokumen lingkungan menjadi unsur penilaian kepuasan masyarakat yang paling rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2022 layanan dokumen lingkungan adalah unsur kesesuaian antara hasil pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan dokumen lingkungan adalah 80,23 atau kategori baik.

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



Gambar 2.7 Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian

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

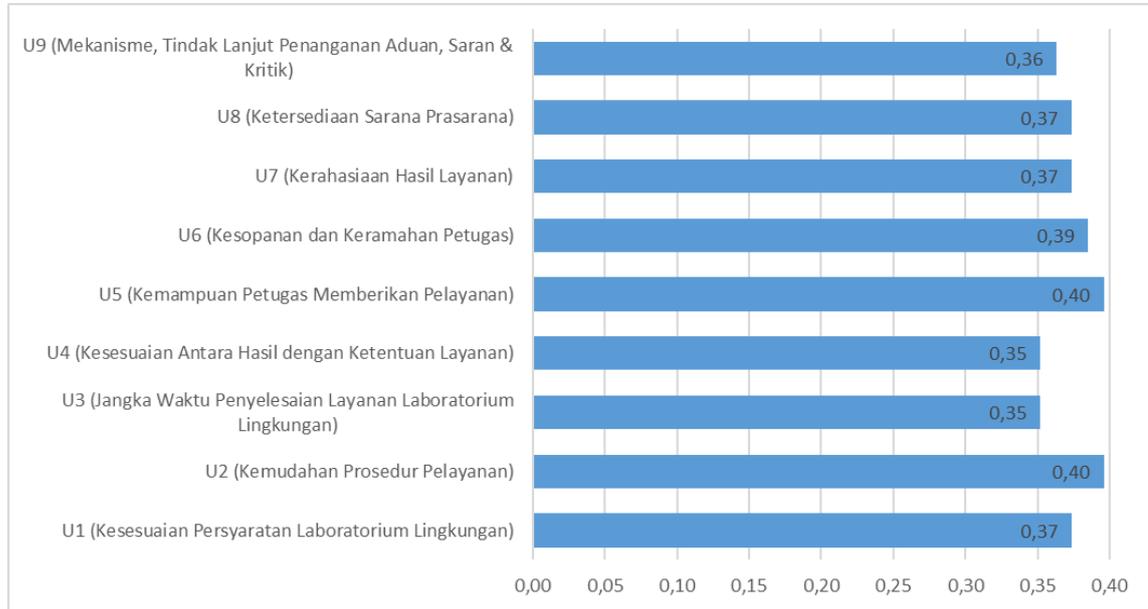


Gambar 2.8 Tren Nilai SKM Layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta Lima Tahun Terakhir

2.3.5 Layanan Laboratorium Lingkungan

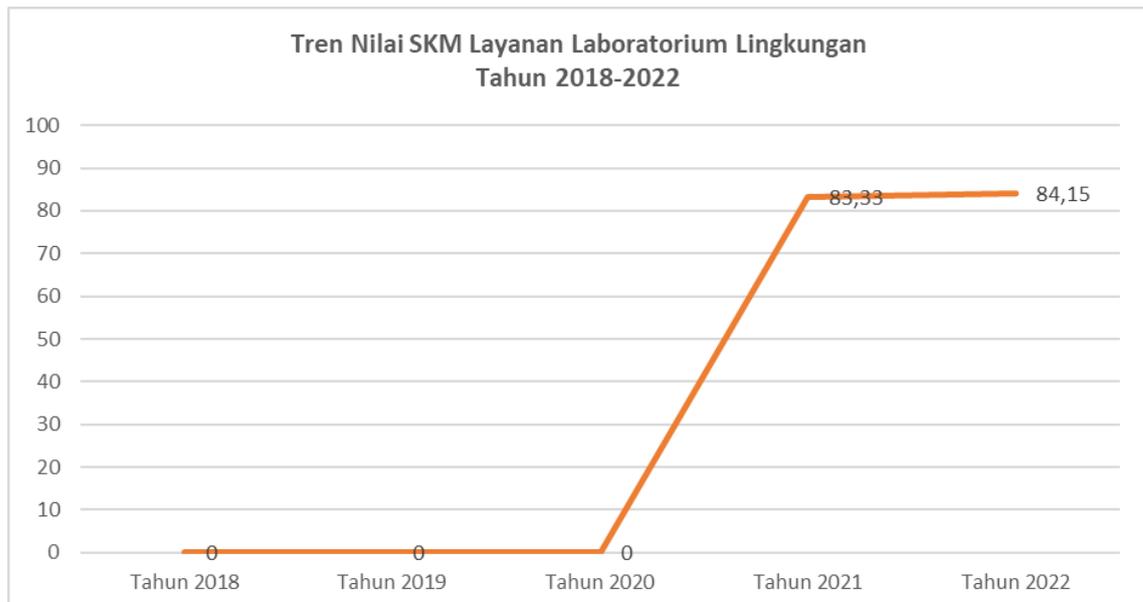
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan laboratorium lingkungan Tahun 2022 termasuk dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 84,15. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan laboratorium lingkungan Tahun 2022 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya, dimana hasil SKM layanan laboratorium lingkungan pada Tahun 2021 sebesar 83,33 dan termasuk kategori baik. Dari 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat atas layanan laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta, unsur jangka waktu penyelesaian layanan dan kesesuaian anara hasil pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan menjadi dua unsur penilaian kepuasan masyarakat yang mendapat nilai rendah. Unsur yang mendapat nilai paling tinggi pada SKM Tahun 2022 layanan laboratorium lingkungan adalah unsur kemudahan prosedur pelayanan dan unsur kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan laboratorium lingkungan adalah 84,15 atau kategori baik.

