



DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI



LAPORAN PENDAHULUAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN INFRASTRUKTUR

KOTA YOGYAKARTA

2021



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	2
BAB 1 PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Inventarisasi Permasalahan	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Target/Sasaran	6
1.5 Ruang Lingkup dan Lokasi Pekerjaan	7
1.6 Dasar Hukum	7
1.7 Data	8
1.8 Skema dan Alur Pemikiran	8
1.9 Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan	9
1.10 Kelembagaan	10
BAB 2 METODOLOGI	12
2.1 Teknik Pengumpulan Data	12
2.2 Populasi dan Teknik Sampling	12
2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	16
LAMPIRAN	17

KATA PENGANTAR

Laporan pendahuluan disusun untuk mengetahui pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pentingnya kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan sebagai bahan untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Laporan pendahuluan berisikan pendahuluan, serta metodologi kegiatan. Laporan pendahuluan ini diharapkan dapat menjadi gambaran awal pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta.

Yogyakarta, 2021
Dekan Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada,

Dr. Danang Sri Hadmoko, S.Si., M.Sc.
NIP 198005292002121001

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman 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.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta pasal 3 ayat 3 menyatakan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe A yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan bidang perumahan dan Kawasan permukiman. Sehingga Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang-bidang infrastruktur dan prasarana wilayah, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta pasal 4 sampai dengan pasal 43. Selanjutnya, sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Selaku penyelenggara pelayanan publik maka Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta setiap tahun berkewajiban menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei tersebut akan digunakan sebagai bahan pelaporan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 dapat menjadi salah satu upaya untuk perbaikan pelayanan.

Pemerintah Daerah dengan berbagai keterbatasan yang ada telah berusaha seoptimal mungkin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi di dalam realitanya masih sering dijumpai banyak keluhan dan kritik yang disampaikan masyarakat secara langsung maupun melalui berbagai media karena kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara

harapan akan kebutuhannya dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga akan ada perbaikan yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah demi peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan. Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Yogyakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan.

1.2 Inventarisasi Permasalahan

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan prasarana Kota Yogyakarta yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Penyediaan pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta supaya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna juga dituntut untuk aktif berpartisipasi dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Kecenderungan yang terjadi dalam masyarakat adalah masyarakat yang acuh dan tidak peduli terhadap prasarana yang tidak berfungsi dengan baik atau terjadi kerusakan, sehingga tidak dilaporkan kepada pihak penyelenggara. Besar harapan kedepannya masyarakat dapat turut aktif berpartisipasi aktif turut mengawasi dan memantau prasarana yang yang tidak bekerja dengan baik atau mengalami kerusakan dan dapat dilaporkan ke pihak pemerintah lebih cepat. Hal

ini dimaksudkan supaya pemerintah dapat segera menangani kerusakan yang terjadi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat terwujud.

Pembangunan yang baik membutuhkan adanya kerjasama dari berbagai pihak baik itu dari pemerintah, masyarakat dan *stakeholder* lainnya. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut harus cepat tanggap terhadap permasalahan yang terjadi begitu juga dengan masyarakat yang harus tanggap dan aktif dalam mengawasi segala bentuk pembangunan. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan yang dilakukan pemerintah dan meningkatkan pembangunan yang akan dilakukan, sehingga pelayanan menjadi lebih inovatif dan maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yang telah disediakan di Kota Yogyakarta.

Tujuan

Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta adalah:

1. Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta

3. Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.

1.4 Target/Sasaran

Meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman yang ada di 14 kemantren dan 45 kelurahan dari Kota Yogyakarta.

1.5 Ruang Lingkup dan Lokasi Pekerjaan

Ruang Lingkup Pekerjaan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta dilaksanakan melalui pengumpulan data dengan cara :

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk angka indeks

Ruang Lingkup Lokasi Pekerjaan

Lokasi pekerjaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta, yaitu pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan..

1.6 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta
4. Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta

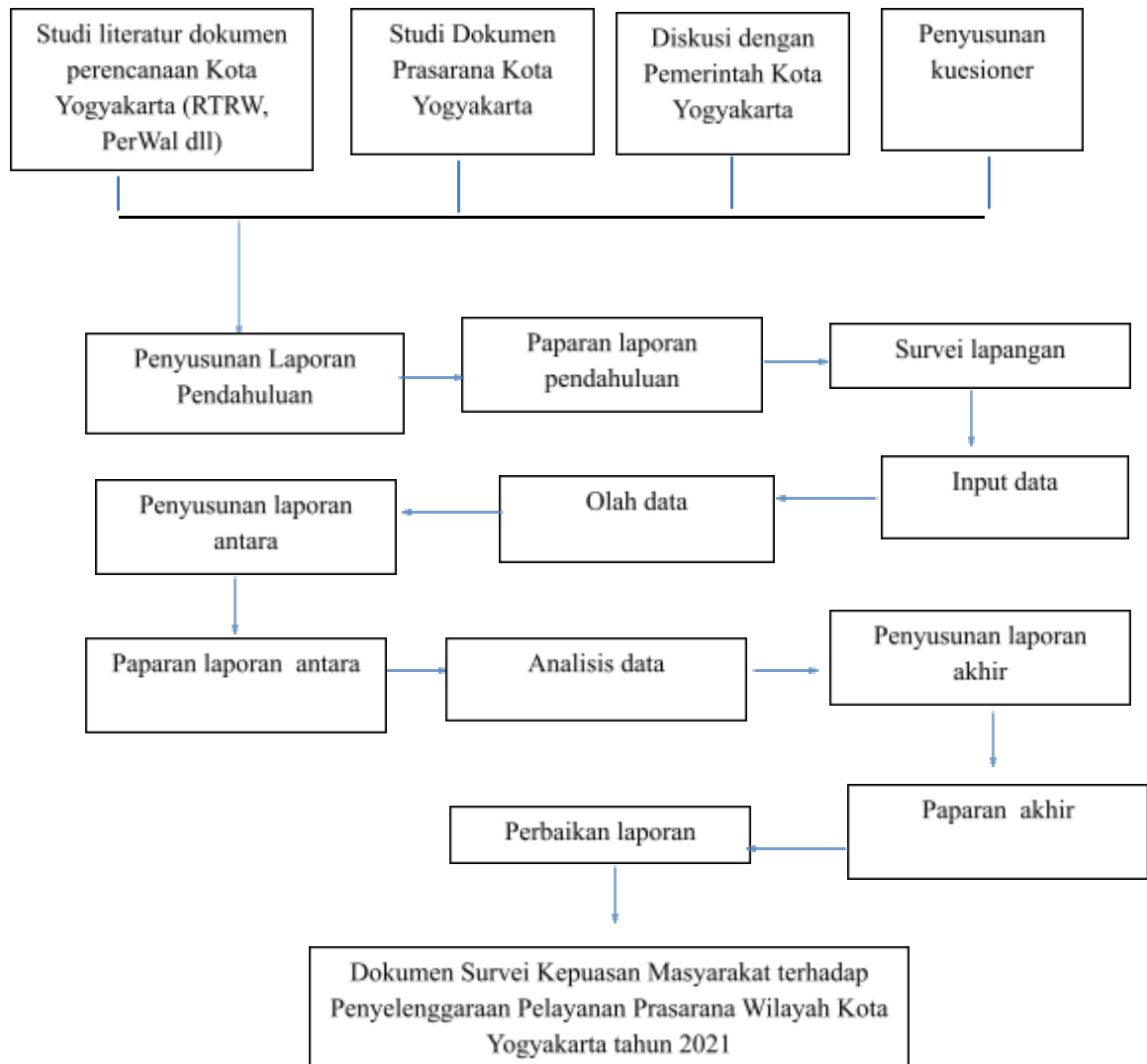
1.7 Data

Data yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi :

1. Data sekunder berupa : Data persebaran prasarana di Kota Yogyakarta, Peta persebaran prasarana di Kota Yogyakarta, Peta administrasi Kota Yogyakarta, RTRW Kota Yogyakarta dan dokumen Kota Yogyakarta dalam angka tahun 2021.
2. Data primer yang diambil melalui survei

1.8 Skema dan Alur Pemikiran

Skema dan alur pemikiran dari kegiatan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah Kota Yogyakarta dijelaskan melalui **Gambar 1.1** Diagram Alur Pemikiran Kegiatan berikut ini.



Gambar 1.1 Diagram Alur Pemikiran Kegiatan

1.9 Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Di Kota Yogyakarta adalah 75 (tujuh puluh lima) hari kalender setelah ditandatanganinya surat perjanjian kontrak. Jadwal pelaksanaan kegiatan disajikan dalam **tabel 1.1** berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal Pekerjaan

NO	KEGIATAN	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11
A	PERSIAPAN											
1	Penyiapan administrasi	■	■									
2	Studi literatur awal		■	■	■							
3	Persiapan lapangan, pembentukan tim dan penugasan tim, pengkajian data sekunder					■	■					
4	Paparan pendahuluan					■						
B	KERJA LAPANGAN											
5	Penentuan sampel lapangan					■	■					
6	Penyusunan kuesioner					■	■	■				
7	Kerja lapangan (Survei)							■	■	■		
C	OLAH DATA											
8	Olah data dan analisis data								■	■	■	
9	Paparan antara								■	■		
D	PELAPORAN											
10	Penulisan Laporan akhir								■	■	■	
11	Paparan akhir										■	
12	Perbaikan laporan											■