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



Gambar 2.9 Nilai SKM Layanan Laboratorium Lingkungan Berdasarkan Unsur Penilaian

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



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

BAB 3.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

3.1 LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan persampahan adalah 78,33 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). 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 yang menumpuk di beberapa lokasi pembuangan maupun di sepanjang jalur menuju tempat pembuangan akhir sampah.
2. Kemampuan petugas layanan kebersihan dan persampahan di lapangan telah memiliki kemampuan yang memadai dan disiplin dalam mengelola persampahan. Unsur kemampuan petugas layanan kebersihan dan persampahan menjadi unsur penilaian yang mendapatkan nilai paling baik diantara delapan unsur lainnya.
3. Pengelolaan sampah menjadi tanggung jawab semua pihak. Diperlukan kolaborasi antara pemerintah, swasta, masyarakat, dan berbagai pihak dalam pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta. Dalam hal partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah, DLH Kota Yogyakarta masih perlu melibatkan secara aktif masyarakat dalam pengelolaan sampah dengan meningkatkan pemahaman masyarakat dalam pengelolaan sampah secara berkala melalui penyuluhan/sosialisasi.
4. Kegiatan penyuluhan/sosialisasi tentang kebersihan dan persampahan perlu ditingkatkan oleh DLH Kota Yogyakarta karena menjadi unsur dengan nilai terendah pada SKM Tahun 2022.

Adapun rekomendasi yang disarankan sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi pengelolaan sampah untuk masyarakat guna meningkatkan kepedulian masyarakat dalam mengelola sampah.
2. Terkait dengan masih adanya penumpukan sampah di beberapa lokasi TPS, perlu dilakukan upaya penambahan frekuensi dan penambahan armada pengambilan/pengangkutan sampah.
3. Perlunya peninjauan secara berkala pada sarana dan prasarana layanan persampahan yang tersebar di semua kemantren sehingga sarana dan prasarana layanan persampahan tetap berfungsi dengan baik.

3.2 LAYANAN RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan RTHP adalah 78,28 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan RTHP oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

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

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan RTHP sebagai berikut:

1. Pemantauan serta perawatan sarana parasarana RTHP perlu ditingkatkan sehingga sarana dan prasarana yang ada tetap dapat berfungsi dengan baik dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, diantaranya perbaikan sarana bermain dan kebersihan kursi serta kamar mandi.
2. Menambahkan sarana bermain yang edukatif untuk anak-anak termasuk yang berkebutuhan khusus
3. Perlu menambah pepohonan dan tanaman untuk menambah keindahan 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).

3.3 LAYANAN TAMAN KOTA/PERINDANG JALAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan pengelolaan taman kota adalah 78,17 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan pengelolaan Taman Kota oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar masyarakat memiliki kepuasan besar atas pemeliharaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan.
2. Keindahan Taman Kota (Perindang Jalan) masih perlu ditingkatkan dengan menambah kuantitas dan kualitas tanaman
3. Informasi edukatif dalam taman kota (perindang jalan) perlu ditingkatkan
4. Unsur pemeliharaan sarana prasarana taman kota (perindang jalan) menjadi unsur dengan nilai paling baik diantara delapan unsur penilaian lainnya.
5. Tindak lanjut dari DLH terhadap kritik/saran masyarakat dinilai masih lamban, hal ini sejalan dengan hasil SKM dimana unsur penilaian mengenai kecepatan waktu

tanggapan/tindak lanjut terhadap kritik saran menjadi unsur dengan nilai paling rendah diantara delapan unsur penilaian lainnya.

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

1. Menambahkan sarana prasarana taman kota yang inklusif termasuk tempat sampah
2. Perlu meningkatkan keindahan taman kota melalui peningkatan kualitas dan kuantitas tanaman
3. Meningkatkan jumlah informasi edukatif di area taman kota (perindang jalan)
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)

3.4 LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Dokumen Lingkungan adalah 80,23 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Dokumen Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL) sudah cukup baik dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen
2. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah cukup memadai
3. Adanya fasilitas pengurusan dokumen secara online dinilai sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan, namun begitu respon dalam pengurusan dokumen secara online masih perlu ditingkatkan
4. Unsur penilaian mengenai kesesuaian antara hasil layanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan menjadi unsur penilaian dengan nilai paling baik diantara unsur penilaian lainnya.

5. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan dokumen lingkungan (Amdal, UKL-UPL, SPPL,) perlu ditingkatkan untuk kecepatan penyelesaiannya, hal ini sejalan dengan hasil SKM dimana unsur penilaian mengenai jangka waktu penyelesaian layanan menjadi unsur penilaian dengan nilai terendah dibandingkan dengan delapan unsur penilaian lainnya.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Dokumen Lingkungan sebagai berikut:

1. Meningkatkan tampilan dan kemudahan akses secara online untuk pengurusan dokumen lingkungan
2. Perlunya upaya peningkatan pemahaman kepada masyarakat mengenai pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan ijin dokumen lingkungan sehingga diharapkan dengan masyarakat mempersiapkan persyaratan dengan lebih baik, jangka waktu penyelesaian layanan juga semakin cepat.
3. Diperlukan peningkatan kapasitas petugas dalam pengelolaan website khusus pengurusan dokumen lingkungan

3.5 LAYANAN LABORATORIUM LINGKUNGAN

Secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada layanan Laboratorium Lingkungan adalah 84,15 yang termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik (B). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan Laboratorium Lingkungan oleh DLH Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan laboratorium lingkungan cukup baik dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan jasa laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta
2. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan laboratorium lingkungan dirasakan masyarakat sudah cukup cepat, sekalipun masih perlu ditingkatkan untuk kecepatan penyelesaiannya

3. Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sudah cukup memadai
4. Masyarakat menilai jika saat ini belum ada program yang berkesinambungan mengenai temuan-temuan di lapangan melalui hasil laboratirum dengan program-program yang menindaklanjuti hasil laboratorium.
5. Unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi dua unsur dengan nilai paling tinggi berdasarkan hasil SKM.
6. Unsur penilaian mengenai jangka waktu penyelesaian layanan menjadi unsur penilaian dengan nilai terendah diantara unsul penilaian lainnya berdasarkan hasil SKM.

Adapun rekomendasi yang disarankan untuk layanan Laboratorium Lingkungan sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan pemahaman tentang pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan jasa laboratorium lingkungan
2. Memperbanyak parameter yang bisa diuji dalam laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta
3. Peningkatan kapasitas SDM serta kualitas sarana dan prasarana laboratorium lingkungan sehingga dapat meningkatkan kecepatan hasil layanan laboratirum lingkungan.
4. Perlu sosialisasi pada masyarakat tentang fungsi, kegunaan dan akses laboratorium lingkungan DLH Kota Yogyakarta.
5. Optimalisasi layanan laborarorium lingkungan berbasis online

3.6 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat menjadi upaya perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai terendah pada masing-masing jenis layanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2022