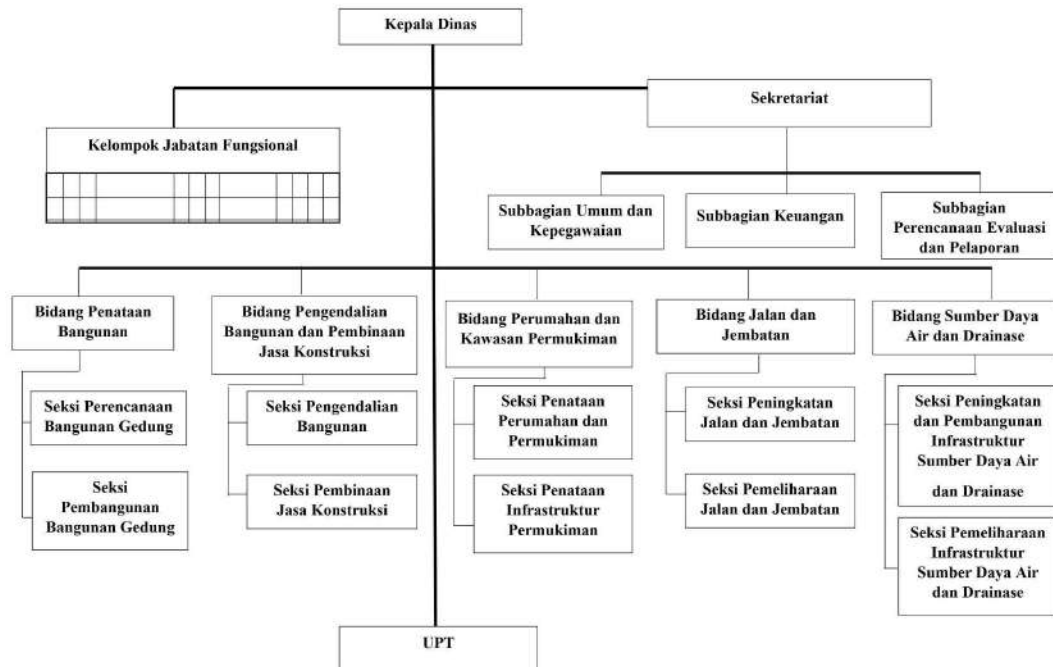
1.10 Kelembagaan

Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi. Susunan organisasi adalah sebagai berikut ini:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri atas :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

- b. Sub Bagian Keuangan; dan
 - c. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
- 3. Bidang Penataan Bangunan, terdiri atas :
 - a. Seksi Perencanaan Bangunan Gedung; dan
 - b. Seksi Pembangunan Bangunan Gedung
- 4. Bidang Pengendalian Bangunan dan Pembinaan Jasa Konstruksi, terdiri atas:
 - a. Seksi Pengendalian Bangunan; dan
 - b. Seksi Pembinaan Jasa Konstruksi
- 5. Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, terdiri atas:
 - a. Seksi Penataan Perumahan dan Permukiman; dan
 - b. Seksi Penataan Infrastruktur Permukiman
- 6. Bidang Jalan dan Jembatan, terdiri atas :
 - a. Seksi Peningkatan Jalan dan Jembatan; dan
 - b. Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
- 7. Bidang Sumber Daya Air dan Drainase, terdiri atas :
 - a. Seksi Peningkatan dan Pembangunan Infrastruktur Sumber Daya Air dan Drainase; dan
 - b. Seksi Pemeliharaan Infrastruktur Sumber Daya Air dan Drainase
- 8. Unit Pelaksana Teknis; terdiri atas :
 - a. UPT Pengolahan Air Limbah;
 - b. UPT Pengelolaan Penerangan Jalan Umum; dan
 - c. UPT Pengelolaan Rusunawa
- 9. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur organisasi yang terdapat pada Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 disajikan pada **Gambar 1.2** berikut ini :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta

Sumber: pu.jogjakota.go.id, 2021

BAB 2 METODOLOGI

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa bidang pelayanan prasarana merupakan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis statistik deskriptif. Kajian ini akan memfokuskan pada pengolahan data dan angka dengan menggunakan statistik. Kajian ini akan mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan.. Masyarakat Kota Yogyakarta akan menjadi objek utama kajian ini.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh informasi langsung dari lapangan. Teknik yang dilakukan dalam melakukan pengumpulan data primer adalah sebagai berikut :

- a) Observasi lapangan. Observasi lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Observasi lapangan dimaksudkan untuk mengetahui kondisi secara langsung di lapangan baik itu permasalahan yang ada di sana atau fenomena-fenomena yang ditemukan lainnya. Alat yang digunakan untuk membantu observasi ini adalah kamera, peta, GPS, alat tulis dan alat perekam.
- b) Wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner. Wawancara ini dilakukan pada responden, yaitu masyarakat Kota Yogyakarta. Kuesioner

digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan wawancara dan mengumpulkan data dari responden yang ada di lapangan.

2.2 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam kajian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Yogyakarta secara umum di Kota Yogyakarta. Jumlah populasi yang sangat besar membuat kajian ini menggunakan sampel sebagai objek. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki untuk mewakilkan kondisi populasi tersebut .

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *quota sampling*. Pengambilan responden dengan sampel total adalah 250 responden untuk pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan yang dibagi ke dalam beberapa kategori pengambilan sampel.

1. Pengambilan responden untuk pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar penataan kawasan jalan yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Pengambilan responden di Jl. KH. Ahmad Dahlan yaitu sejumlah 35 responden.
2. Pengambilan responden untuk pelayanan pedestrian Jl. Jenderal Sudirman
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Jumlah responden yang diambil yaitu 15 responden.

3. Pengambilan responden untuk penataan Simpang Tugu
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana simpang jalan Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Simpang tugu mencakup beberapa pertemuan jalan yaitu antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi. Jumlah responden yang diambil yaitu 39 responden.
4. Pengambilan responden untuk Saluran Air Hujan (SAH) Kotagede
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan SAH yang dibawah oleh Bidang Sumberdaya Air dengan memiliki fokus pada Kemantren Kotagede yaitu terdiri atas tiga kelurahan. Pengambilan responden di pelayanan SAH berjumlah 45 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Jumlah Responden untuk Pelayanan SAH

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kotagede	Rejowinangun	15
		Prenggan	15
		Purbayan	15
TOTAL RESPONDEN			45

5. Pengambilan responden untuk permukiman kumuh
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan perumahan yang dibawah oleh Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman dengan memiliki fokus pada kelurahan yang memiliki permukiman kumuh yaitu Kelurahan Klitren. Pengambilan responden di permukiman kumuh berjumlah 40 responden yang berada di Kelurahan Klitren, Kemantren Gondokusuman, Kota Yogyakarta, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.2**.

Tabel 2.2 Jumlah Responden untuk Permukiman Kumuh

NO	KELURAHAN	RW	JUMLAH RESPONDEN
1	Klitren	1	10
		3	10
		4	5
		6	5
		7	5
		8	5
TOTAL RESPONDEN			40

6. Pengambilan responden untuk pelayanan rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

Pengambilan responden dilakukan di beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Sambungan Rumah (SR) dan Saluran Pembawa (SP) yang terhubung ke pelayanan Instalasi Pengelolaan Air Limbah Terpusat (IPAL Terpusat). Pertanyaan pada survei terkait dengan pemeliharaan dan keluhan dari pemanfaatan SP dan SR yang di bawah UPT Pengelolaan Air Limbah. Survei ini akan di lakukan di kelurahan dengan 36 sampel responden yang merupakan pengguna sambungan rumah (SR) seperti ditunjukkan oleh **tabel 2.3**.

Tabel 2.3 Jumlah Responden untuk Pelayanan SR

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kraton	Kadipaten	3
2	Mergangsan	Wirogunan	3
3	Ngampilan	Ngampilan	3
4	Gondokusuman	Terban	3
5	Wirobrajan	Patangpuluhan	3
6	Tegalrejo	Karangwaru	3
7		Tegalrejo	3
8	Danurejan	Bausasran	3
9	Umbulharjo	Semaki	3

10		Sorosutan	3
11		Tahunan	3
12		Warungboto	3
TOTAL RESPONDEN			36

7. Pengambilan Responden untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kampung dan Lingkungan

Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar kondisi dan pemanfaatan Penerangan Jalan Umum Kampung dan Lingkungan yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penerangan Jalan Umum (PJU). Survei dilakukan pada empat sektor wilayah kerja PJU di Kota Yogyakarta, sehingga diambil dua kelurahan sampel dari setiap sektor. Jumlah responden adalah 40 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.4** sebagai berikut.

Tabel 2.4 Jumlah Responden untuk Pelayanan PJU Kampung dan Lingkungan

SEKTOR	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Gondokusuman	Kotabaru	5
	Danurejan	Bausasran	5
2	Umbulharjo	Pandeyan	5
	Kotagede	Rejowinangun	5
3	Kraton	Kadipaten	5
	Wirobrajan	Wirobrajan	5
4	Tegalrejo	Tegalrejo	5
	Gedongtengen	Pringgokusuman	5
TOTAL RESPONDEN			40

2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Untuk mempermudah dalam pengolahan data, input data yang dilakukan menggunakan *software Microsoft Excel*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan penyajian data berupa grafik, diagram dan tabel. Selain itu, hasil pengambilan titik koordinat responden juga dilakukan pemetaan dengan *software ArcGIS*. Dengan demikian dapat diketahui hasil

pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam bentuk angka-angka.

Analisis data secara deskriptif juga menggunakan pedoman dari Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Pedoman tersebut akan menganalisa hasil pengukuran skala likert dengan setiap pertanyaan survei dengan bobot nilai rata - rata tertimbang yang menyesuaikan dengan jumlah unsur yang dikaji di setiap unit pelayanan. Selain itu, untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Rumus yang digunakan untuk bobot nilai tertimbang dan nilai SKM adalah sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang}(N) = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x}$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Berdasarkan pedoman dari Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 interpretasi penilaian SKM adalah 25 hingga 100, karena skala likert yang digunakan hingga nilai persepsi 4. Sementara itu, pada kajian ini menggunakan nilai persepsi terbesar 6 sehingga interpretasi nilai SKM adalah 25 hingga 150. Maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut merupakan **Tabel 2.5** yang menunjukkan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang telah disesuaikan dengan ruang lingkup kajian dan kuesioner kajian. Nilai persepsi memiliki nilai maksimal 6, sehingga apabila nilai SKM yang sudah dikonversi juga menyesuaikan menjadi 25 hingga 150 dengan mutu pelayanan sangat baik hingga sangat tidak baik.