No	Jenis Layanan	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Jangka Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengelolaan Persampahan	Penyuluhan/Sosialisasi	Meningkatkan kegiatan sosialisasi kebersihan dan persampahan melalui media visual maupun melalui konten media sosial		√	√		Bidang Pengelolaan Persampahan, Bidang Sekretariat (pengelola akun media sosial)
			Meningkatkan kegiatan sosialisasi kebersihan dan persampahan melalui kegiatan warga (kelompok bank sampah, dll)			√	√	Bidang Pengelolaan Persampahan
2	RTHP	Kepuasan Tanggapan Kritik/Saran	Peningkatan respon kritik/saran dari masyarakat			√	√	Bidang RTHP
			Optimalisasi penggunaan akun media sosial sebagai sarana respon kritik/saran dari masyarakat		√	√		Bidang RTHP, Bidang Sekretariat (pengelola akun media sosial)

No	Jenis Layanan	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Jangka Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	Taman Kota	Luasan Kawasan Tama Kota/Perindang Jalan	Optimalisasi pemanfaatan kawasan taman kota/perindang jalan yang sudah ada		√	√	√	Bidang RTHP
4	Dok Lingkungan	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Dokumen Lingkungan	Peningkatan sosialisasi layanan secara online		√	√		Bidang Penataan dan Pengendalian Lingkungan
			Peningkatan sosialisasi ketika ada aturan-aturan baru		√	√		Bidang Penataan dan Pengendalian Lingkungan
			Peningkatan kualitas layanan online			√	√	Bidang Penataan dan Pengendalian Lingkungan
5	Lab Lingkungan	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Dokumen Lingkungan	Peningkatan sosialisasi ketika ada aturan-aturan baru		√	√		UPT Laboratorium Lingkungan
			Peningkatan kualitas layanan online			√	√	UPT Laboratorium Lingkungan

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

LAMPIRAN I. KUESIONER

A. Kuesioner SKM Bidang Persampahan

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Data Lainnya	

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

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

IV. SARAN PERBAIKAN

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

TERIMA KASIH

B. Kuesioner SKM Bidang RTHP

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

III. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	2. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	6. PNS/TNI/POLRI 7. Pegawai Swasta 8. Wiraswasta	9. Pelajar/ Mahasiswa 10. Lainnya

IV. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Data Lainnya	

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

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

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

TERIMA KASIH

C. Kuesioner SKM Bidang Taman Kota/Perindang Jalan

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

V. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	3. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	11. PNS/TNI/POLRI 12. Pegawai Swasta 13. Wiraswasta	14. Pelajar/ Mahasiswa 15. Lainnya

VI. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Data Lainnya	

PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN TAMAN KOTA (PERINDANG JALAN) DALAM KURUN WAKTU 1 (SATU) TAHUN TERAKHIR				
NO	Unsur Penilaian			
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap penyediaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan) seperti, tanaman taman, pohon perindang, kursi/bangku, tempat sampah terpilah, lampu penerangan, dll yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Buruk</td> <td>3. Baik</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang baik</td> <td>4. Sangat Baik</td> </tr> </table>	1. Buruk	3. Baik	2. Kurang baik
1. Buruk	3. Baik			
2. Kurang baik	4. Sangat Baik			
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap pemeliharaan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti penyiraman, pemupukan, pemangkasan yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Buruk</td> <td>3. Baik</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang baik</td> <td>4. Sangat Baik</td> </tr> </table>	1. Buruk	3. Baik	2. Kurang baik
1. Buruk	3. Baik			
2. Kurang baik	4. Sangat Baik			
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap kebersihan sarana prasarana Taman Kota (Perindang Jalan), seperti banyak sedikitnya sampah, tulisan corat coret yang dilakukan oleh DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Kotor</td> <td>3. Bersih</td> </tr> <tr> <td>2. Agak bersih</td> <td>4. Sangat bersih</td> </tr> </table>	1. Kotor	3. Bersih	2. Agak bersih
1. Kotor	3. Bersih			
2. Agak bersih	4. Sangat bersih			
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap luas kawasan Taman Kota (Perindang Jalan) yang dikelola oleh DLH Kota Yogyakarta?			
	<table border="0"> <tr> <td>1. Sempit</td> <td>3. Luas</td> </tr> <tr> <td>2. Agak luas</td> <td>4. Sangat luas</td> </tr> </table>	1. Sempit	3. Luas	2. Agak luas
1. Sempit	3. Luas			
2. Agak luas	4. Sangat luas			

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

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

TERIMA KASIH

D. Kuesioner SKM Bidang Dokumen Lingkungan

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

VII. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	4. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	16. PNS/TNI/POLRI 17. Pegawai Swasta 18. Wiraswasta	19. Pelajar/ Mahasiswa 20. Lainnya

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

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

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

X. SARAN PERBAIKAN
1. Apakah saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk peningkatan kualitas layanan dokumen lingkungan?

TERIMA KASIH

E. Kuesioner SKM Bidang Laboratorium Lingkungan

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

IX. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	5. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	21. PNS/TNI/POLRI 22. Pegawai Swasta 23. Wiraswasta	24. Pelajar/ Mahasiswa 25. Lainnya

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

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

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

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

TERIMA KASIH

LAMPIRAN II. OLAH DATA SKM

A. Olah Data Bidang Persampahan

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

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	46-55	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	4	4	4	4	4	3	3
42	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	4	4
44	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	26-35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	4	2	3
46	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	3	3	4	4	4	3
47	17-25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4
48	46-55	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	2	2	1	2	1	2	2	1	1
49	26-35	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	4	2	3	3	3	3	3	3
50	36-45	Laki-laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	3	4
53	36-45	Perempuan	SMP	Wiraswasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
54	17-25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	4	3	3	3
55	26-35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	3	3	3
56	36-45	Laki-laki	SMA	Buruh	3	3	4	1	3	3	3	4	3
57	46-55	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
58	46-55	Laki-laki	SMA	Pedagang	3	3	3	4	4	4	4	3	4
59	36-45	Laki-laki	SMP	Buruh	3	4	4	3	3	4	4	4	4
60	26-35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4
61	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	4	4	3
62	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	3	2	4	3	3	4	4	3
63	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta	4	4	2	2	3	3	4	4	2
64	46-55	Laki-laki	SMA	Parkir	4	3	3	2	3	3	4	4	2
65	36-45	Perempuan	SD	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	2	2	2
66	26-35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	46-55	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	46-55	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
70	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	2	3	2	2	3	4	2	2
71	26-35	Laki-laki	SMP	Parkir	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	46-55	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	4	3	4	4	4	4	4	3	4
73	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3
74	26-35	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	3
75	36-45	Laki-laki	SMP	Pedagang	3	3	4	4	4	3	4	4	4
76	36-45	Laki-laki	SMA	Pedagang	3	3	3	3	3	4	4	4	3
77	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	4	4	3
78	36-45	Laki-laki	SMA	Pedagang	3	4	3	4	3	4	4	4	3
79	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	4	3	3	3	3	4	4	3

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

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

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
164	36-45	Laki-laki	SMP	Buruh	3	3	2	3	2	4	3	3	3
165	26-35	Perempuan	SMA	Wirasaha	4	3	2	3	2	4	3	2	3
166	46-55	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	4	3	2	4	2	4	4	3	3
167	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	4	3	3
168	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Wirasaha	4	3	3	3	2	4	4	4	3
169	46-55	Laki-laki	SMA	Wirasaha	4	3	3	3	2	3	4	3	3
170	26-35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	2	4	4	4	3
171	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	2	2
172	46-55	Laki-laki	SD	Pedagang	3	3	3	3	3	4	3	3	3
173	26-35	Laki-laki	SMP	Parkir	3	3	3	3	3	4	4	3	3
174	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	3	3	3	4	4	3	3
175	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	2	3	3	4	4	3	3
176	46-55	Laki-laki	SD	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
178	26-35	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	4	2	4	3	3	3	4	3
179	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
180	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	46-55	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
184	36-45	Laki-laki	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	46-55	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	4	4	4	3	3
186	36-45	Laki-laki	SMP	Wirasaha	3	3	3	3	3	3	4	3	3
187	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	4	3	3
188	26-35	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
189	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	4	3	3	4	3	3	3	3
190	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	4	4	3	3	4	3	3
191	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	3
192	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	2	4	3	4	4	3	3
193	46-55	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	4	2	3	2	4	4	3	3
194	26-35	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	2	3	2	4	4	3	3
195	56-65	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	56-65	Laki-laki	S.2 ke atas	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	46-55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	46-55	Laki-laki	S.2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	4	2	4	4	2	3
199	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	3	2	3	3	4	3	3	3
200	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	4	3	3	3	3
Nilai Rata-rata					3,31	3,22	2,86	3,19	3,07	3,42	3,38	3,13	2,93
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,36	0,35	0,31	0,35	0,34	0,38	0,37	0,34	0,32
Nilai Interval					3,13								
Nilai Interval Konversi					78,33								