Tabel 2.5 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 - 1,83	25 - 45,83	F	Sangat Tidak Baik
2	1,84 - 2,67	66,68 - 66,67	E	Tidak Baik
3	2,68 - 3,51	66,68 - 87,51	D	Cukup Tidak Baik
4	3,52 - 4,35	87,52 - 108,35	C	Cukup Baik
5	4,36 - 5,19	108,36 - 129,19	B	Baik
6	5,20 - 6,0	129,20 - 150	A	Sangat Baik

Sumber : Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 (Disesuaikan)

LAMPIRAN

- A. Tenaga Ahli
 1. Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T. (Koordinator Tim/ Koordinator Peneliti, (Tenaga Ahli Perencanaan Kota/ Manajemen Perkotaan/ Geografi Perkotaan)
 2. Drs. H. BS. Eko Prakoso, M.SP. (Tenaga Ahli Geografi dalam Bidang Statistik)

- B. Asisten Ahli
 1. Aisah Tri Wahyuni, S.Si.
 2. Alifia Nada Putri Galuh, S.Si.

- C. Administrasi
 1. Hidayah Almasari

- D. Surveyor
 1. Adelia Intan Septi
 2. Aeirieya Eve Angeulis Butsaina
 3. Amalia Ratna Andan Sari
 4. Avie Rose Savitri
 5. Clara Sinta Dwestiana
 6. Dewi Setianingsih
 7. Ersal Latifa Rosewidiadari
 8. Evania Kultsum
 9. Milga Puspita Eka Jayanti
 10. Muhammad Syaiful Anwar
 11. Muhamad Rosyid Pamungkas
 12. Rifqi Firdaus Maajid
 13. Shafa Salsabila
 14. Yunita Salsabila

KERJASAMA ANTARA



DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA 2021





DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI



LAPORAN ANTARA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA

KOTA YOGYAKARTA

2021



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	4
BAB 1	5
PENDAHULUAN	5
Latar Belakang	5
1.2 Inventarisasi Permasalahan	7
1.3 Maksud dan Tujuan	8
1.4 Target/ Sasaran	9
1.5 Ruang Lingkup dan Lokasi Pekerjaan	9
1.6 Dasar Hukum	10
1.7 Data	10
1.8 Skema dan Alur Pemikiran	11
1.9 Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan	12
1.10 Kelembagaan	12
BAB 2	15
METODOLOGI	15
2.1 Teknik Pengumpulan Data	15
2.2 Populasi dan Teknik Sampling	16
2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Dat	20
BAB 3	21
GAMBARAN UMUM WILAYAH	21
Letak Administratif dan Geografis	21
3.2 Kondisi Topografi	23
3.3 Kondisi Demografi	24

3.4	Kondisi Pelayanan Prasarana Jalan	26
3.5	Kondisi Pelayanan Pedestrian	27
3.6	Kondisi Pelayanan Simpang Tugu	30
3.7	Kondisi Pelayanan Drainase	31
3.8	Kondisi Pelayanan Permukiman	33
3.9	Kondisi Pelayanan Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)	35
3.10	Kondisi Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)	36
BAB 4		38
HASIL AKHIR PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		38
4.1	Pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan (Kode A)	38
	Hasil Survei Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan	38
4.2	Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman (Kode B)	58
	Hasil Survei Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman	59
4.3	Penataan Kawasan Simpang Tugu (Kode C)	82
	Hasil Survei Pelayanan Kawasan Simpang Tugu	82
4.4	Pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede (Kode D)	97
	Hasil Survei Pelayanan SAH Kawasan Kotagede	97
4.5	Penataan Lingkungan Kumuh Kawasan Klitren (Kode E)	114
	Hasil Survei Penataan Lingkungan Kumuh Kawasan Klitren	114
4.6	Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR) (Kode F)	128
4.7	Pelayanan Penerangan Jalan umum (PJU) Kampung dan Lingkungan (Kode G)	135
LAMPIRAN		143

KATA PENGANTAR

Laporan antara disusun untuk mengetahui pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pentingnya kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan sebagai bahan untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Pekerjaan yang telah dilakukan telah mencapai 70% dari keseluruhan kegiatan. Laporan antara berisikan pendahuluan, metodologi kegiatan, deskripsi wilayah dan hasil lapangan yang telah diolah dan dianalisis. Laporan antara ini diharapkan dapat menjadi gambaran dari keseluruhan dokumen pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021 .

Yogyakarta, 2021

Dekan Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada,

Dr. Danang Sri Hadmoko, S.Si., M.Sc.

NIP 198005292002121001

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman 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.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta pasal 3 ayat 3 menyatakan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe A yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan bidang perumahan dan Kawasan permukiman. Sehingga Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang-bidang infrastruktur dan prasarana wilayah, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta pasal 4 sampai dengan pasal 43. Selanjutnya, sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Selaku penyelenggara pelayanan publik maka Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta setiap tahun berkewajiban menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei tersebut akan digunakan sebagai bahan pelaporan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn 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 dapat menjadi salah satu upaya untuk perbaikan pelayanan.

Pemerintah Daerah dengan berbagai keterbatasan yang ada telah berusaha seoptimal mungkin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi di dalam realitanya masih sering dijumpai banyak keluhan dan kritik yang disampaikan masyarakat secara langsung maupun melalui berbagai media karena kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturn penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara

harapan akan kebutuhannya dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga akan ada perbaikan yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah demi peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan. Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Yogyakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan.

1.2 Inventarisasi Permasalahan

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan prasarana Kota Yogyakarta yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Penyediaan pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta supaya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna juga dituntut untuk aktif berpartisipasi dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Kecenderungan yang terjadi dalam masyarakat adalah masyarakat yang acuh dan tidak peduli terhadap prasarana yang tidak berfungsi dengan baik atau terjadi kerusakan, sehingga tidak dilaporkan kepada pihak penyelenggara. Besar harapan kedepannya masyarakat dapat turut aktif berpartisipasi aktif turut mengawasi dan memantau prasarana yang yang tidak bekerja dengan baik atau mengalami kerusakan dan dapat dilaporkan ke pihak pemerintah lebih cepat. Hal

ini dimaksudkan supaya pemerintah dapat segera menangani kerusakan yang terjadi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat terwujud.

Pembangunan yang baik membutuhkan adanya kerjasama dari berbagai pihak baik itu dari pemerintah, masyarakat dan stakeholder lainnya. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut harus cepat tanggap terhadap permasalahan yang terjadi begitu juga dengan masyarakat yang harus tanggap dan aktif dalam mengawasi segala bentuk pembangunan. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan yang dilakukan pemerintah dan meningkatkan pembangunan yang akan dilakukan, sehingga pelayanan menjadi lebih inovatif dan maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yang telah disediakan di Kota Yogyakarta.

Tujuan

1. Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta adalah:
2. Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.
3. Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta

4. Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.

1.4 Target/ Sasaran

Meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman yang ada di 14 kemantren dan 45 kelurahan dari Kota Yogyakarta.

1.5 Ruang Lingkup dan Lokasi Pekerjaan

Ruang Lingkup Pekerjaan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta dilaksanakan melalui pengumpulan data dengan cara :

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk angka indeks

Ruang Lingkup Lokasi Pekerjaan

Lokasi pekerjaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta, yaitu pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan..

1.6 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta
4. Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta

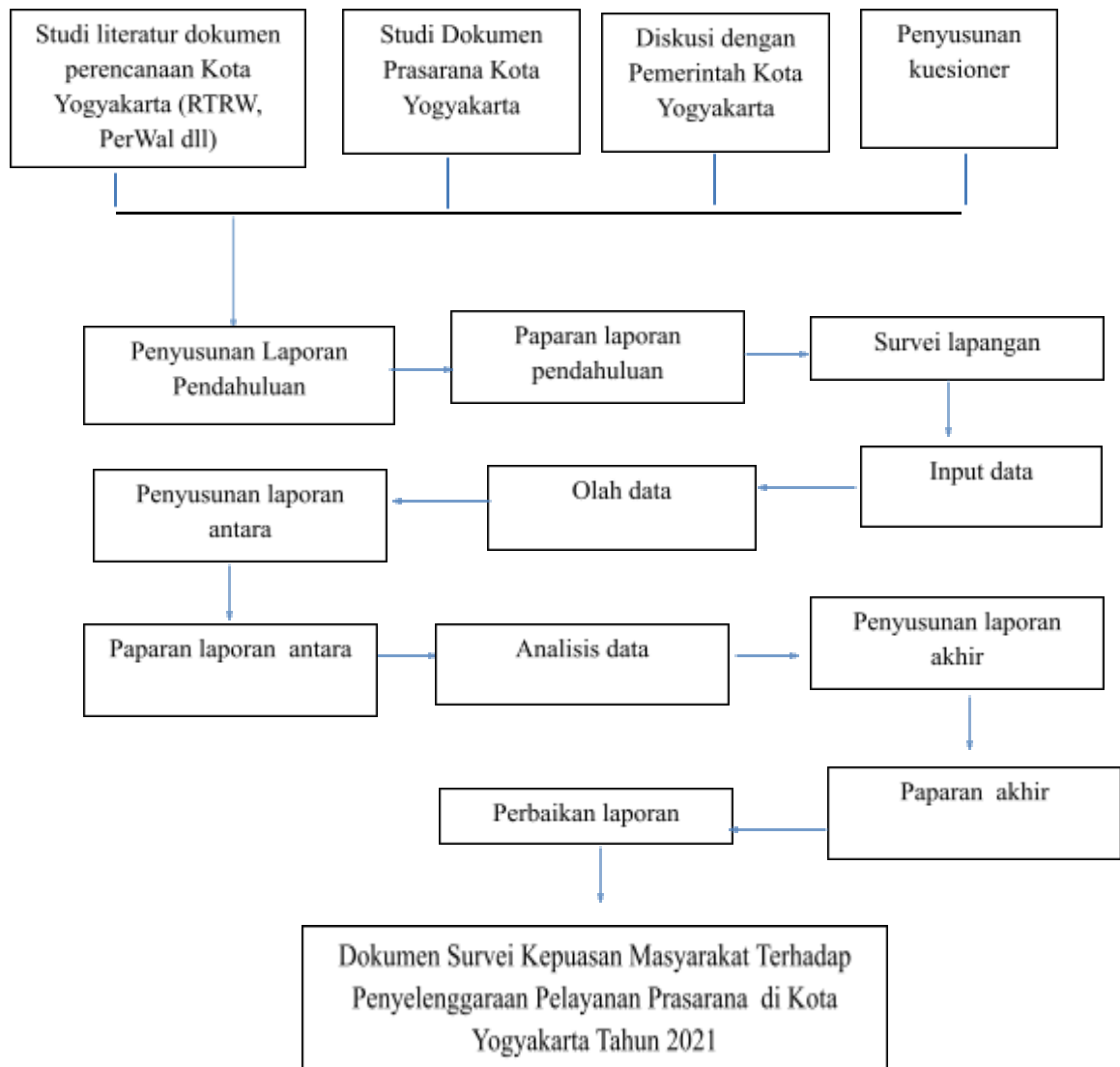
1.7 Data

Data yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi :

1. Data sekunder berupa : Data persebaran prasarana di Kota Yogyakarta, Peta persebaran prasarana di Kota Yogyakarta, Peta administrasi Kota Yogyakarta, RTRW Kota Yogyakarta dan dokumen Kota Yogyakarta dalam angka tahun 2021.
2. Data primer yang diambil melalui survei

1.8 Skema dan Alur Pemikiran

Skema dan alur pemikiran dari kegiatan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah Kota Yogyakarta dijelaskan melalui **Gambar 1.1** Diagram Alur Pemikiran Kegiatan berikut ini.



Gambar 1.1 Diagram Alur Pemikiran Kegiatan

1.9 Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Di Kota Yogyakarta adalah 75 (tujuh puluh lima) hari kalender setelah ditandatanganinya surat perjanjian kontrak. Jadwal pelaksanaan kegiatan disajikan dalam **tabel 1.1** berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal Pekerjaan

NO	KEGIATAN	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11
A	PERSIAPAN											
1	Penyiapan administrasi	■	■									
2	Studi literatur awal		■	■	■							
3	Persiapan lapangan, pembentukan tim dan penugasan tim, pengkajian data sekunder					■	■					
4	Paparan pendahuluan					■						
B	KERJA LAPANGAN											
5	Penentuan sampel lapangan					■	■					
6	Penyusunan kuesioner					■	■	■				
7	Kerja lapangan (Survei)							■	■			
C	OLAH DATA											
8	Olah data dan analisis data								■	■	■	
9	Paparan antara								■			
D	PELAPORAN											
10	Penulisan Laporan akhir								■	■		
11	Paparan akhir										■	
12	Perbaikan laporan											■

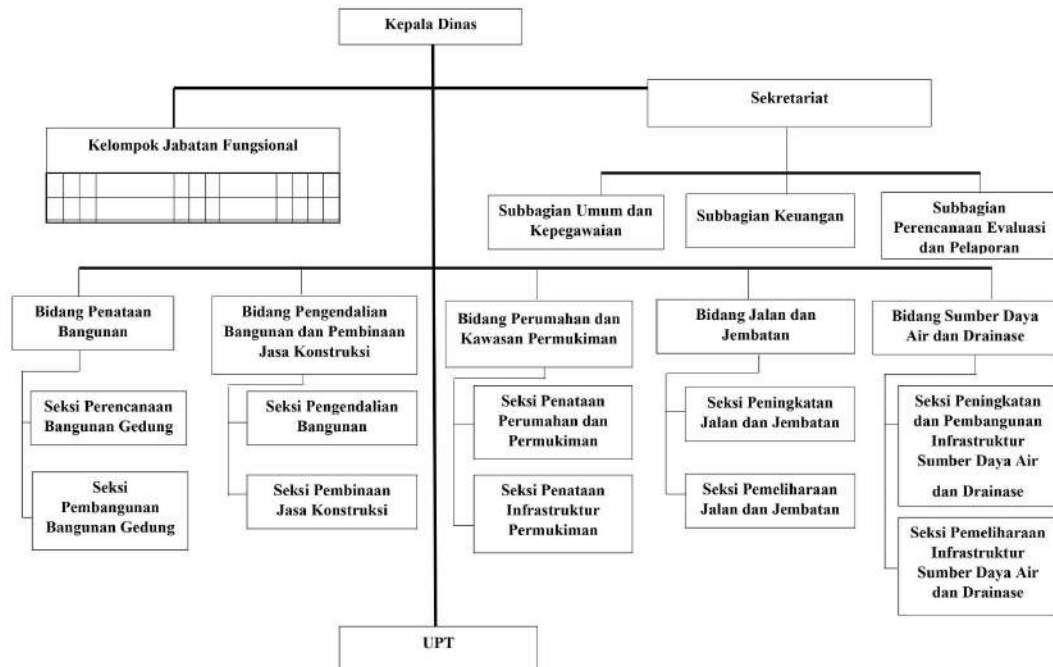
1.10 Kelembagaan

Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi. Susunan organisasi adalah sebagai berikut ini:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri atas :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

- b. Sub Bagian Keuangan; dan
 - c. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
3. Bidang Penataan Bangunan, terdiri atas :
 - a. Seksi Perencanaan Bangunan Gedung; dan
 - b. Seksi Pembangunan Bangunan Gedung
 4. Bidang Pengendalian Bangunan dan Pembinaan Jasa Konstruksi, terdiri atas:
 - a. Seksi Pengendalian Bangunan; dan
 - b. Seksi Pembinaan Jasa Konstruksi
 5. Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, terdiri atas:
 - a. Seksi Penataan Perumahan dan Permukiman; dan
 - b. Seksi Penataan Infrastruktur Permukiman
 6. Bidang Jalan dan Jembatan, terdiri atas :
 - a. Seksi Peningkatan Jalan dan Jembatan; dan
 - b. Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
 7. Bidang Sumber Daya Air dan Drainase, terdiri atas :
 - a. Seksi Peningkatan dan Pembangunan Infrastruktur Sumber Daya Air dan Drainase; dan
 - b. Seksi Pemeliharaan Infrastruktur Sumber Daya Air dan Drainase
 8. Unit Pelaksana Teknis; terdiri atas :
 - a. UPT Pengolahan Air Limbah;
 - b. UPT Pengelolaan Penerangan Jalan Umum; dan
 - c. UPT Pengelolaan Rusunawa
 9. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur organisasi yang terdapat pada Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 disajikan pada **Gambar 1.2** berikut ini :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta

Sumber: pu.jogjakota.go.id, 2021

BAB 2 METODOLOGI

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa bidang pelayanan prasarana merupakan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis statistik deskriptif. Kajian ini akan memfokuskan pada pengolahan data dan angka dengan menggunakan statistik. Kajian ini akan mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan. Masyarakat Kota Yogyakarta akan menjadi objek utama kajian ini.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh informasi langsung dari lapangan. Teknik yang dilakukan dalam melakukan pengumpulan data primer adalah sebagai berikut :

- a) Observasi lapangan. Observasi lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Observasi lapangan dimaksudkan untuk mengetahui kondisi secara langsung di lapangan baik itu permasalahan yang ada di sana atau fenomena-fenomena yang ditemukan lainnya. Alat yang digunakan untuk membantu observasi ini adalah kamera, peta, GPS, alat tulis dan alat perekam.
- b) Wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner. Wawancara ini dilakukan pada responden, yaitu masyarakat Kota Yogyakarta. Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan wawancara dan mengumpulkan data dari responden yang ada di lapangan.

2.2 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam kajian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Yogyakarta secara umum di Kota Yogyakarta. Jumlah populasi yang sangat besar membuat kajian ini menggunakan sampel sebagai objek. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki untuk mewakilkan kondisi populasi tersebut .

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *quota sampling*. Pengambilan responden dengan sampel total adalah 250 responden untuk pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan yang dibagi ke dalam beberapa kategori pengambilan sampel.

1. Pengambilan responden untuk pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar penataan kawasan jalan yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Pengambilan responden di Jl. KH. Ahmad Dahlan yaitu sejumlah 35 responden.
2. Pengambilan responden untuk pelayanan pedestrian Jl. Jenderal Sudirman
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Jumlah responden yang diambil yaitu 15 responden.

3. Pengambilan responden untuk penataan Simpang Tugu
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana simpang jalan Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Simpang tugu mencakup beberapa pertemuan jalan yaitu antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi. Jumlah responden yang diambil yaitu 39 responden.
4. Pengambilan responden untuk Saluran Air Hujan (SAH) Kotagede
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan SAH yang dibawah oleh Bidang Sumberdaya Air dengan memiliki fokus pada Kemantren Kotagede yaitu terdiri atas tiga kelurahan. Pengambilan responden di pelayanan SAH berjumlah 45 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Jumlah Responden untuk Pelayanan SAH

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kotagede	Rejowinangun	15
		Prenggan	15
		Purbayan	15
TOTAL RESPONDEN			45

5. Pengambilan responden untuk permukiman kumuh
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan perumahan yang dibawah oleh Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman dengan memiliki fokus pada kelurahan yang memiliki permukiman kumuh yaitu Kelurahan Klitren. Pengambilan responden di permukiman kumuh berjumlah 40 responden yang berada di Kelurahan Klitren, Kemantren Gondokusuman, Kota Yogyakarta, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.2**.

Tabel 2.2 Jumlah Responden untuk Permukiman Kumuh

NO	KELURAHAN	RW	JUMLAH RESPONDEN
1	Klitren	1	10
		3	10
		4	5
		6	5
		7	5
		8	5
TOTAL RESPONDEN			40

6. Pengambilan responden untuk pelayanan rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

Pengambilan responden dilakukan di beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Sambungan Rumah (SR) dan Saluran Pembawa (SP) yang terhubung ke pelayanan Instalasi Pengelolaan Air Limbah Terpusat (IPAL Terpusat). Pertanyaan pada survei terkait dengan pemeliharaan dan keluhan dari pemanfaatan SP dan SR yang di bawah UPT Pengelolaan Air Limbah. Survei ini akan di lakukan di kelurahan dengan 36 sampel responden yang merupakan pengguna sambungan rumah (SR) seperti ditunjukkan oleh **tabel 2.3**.