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM UNIT LAYANAN					78,33								
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (Baik)								

B. Olah Data Bidang RTHP

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

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
35	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
36	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	>66	Laki-laki	SMA	Buruh	4	4	3	4	4	3	4	4	3
38	>66	Laki-laki	S-1	Pensiunan PNS	4	3	4	2	3	3	2	3	3
39	56-65	Perempuan	SMA	Pedagang	4	3	4	4	3	3	2	3	3
40	46-55	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	2	4	3	3	3	3
41	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	3
42	26-35	Perempuan	SMP	Pegawai swasta	4	3	2	3	2	2	3	2	2
43	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	3	3
44	36-45	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	2	4	2	3	3	3
45	26-35	Laki-laki	SMA	Satpam	4	4	3	3	4	3	3	3	3
46	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	3	3	3
47	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
48	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	3	3	4	3
50	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	3	3	3	2
51	46-55	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	3	3	3	3
52	36-45	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	4	4	4	3	4	3	4	3	3
53	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	3	3	3	3
54	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	46-55	Laki-laki	SMA	Pedagang	4	3	3	2	3	4	4	3	3
57	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	3
58	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	3	3	3	3
59	26-35	Perempuan	S-1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	2	2
60	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	36-45	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	4	3	4	3
63	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	3	4	3
65	46-55	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	3	4	4	4	4	4	3	2
66	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
67	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	56-65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
69	46-55	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	2	3	3
70	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	2	3	2	3	3	3
71	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	36-45	Perempuan	SD	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	46-55	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	2	2
75	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	3	3	3	3
Nilai Rata-rata					3,45	3,36	3,27	3,15	3,23	2,96	3,12	3,01	2,92

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,38	0,37	0,36	0,35	0,35	0,33	0,34	0,33	0,32
Nilai Interval					3,13								
Nilai Interval Konversi					78,28								
SKM UNIT LAYANAN					78,28								
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (Baik)								

C. Olah Data Bidang Taman Kota/Perindang Jalan

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	3	3	2	2	3	2	2	3
2	17-25	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	56-65	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	4	4	2	3	4	2	4	2	2
4	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	2	2	2
5	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	3	2	1	1	2	1	2	2
8	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	2	3	1	1	2	2	1	1	2
9	26-35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	2	2	4	3	4	3	3
10	26-35	Perempuan	S-1	Guru	4	4	3	3	4	3	3	3	3
11	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	2	3	4	3	2	2	2
12	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	2	2	2	3	3	3
13	36-45	Perempuan	SMA	Wiraswasta	3	3	2	1	3	3	2	2	2
14	36-45	Perempuan	SMA	Pegawai swasta	3	3	2	2	2	2	1	2	3
15	26-35	Laki-laki	SMP	Pegawai swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
16	17-25	Perempuan	SMA	Pegawai swasta	3	3	2	3	3	3	2	2	3
17	26-35	Perempuan	S-1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	17-25	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3
19	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3
20	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	2	4	4	2	4	2	2
21	26-35	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	2	4	4	4
23	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
24	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	2	3	4	3	3	3	3
25	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	2	4	2	2
26	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	2	2
27	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
28	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3
29	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3
30	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
31	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3
33	17-25	Laki-laki	D1-D3-D4	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	56-65	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	4	2	3	4	2	3	3	3
35	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3
36	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3
37	26-35	Laki-laki	S-1	Driver Ojek Online	4	4	3	3	3	3	3	3	3
38	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3
39	56-65	Laki-laki	S.2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	3	3	3
40	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	2	3	3	3
41	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3
42	36-45	Laki-laki	SMA	Satpam	4	4	2	3	4	2	3	3	3
43	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3
44	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	3	3	3
45	26-35	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	4	3	2	3	3	3	3	3
46	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	1	3	3	3	2	2	3
47	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	3	2	2	3	4	3	2	3
48	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
49	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
50	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	4	3	3
51	56-65	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	4	4	3	3	3	4	3	3	4
52	36-45	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	2	3	1	3	3
53	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
54	26-35	Laki-laki	S-1	Belum bekerja	4	4	3	3	3	4	2	3	3
55	17-25	Perempuan	S-1	Guru	4	3	3	3	4	4	2	3	3
56	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	2	4	4	2	3	3
57	17-25	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	3	3	2	3	3	3	3	3	3
58	26-35	Perempuan	SMA	Belum bekerja	4	4	3	2	4	4	2	2	2
59	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
60	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
61	26-35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3
62	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
63	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	2	4	4	3	3	3
64	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
65	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
66	36-45	Perempuan	S-1	Guru	4	3	4	3	4	4	3	4	3
67	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	3	4	3	4	4	3	3	3
68	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
69	26-35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	3
70	17-25	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	2	3	3
71	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
72	26-35	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	4	4	3	4	3	2	2	3	3