Tabel 2.3 Jumlah Responden untuk Pelayanan SR

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kraton	Kadipaten	3
2	Mergangsan	Wirogunan	3
3	Ngampilan	Ngampilan	3
4	Gondokusuman	Terban	3
5	Wirobrajan	Patangpuluhan	3
6	Tegalrejo	Karangwaru	3
7		Tegalrejo	3
8	Danurejan	Bausasran	3
9	Umbulharjo	Semaki	3
10		Sorosutan	3
11		Tahunan	3

12		Warungboto	3
TOTAL RESPONDEN			36

7. Pengambilan Responden untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kampung dan Lingkungan

Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar kondisi dan pemanfaatan Penerangan Jalan Umum Kampung dan Lingkungan yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penerangan Jalan Umum (PJU). Survei dilakukan pada empat sektor wilayah kerja PJU di Kota Yogyakarta, sehingga diambil dua kelurahan sampel dari setiap sektor. Jumlah responden adalah 40 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.4** sebagai berikut.

Tabel 2.4 Jumlah Responden untuk Pelayanan PJU Kampung dan Lingkungan

SEKTOR	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Gondokusuman	Kotabaru	5
	Danurejan	Bausasran	5
2	Umbulharjo	Pandeyan	5
	Kotagede	Rejowinangun	5
3	Kraton	Kadipaten	5
	Wirobrajan	Wirobrajan	5
4	Tegalrejo	Tegalrejo	5
	Gedongtengen	Pringgokusuman	5
TOTAL RESPONDEN			40

2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Untuk mempermudah dalam pengolahan data, input data yang dilakukan menggunakan *software Microsoft Excel*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan penyajian data berupa grafik, diagram dan tabel. Selain itu, hasil pengambilan titik koordinat responden juga dilakukan pemetaan dengan *software ArcGIS*. Dengan demikian dapat diketahui hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam bentuk angka-angka.

Analisis data secara deskriptif juga menggunakan pedoman dari Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Pedoman tersebut akan menganalisa hasil pengukuran skala likert dengan setiap pertanyaan survei dengan bobot nilai rata - rata tertimbang yang menyesuaikan dengan jumlah unsur yang dikaji di setiap unit pelayanan. Selain itu, untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Rumus yang digunakan untuk bobot nilai tertimbang dan nilai SKM adalah sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang}(N) = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Berdasarkan pedoman dari Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 interpretasi penilaian SKM adalah 25 hingga 100, karena skala likert yang digunakan hingga nilai persepsi 4. Sementara itu, pada kajian ini menggunakan nilai persepsi terbesar 6 sehingga interpretasi nilai SKM adalah 25 hingga 150. Maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut merupakan **Tabel 2.5** yang menunjukkan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang telah disesuaikan dengan ruang lingkup kajian dan kuesioner kajian. Nilai persepsi memiliki nilai maksimal 6, sehingga apabila nilai SKM yang sudah dikonversi juga menyesuaikan menjadi 25 hingga 150 dengan mutu pelayanan sangat baik hingga sangat tidak baik.

Tabel 2.5 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 - 1,83	25 - 45,83	F	Sangat Tidak Baik
2	1,84 - 2,67	66,68 - 66,67	E	Tidak Baik
3	2,68 - 3,51	66,68 - 87,51	D	Cukup Tidak Baik
4	3,52 - 4,35	87,52 - 108,35	C	Cukup Baik
5	4,36 - 5,19	108,36 - 129,19	B	Baik
6	5,20 - 6,0	129,20 - 150	A	Sangat Baik

Sumber : Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 (Disesuaikan)

BAB 3

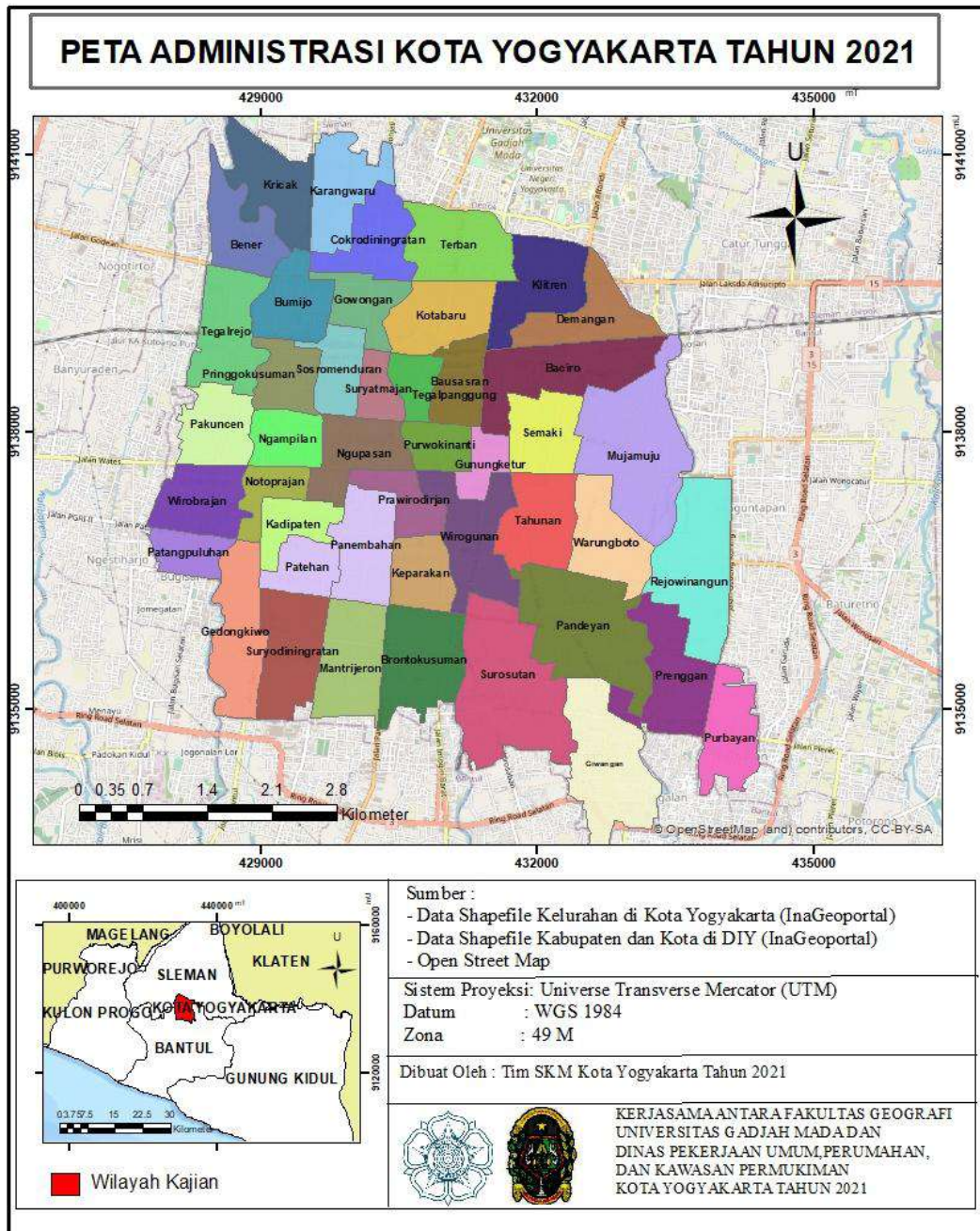
GAMBARAN UMUM WILAYAH

3.1 Letak Administratif dan Geografis

Kota Yogyakarta merupakan ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta terletak pada koordinat 110°24'19" hingga 110°28'53" Bujur Timur dan 07°49'26" hingga 07°15'24" Lintang Selatan. Luas Kota Yogyakarta adalah 32,5 Km² atau 1,02 persen dari luas wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jarak yang ditempuh oleh ibukota Kemantren terjauh yakni Kemantren Tegalrejo ke arah pusat pemerintahan Kota Yogyakarta hanya sejauh 6 km saja. Secara administratif, Kota Yogyakarta memiliki memiliki batas wilayah diantaranya adalah

- Batas wilayah Utara : Kabupaten Sleman;
- Batas wilayah Timur : Kabupaten Bantul dan Sleman;
- Batas wilayah Selatan : Kabupaten Bantul; dan
- Batas wilayah Barat : Kabupaten Bantul dan Sleman.

Kota Yogyakarta pada tahun 2020 memiliki 14 kemantren dengan 45 kelurahan yang dibagi menjadi 617 Rukun Warga (RW) dan 2.535 Rukun Tetangga (RT). Kemantren Umbulharjo merupakan kemantren yang memiliki wilayah paling luas yaitu 812 Ha atau sebesar 25% dari luas Kota Yogyakarta dengan jumlah kelurahan terbanyak, yaitu sebanyak 7 kelurahan. Sementara itu kemantren yang memiliki luasan terkecil adalah Kemantren Pakualaman dengan luas 63 Ha atau sebesar 1,94% dari total wilayah Yogyakarta. Lebih lengkapnya tentang luas dan pembagian wilayah administrasi Kota Yogyakarta dapat dilihat dalam Peta administrasi Kota Yogyakarta disajikan pada **Gambar 3.1**.



Gambar 3. 1. Peta Administrasi Kota Yogyakarta

Sumber : Hasil Pengolahan Data Sekunder (2021)

3.2 Kondisi Topografi

Kota Yogyakarta memiliki kemiringan lahan yang relatif datar antara nol hingga tiga persen ke arah selatan serta dialiri 3 buah sungai besar yaitu: Sungai Winongo di bagian barat, Sungai Code di bagian tengah dan Sungai Gajahwong di bagian timur. Seluas 1,657 Ha dari wilayah Kota Yogyakarta berada pada ketinggian kurang dari 100 meter Dpa, sementara sisanya (seluas 1,593 Ha) berada pada ketinggian antara 100 – 130 meter dpa. Kemantren-kemantren yang terletak di bagian utara Kota Yogyakarta sebagian besar terletak pada ketinggian di atas 100 – 130 meter, dikarenakan Kota Yogyakarta merupakan dataran lereng Gunung Merapi yang terletak di bagian utara. Wilayah yang merupakan dataran lereng Gunung Merapi diantaranya berada di Kemantren Mergangsan, Gondokusuman, Danurejan, Pakualaman, Gedongtengen, Jetis dan Tegalrejo. Kota Yogyakarta termasuk cekungan bagian bawah dari lereng Gunung Merapi. Sebagian besar tanahnya berupa tanah regosol atau vulkanis muda. Sedangkan di Kemantren Umbulharjo dan sekitarnya jenis tanahnya adalah lempung kepasiran (*sandy clay*) dengan formasi geologi batuan sedimen andesit tua (*old andesit*)/kepasiran. Data ketinggian wilayah Kota Yogyakarta secara lengkap tersaji pada **Tabel 3.1**.

Tabel 3. 1. Luas Wilayah Kota Yogyakarta Berdasar Pada Kemiringan Lahan

No	Kemantren	Ketinggian	
		50 – 100 m Dpa	100 – 130 m Dpa
1	Mantrijeron	261,0000	0
2	Kraton	140,0000	0
3	Mergangsan	202,1050	28,8950
4	Umbulharjo	604,6456	205,3544
5	Kotagede	302,4915	4,5085
6	Gondokusuman	0	399,0000
7	Danurejan	0	110,0000
8	Pakualaman	0	63,0000
9	Gondomanan	41,8925	70,1075
10	Ngampilan	30,7500	51,2500
11	Wirobrajan	72,4263	103,5737
12	Gedongtengen	0	96,0000
13	Jetis	0	170,0000
14	Tegalrejo	0	291,0000

	Jumlah	1,657,3109	1,592,6891
--	--------	------------	------------

Sumber : BPN dan Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta

3.3 Kondisi Demografi

Jumlah penduduk Kota Yogyakarta pada tahun 2020 sebanyak 373.589 jiwa dengan rincian sebanyak 182.019 jiwa penduduk laki-laki dan 191.570 jiwa penduduk perempuan. Luas wilayah 32,50 Km², kepadatan penduduk Kota Yogyakarta tahun 2020 sebesar 11.495 jiwa per Km². Jumlah penduduk yang paling padat berada di Kemantren Ngampilan yaitu sebesar 18.729 jiwa per Km², sedangkan kemantren dengan kepadatan jumlah penduduk paling rendah terdapat di Kemantren Umbulharjo yakni 8.395 jiwa per Km². Selengkapnya mengenai demografi Kota Yogyakarta dapat dilihat pada **Tabel 3.2**.

Tabel 3. 2. Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kemantren di Kota Yogyakarta Tahun 2020

Kemantren	Penduduk (Jiwa)		Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²)
	Jumlah	%	
Mantrijeron	33.340	8,92	12.774
Kraton	17.943	4,80	12.816
Mergangsang	28.739	7,69	12.441
Umbulharjo	68.170	18,25	8.395
Kotagede	33.280	8,91	10.840
Gondokusuman	36.921	9,88	9.253
Danurejan	18.670	5,00	16.973
Pakualaman	9.148	2,45	14.521
Gondomanan	12.793	3,42	11.422
Ngampilan	15.358	4,11	18.729
Wirobrajan	24.739	6,62	14.056

Gedongtengen	16.484	4,41	17.171
Jetis	23.385	6,26	13.756
Tegalrejo	34.619	9,27	11.897
Kota Yogyakarta	373.589	100	11.495

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta Tahun 2020

3.4 Kondisi Pelayanan Prasarana Jalan

Perwujudan sistem jaringan jalan merupakan pendukung dari perwujudan sistem transportasi, agar saling terhubung dengan wilayah lain sehingga akan meningkatkan interaksi wilayah yang mampu menggerakkan aktivitas ekonomi. Kemudahan akses ke semua bagian kota dapat dilihat dari indikator rasio panjang jalan per satuan penduduk. Perkembangan rasio tersebut mengalami nilai yang fluktuatif hingga tahun 2019 lalu dan cenderung menurun, dengan pertumbuhan rata-rata sebesar -1,69% per tahun. Hal tersebut dapat terjadi karena panjang jalan yang tidak bertambah (justru menurun) dan pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah. **Tabel 3.3** menunjukkan rasio yang mengalami penurunan.

Tabel 3.3. Rasio Panjang Jalan dengan Jumlah Penduduk di Kota Yogyakarta

No	Indikator	Satuan	2017	2018	2019
1	Jumlah Panjang Jalan	Km	233,21	233,21	233,21
2	Jumlah Penduduk	Jiwa	412.692	413.961	414.055
3	Rasio	Km/1000	0,0565	0,0563	0,0563

Sumber : RKPD Kota Yogyakarta (2021)

Kondisi jalan yang baik selaras dengan sudah memiliki perkerasan aspal sehingga mengindikasikan kualitas dan kuantitas jalan yang baik. Persentase jalan Kota di Yogyakarta dalam kondisi mantap dari tahun ke tahun menunjukkan angka yang fluktuatif dengan kecenderungan meningkat. Pertumbuhan rata-rata per tahunnya adalah 0,04 %Angka persentase jalan dalam kondisi mantap Kota Yogyakarta masih jauh di atas SPM (Standar Pelayanan Minimal) Nasional yaitu 60%.

Tabel 3.4 Panjang Jalan Berdasarkan Kondisi

No	Sub Elemen	Tahun					Satuan
		2017	2018	2019	2020	2021	
1	Jalan Baik	104,08	95,22	115,1	93,28	93,28	Km
2	Jalan Sedang	87,09	95,87	85,75	81,12	81,12	Km
3	Jalan kondisi mantap	191,17	191,09	200,85	186,47	186,47	Km
4	Jalan Rusak Sedang	42,04	42,12	32,38	58,82	58,82	Km

5	Jalan Rusak Berat	0	0	0	0	0	Km
6	Jalan kondisi tidak mantap	18,03	18,06	13,88	13,88	13,88	Km
7	Persentase panjang jalan dalam kondisi mantap	81,97	81,94	86,12	86,12	86,12	%

Sumber : Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2021)

3.5 Kondisi Pelayanan Pedestrian

Lingkungan perkotaan yang manusiawi merupakan lingkungan perkotaan yang menyediakan fasilitas untuk masyarakat dalam melakukan aktivitasnya, dimana setiap masyarakat memiliki berbagai aktivitas untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya baik jasmani maupun rohani. Salah satu fasilitas yang diperlukan masyarakat adalah fasilitas pedestrian. Hampir di setiap ruas jalan, masyarakat memerlukan fasilitas untuk pejalan kaki. Menurut pasal 25 Undang-undang tahun 2009, setiap jalan yang digunakan untuk lalu lintas umum wajib dilengkapi dengan perlengkapan jalan berupa fasilitas untuk pejalan kaki dan penyandang cacat atau disabilitas. Fasilitas pejalan kaki merupakan fasilitas milik jalan yang diperuntukan bagi pejalan kaki, seperti trotoar, penyebrangan jalan di atas jalan (jembatan), pada permukaan jalan, dan di bawah jalan (terowongan).

Kota Yogyakarta memiliki jaringan jalan bagi pejalan kaki, tetapi belum digunakan secara maksimal oleh pejalan kaki. Kedepannya pengembangan pedestrian harus ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan bagi pejalan kaki. Jumlah panjang trotoar di Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun pada tujuh tahun terakhir yaitu dari tahun 2012 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan dan penurunan, hal tersebut dapat dilihat dari **Tabel 3.5** berikut:

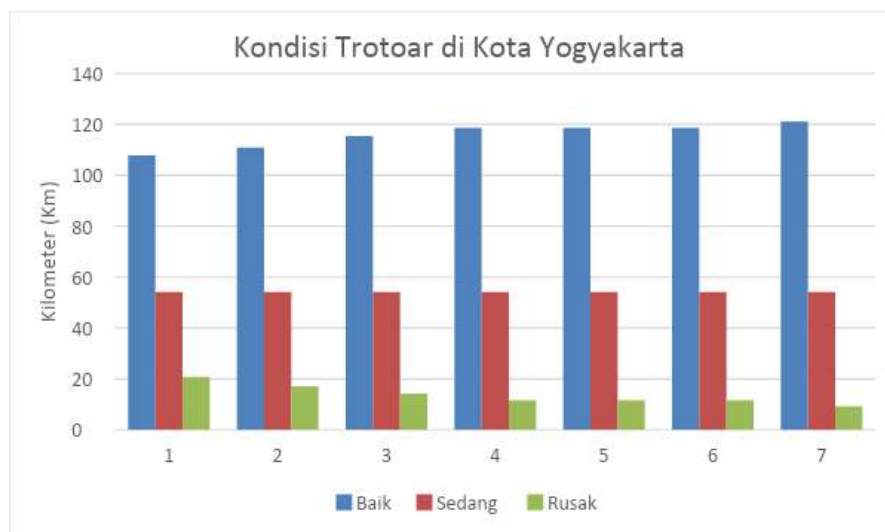
Tabel 3.5 Jumlah Panjang Trotoar

Jumlah Panjang Trotoar (Km)						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
182,7200	183,1200	183,6570	184	184,4084	184,4084	184,4084

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2019)

Tabel 3.5 tersebut memperlihatkan bahwa secara keseluruhan jumlah panjang trotoar meningkat dari tahun 2012 ke tahun 2018 dengan jumlah panjang penambahan adalah 1.6884 Km meskipun pada setiap tahunnya tidak selalu mengalami peningkatan namun mengalami penurunan. Seperti pada tahun 2014 ke tahun 2015 di mana jumlah panjang trotoar mengalami penurunan sebanyak 0,5525 Km.

Kondisi trotoar di Kota Yogyakarta mengalami peningkatan di beberapa tahun. Kondisi trotoar di Kota Yogyakarta memiliki tiga klasifikasi, yang pertama adalah trotoar dengan kondisi baik, kedua trotoar dengan kondisi sedang, dan ketiga trotoar dengan kondisi buruk. Kondisi trotoar di Kota Yogyakarta tersebut dapat dilihat dari **Gambar 3.2** berikut.