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
73	17-25	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	4	3	2	3	4	4	3	4
74	46-55	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	3	3	2	2	3	3	3	3	3
75	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	2	4	3	2	4	2	3
Nilai Rata-rata					3,53	3,69	2,88	2,75	3,35	3,24	3,08	2,84	3,07
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,39	0,41	0,32	0,30	0,37	0,36	0,34	0,31	0,34
Nilai Interval					3,13								
Nilai Interval Konversi					78,17								
SKM UNIT LAYANAN					78,17								
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (Baik)								

D. Olah Data Bidang Dokumen Lingkungan

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	17-25	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	46-55	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	3
5	26-35	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	3	4	3	3	3
6	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	3
7	56-65	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	46-55	Laki-laki	S-1	Dokter	4	3	3	4	3	3	4	3	3
11	56-65	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	3
13	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	4	3	3
14	36-45	Perempuan	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	3
15	36-45	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	4	3	2	4	4	3	3	3	3
16	46-55	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	4	4	4	4
17	46-55	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	4	3	3	3
18	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	26-35	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	3	2	3
20	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	2	2	4	3	3	3	2	3
21	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	46-55	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	3	2	4	3	4	4	2	3
23	46-55	Laki-laki	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	4	2	2	4	4	4	3	2	2
24	36-45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	36-45	Perempuan	S-1	Wiraswasta	3	2	2	3	3	2	3	3	2

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
27	46-55	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	2	3	3	3	3	3	3	3
28	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	4	3	2	3
29	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	3	2	3
30	46-55	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	3	2	3
31	26-35	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	17-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	17-25	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	4	3	4	3
34	46-55	Laki-laki	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	3
35	17-25	Perempuan	S-1	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3
36	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	4	4	3
37	>66	Laki-laki	SD	Wiraswasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3
38	36-45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	2	1	2	3	3	3	3	3	3
39	36-45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	56-65	Laki-laki	S-1	Wiraswasta	4	3	4	4	3	3	3	3	3
Nilai Rata-rata					3,53	3,00	2,95	3,68	3,23	3,40	3,25	3,08	3,08
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,39	0,33	0,32	0,40	0,35	0,37	0,36	0,34	0,34
Nilai Interval					3,21								
Nilai Interval Konversi					80,23								
SKM UNIT LAYANAN					80,23								
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (Baik)								

E. Olah Data Bidang Laboratorium Lingkungan

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17-25	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	4	3	3	3	3
2	36-45	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	26-35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	17-25	Laki-laki	S-1	Tenaga Teknis	3	4	3	4	4	4	4	3	4
5	36-45	Laki-laki	SMA	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	3	3	4	4
6	46-55	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	4	4	3	3	3
7	46-55	Perempuan	S.2 ke atas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	>66	Laki-laki	S.2 ke atas	Pensiunan PNS	4	3	4	3	3	4	4	4	3
9	56-65	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	3	4	3
10	46-55	Perempuan	S-1	Ibu rumah tangga	4	4	4	3	3	3	4	3	4
Nilai Rata-rata					3,40	3,60	3,20	3,20	3,60	3,50	3,40	3,40	3,30
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,37	0,40	0,35	0,35	0,40	0,39	0,37	0,37	0,36
Nilai Interval					3,37								
Nilai Interval Konversi					84,15								

No	Data Responden				Unsur Penilaian								
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM UNIT LAYANAN					84,15								
KATEGORI SKM UNIT LAYANAN					B (Baik)								

LAMPIRAN III. DOKUMENTASI SURVEY