Gambar 3.2 Grafik Kondisi Trotoar di Kota Yogyakarta

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2019)

Trotoar dengan kondisi yang baik di Kota Yogyakarta pada tahun 2012 hingga tahun 2015 mengalami peningkatan jumlah panjang. Jumlah penambahan panjang trotoar dengan kondisi baik dari tahun 2012 hingga tahun 2015 adalah 10,8943 Km. namun, dari tahun 2015 hingga tahun 2018 trotoar dengan kondisi baik memiliki jumlah panjang yang sama yaitu sepanjang 118,7124 Km.

Sedangkan trotoar dengan kondisi sedang di Kota Yogyakarta memiliki jumlah panjang yang sama dari tahun 2012 hingga tahun 2018 yaitu 54,1370 Km. Trotoar dengan kondisi rusak di Kota Yogyakarta mengalami penurunan jumlah, yang artinya hal ini merupakan suatu yang positif. Penurunan jumlah trotoar dengan kondisi rusak adalah 11,6009 Km.

Beberapa ruas jalan Kota Yogyakarta, sudah terdapat fasilitas trotoar dan beberapa diantaranya adalah memiliki fasilitas yang dapat digunakan untuk mengakomodasi kaum difabel. Salah satu fasilitas yang ditambahkan pada pedestrian di Kota Yogyakarta selain lebarnya trotoar yaitu adanya lajur pemandu. Lajur pemandu berfungsi sebagai panduan informasi khusus pada permukaan lajur pejalan kaki bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (Tuna netra), hal ini disebutkan dalam perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018. Berdasarkan Hal ini dapat dilihat dari tabel jumlah panjang trotoar yang sudah dan belum memiliki tegel untuk arahan kaum difabel. Berikut merupakan **Tabel 3.6** tersebut.

Tabel 3.6 Jumlah Panjang Trotoar berdasarkan Lajur Pemandu (Tegel Difabel)

Indikator	Jumlah Panjang Trotoar (Km)						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sudah ada Tegel Difabel	10,3696	15,3440	18,7635	20,9374	22,1374	25,3630	27,7580
Belum ada Tegel Difabel	172,3504	167,7760	164,8935	163,1671	162,2710	159,0454	156,650

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta, 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari tahun ke tahun pada tujuh tahun terakhir jumlah panjang trotoar dengan tegel difabel mengalami peningkatan. Artinya setiap tahun pemerintah Kota Yogyakarta sudah melakukan upaya pembangunan untuk perbaikan trotoar khususnya bagi kaum difabel. Secara umum dari tahun 2012 ke tahun 2018 penambahan panjang trotoar yang sudah memiliki Tegel Difabel adalah 17,3884 Km. Otomatis jumlah panjang trotoar

yang belum memiliki tegel difabel di Kota Yogyakarta mengalami penurunan jumlah dari tujuh tahun terakhir dari tahun 2012 ke tahun 2018.

3.6 Kondisi Pelayanan Simpang Tugu

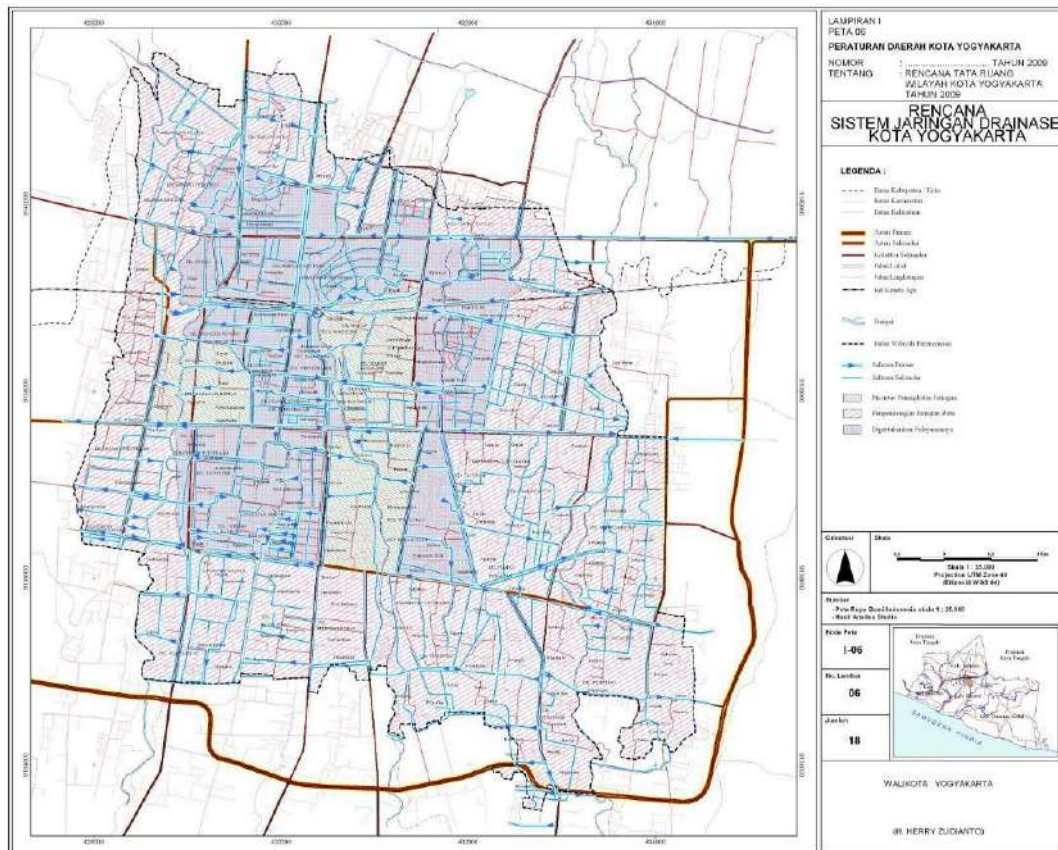
Revitalisasi kawasan Simpang Tugu Pal Putih sudah diresmikan tahun 2020 lalu. Revitalisasi pada kawasan tersebut dianggap penting karena merupakan kawasan strategis dari Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Keberadaan tugu menjadi kekuatan dalam sumbu filosofi. Sebagaimana yang diketahui bahwa Kota Yogyakarta memiliki proses pembangunan yang tetap menerapkan nilai budaya, maka pemeliharaan kawasan tersebut sangat diperhatikan.

Pembangunan penataan kawasan Tugu yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk membersihkan kabel - kabel yang melayang dan mengganggu estetika. Pembangunan tersebut juga mendukung ikon Kota Yogyakarta. Operasional dan pemeliharaan yang dilakukan adalah dengan memelihara perlengkapan jalan, vegetasi, limbah, kelistrikan, air, peralatan pendukung, dan pemeliharaan kebersihan. Penataan kawasan Simpang Tugu juga didukung dengan penataan pedestrian Jl. KH Ahmad Dahlan yang pada tahap pertama sudah dilakukan pada sisi selatan sepanjang 700 meter dan pedestrian pada segmen Jembatan Gondonglayu hingga Tugu dengan panjang 630 meter di kedua sisi.

3.7 Kondisi Pelayanan Drainase

Drainase merupakan salah satu fasilitas dasar yang harus ada di perkotaan. Menurut Perda No 2 Tahun 2010- 2029 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Yogyakarta, drainase meliputi jaringan pembuangan air hujan dan peresapan air hujan yang dikategorikan dalam saluran primer, saluran sekunder, saluran tersier, sumur resapan dan kolam retensi/embung/pengendali banjir. Drainase berfungsi sebagai pengontrol air permukaan sehingga berlebih sehingga dapat

sehingga mengurangi resiko bencana banjir. Persebaran drainase di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada peta drainase di **Gambar 3.3** berikut.



Gambar 3.3 Peta Rencana Drainase Kota Yogyakarta

Sumber: RTRW Kota Yogyakarta 2010-2029

Pembangunan pusat-pusat kegiatan dan kawasan permukiman akan berakibat berkurangnya luasan permukaan tanah untuk resapan air, sehingga akan semakin besar volume air yang melimpas di permukaan tanah (*run off*). Untuk itu diperlukan saluran air hujan/drainase sebagai penampung dan selanjutnya mengalirkan ke tempat yang lebih rendah. Saluran drainase di Kota Yogyakarta yang ada, pada umumnya terdapat di bawah trotoar atau antara trotoar dan batas tanah milik. Secara lebih rinci, kondisi persentase jalan yang memiliki trotoar dan drainase dari waktu ke waktu dapat dilihat pada **Tabel 3.7**.

Tabel 3.7. Persentase Jalan yang Memiliki Trotoar dan Drainase/Saluran Pembuangan Air (Minimal 1,5 m) di Kota Yogyakarta Tahun 2015- 2019

Indikator	2016	2017	2018	2019
Panjang Jalan yang terdapat drainase dan trotoar (km)	158,979	158,979	158,979	158,979
Panjang seluruh jalan (km)	248,09	233,21	233,21	233,21
Persentase (%)	64,08	68,17	68,17	68,17

Sumber: Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2020)

3.8 Kondisi Pelayanan Permukiman

Permukiman kumuh merupakan suatu masalah yang banyak dijumpai di perkotaan. Munculnya kawasan kumuh di perkotaan tidak lepas dari pertumbuhan penduduk dan perkembangan suatu kota yang tidak mengakomodasi masyarakat dengan penghasilan ekonomi menengah ke bawah. Kriteria penilaian kawasan kumuh menurut NUSSP (20016) Terdiri dari :

- 1) Kondisi rumah, meliputi bangunan rumah, kepadatan bangunan, jenis lantai, pembagian ruang, ventilasi, kepadatan hunian, genangan air hujan, dan jumlah keluarga di tiap rumah;
- 2) Kerentanan status penduduk, meliputi status lahan dan bangunan, status bangunan, status pendapatan, tingkat kesehatan masyarakat, frekuensi kebakaran, dan frekuensi banjir;
- 3) Ketersediaan prasarana, meliputi air minum, sanitasi, pengelolaan sampah, drainase, dan jalan;
- 4) Ketersediaan sarana, meliputi sarana ekonomi dan sarana ruang terbuka; dan
- 5) Aspek pendukung, meliputi keberadaan organisasi paguyuban dan keamanan.

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki program peningkatan kualitas kawasan kumuh. Hal ini dimulai dengan ditetapkannya kawasan kumuh di Kota

Yogyakarta melalui Keputusan Walikota Yogyakarta Tahun 2016 tentang Penetapan Lokasi Kawasan Kumuh di Kota Yogyakarta. Penetapan lokasi perumahan dan permukiman kumuh tersebut akan menjadi dasar dari upaya peningkatan kualitas lingkungan permukiman. Penetapan SK ini diawali dengan proses pendataan secara partisipatif dengan berpedoman pada ketentuan Teknis Peningkatan Kualitas Perumahan dan Permukiman Kumuh. Penetapan kawasan kumuh ini sekaligus untuk mendukung Program Nasional Pengentasan Permukiman kumuh yaitu Target Nasional Permukiman Tanpa Lingkungan Kumuh. Persebaran kawasan kumuh di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada **Tabel 3.8.**

Tabel 3.8. Lokasi Kawasan Kumuh di Kota Yogyakarta

No	Kemantren	Luas (Ha) Tahun 2016	Luas (Ha) Tahun 2019
1	Mantrijeron	20,65	16,44
2	Mergangsan	16,32	8,36
3	Umbulharjo	75,20	22,9
4	Kotagede	19,64	12,29
5	Gondokusuman	19,16	10,64
6	Danurejan	7,12	2,3
7	Pakualaman	7,51	0
8	Gondomanan	12,91	0,75
9	Ngampilan	13,51	1,46
10	Wirobrajan	10,17	13,75
11	Gedongtengen	6,93	4,81
12	Jetis	20,60	4,36
13	Tegalrejo	35,18	16,66
Total		264,90	114,7

Sumber: SK Walikota Yogyakarta No 216 (2016) dan No 158 (2021)

Di tahun 2016 terdapat 13 kemantren yang memiliki kawasan kumuh, sedangkan di tahun 2021 berkurang menjadi 12 kemantren saja. Semua kemantren mengalami penurunan, tetapi hanya Kemantren Wirobrajan saja yang mengalami peningkatan. Penetapan kawasan kumuh di Kota Yogyakarta merupakan bentuk awal dari keseriusan pemerintah kota dalam memperbaiki kualitas permukiman. Hal ini dilanjutkan dengan upaya pengentasan permukiman kumuh. Hanya dalam kurun waktu 5 tahun semenjak ditetapkannya SK tersebut, pemerintah kota

Yogyakarta telah berhasil melakukan pengurangan kawasan kumuh secara signifikan, yang secara rinci dapat dilihat pada **Tabel 3.9**.

Tabel 3. 9 Pengurangan Permukiman Kumuh s/d 2021

No	Indikator	Satuan	Luas Kawasan Kumuh		
			Luas 2016	Luas 2021	Pengurangan
1	Luas Kawasan Kumuh	Ha	264,9	114,7	150,2

Sumber : SK Walikota Yogyakarta No 158 (2021)

3.9 Kondisi Pelayanan Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

Sebagian besar rumah tangga penduduk yang tinggal di suatu wilayah memerlukan pengelolaan air limbah demi menunjang sanitasi yang sehat. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik menjelaskan bahwa air limbah perlu dikelola dengan serangkaian kegiatan pengelolaan dalam satu kesatuan prasarana dan sarana atau yang disebut dengan SPALD. Penyelenggaraan SPALD terdiri atas setempat dan terpusat. SPALD setempat (SPALD-S) adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengolah air limbah domestik di lokasi sumber. Sementara itu, untuk SPALD terpusat (SPALD-T) adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengalirkan air limbah domestik dari sumber secara kolektif ke sub-sistem pengolahan terpusat.

Fasilitas pendukung pengolahan air limbah dengan sistem terpusat terdiri dari sambungan rumah tangga dan non rumah tangga, jaringan pengumpul, sistem penggelontor, dan jaringan perpipaan yang mengalirkan limbah menuju sistem pengolahan terpusat. Berdasarkan data UPT Pengolahan Air Limbah Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta, bahwa

hingga tahun 2020 Kota Yogyakarta memiliki 18.566 kepala keluarga yang terhubung dengan sambungan rumah (SR) dari IPAL terpusat.

Pembangunan dan penyediaan sistem pengelolaan air limbah terpusat skala kota selalu ditingkatkan dengan melakukan pembangunan SR dan saluran pembawa, penyusunan DED perencanaan SR, dan rehabilitasi SR dan SP. Berdasarkan Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta, di tahun 2021 sudah terpasang target pemasangan 237 SR dan rehabilitasi pada 174 SR. Sambungan Rumah adalah sambungan saluran pembuangan dari bangunan tempat pemakai yang dihubungkan ke jaringan air limbah domestik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Sementara itu, untuk saluran pembawa adalah saluran yang menyambungkan dari rumah ke pipa lateral.

3.10 Kondisi Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

Peningkatan dan perbaikan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kampung dan Lingkungan merupakan upaya untuk mengatasi isu pemerataan pembangunan infrastruktur sehingga dapat mengurangi ketimpangan wilayah. Kualitas PJU lingkungan, PJU ramah lingkungan atau yang menggunakan LED di Kota Yogyakarta sebanyak 11.943 titik di tahun 2019. Sementara itu, di tahun 2020 lampu LED di tahun 2020 sudah terpasang sebanyak 13.919 titik yang terdiri atas 12.616 lampu PJU LED dan 1.303 lampu hias LED.

Kondisi Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kota Yogyakarta mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Di beberapa jalan-jalan lokal sekarang ini sudah banyak ditemukan PJU. Di Kota Yogyakarta, di tahun 2020 sudah terdapat dari 27.838 titik penerangan jalan umum dan lampu hias yang tersebar di jalan-jalan di Kota Yogyakarta. Jumlah tersebut terdiri atas 26.241 titik lampu PJU dan 1.597 titik lampu hias. Keberadaan penerangan jalan umum sangat berguna khususnya pada malam hari. Penerangan jalan umum ini membantu pengguna jalan ketika berkendara di malam hari. Tidak hanya berfungsi sebagai keamanan dan kenyamanan, penerangan jalan umum ini juga memiliki fungsi estetika yaitu

untuk mempercantik suasana malam pada suatu wilayah. Penerangan jalan umum yang memiliki fungsi estetika ini biasanya ditempatkan pada kawasan-kawasan strategis kota dan kawasan wisata kota.

Di masa pandemi COVID -19, upaya pemerintah demi membatasi aktivitas masyarakat juga dilakukan dengan pemadaman lampu jalan yang memiliki tujuan untuk mengurangi warga yang melakukan kegiatan tidak perlu. Inovasi juga dilakukan oleh UPT PJU dengan mengembangkan SIMPEN JALU yaitu Sistem Informasi Manajemen Penerangan Jalan Umum Kota Yogyakarta yang memiliki fitur sistem antara lain Layanan Publik, Manajemen Aset PJU, Analisis Ekonomi dan Analisis Energi yang memudahkan UPT PJU dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam melaksanakan pelayanan publik baik secara external maupun internal. Inovasi tersebut juga mendukung visi pembangunan Kota Yogyakarta pada misi ke-6 yaitu membangun sarana dan prasarana publik dan permukiman dan pada misi ke-7 yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

BAB 4

HASIL AKHIR PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan (Kode A)

Kuesioner kode A meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kawasan jalan di Kota Yogyakarta. Kuesioner ini terdiri atas kualitas pelayanan jalan, fungsi fasilitas pedestrian, respon penanganan kerusakan jalan, respon penanganan kerusakan fasilitas pedestrian, potensi gangguan pelayanan jalan dan mekanisme komplain pelayanan jalan. Responden dipilih dari pengguna jalan yang ditemui di sekitar lokasi survei dengan beberapa titik yang menyebar sebanyak 35 orang.

4.1.1 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan akan kebutuhannya dengan kualitas pelayanan yang diterima. Dalam penilaian SKM ini, pelayanan pemerintah yang dinilai adalah fasilitas kawasan jalan. Berikut ini akan dijelaskan hasil pengukuran pada kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan

Kualitas Pelayanan Jalan

a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada infrastruktur jalan meliputi perkerasan jalan, trotoar, marka tengah, marka tepi, marka jalan samping, divider, *zebra cross*, tanaman perindang, lajur khusus sepeda, garis tunggu, lampu penerangan, tempat duduk, pagar pengaman, tempat sampah, rak sepeda, halte, dan sarana berkebutuhan khusus. Berdasarkan pada hasil survei yang telah

dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan kawasan jalan tersebut telah tersedia dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, terdapat beberapa fasilitas yang tidak tersedia diantaranya adalah divider, pagar pengaman, tempat sampah, tempat duduk dan rak sepeda sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.1**.



Gambar 4.1 Ketersediaan Fasilitas Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Berdasarkan **Gambar 4.2** dapat diketahui bahwa tempat sampah yang tidak tersedia sebenarnya sangat diperlukan bagi pengguna jalan dan pejalan kaki. Hal tersebut menyebabkan berbagai permasalahan yang memicu kurangnya kenyamanan dan estetika dari kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan. Selain itu, rak sepeda juga tidak tersedia, padahal masyarakat semenjak masa pandemi COVID-19 memiliki kebiasaan bersepeda yang mendukung pengurangan pencemaran udara dan suara, sehingga kebutuhan akan fasilitas tersebut juga diperlukan karena menunjang kenyamanan dan aktivitas masyarakat.



Gambar 4.2 Kondisi Trotoar dengan Sampah Karena Tidak Tersedianya Tempat Sampah

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.5 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas yang tersedia didominasi oleh cukup layak dan layak. Namun terdapat fasilitas trotoar yang dianggap tidak layak karena sedang mengalami konstruksi. Fasilitas yang memiliki penilaian cukup layak hingga sangat layak dapat mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan fasilitas yang ada sehingga menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. **Gambar 4.3** menunjukkan fasilitas yang termasuk kategori layak dan masih berfungsi dengan baik. Sementara itu, **Gambar 4.4** menunjukkan salah satu fasilitas yang memiliki kondisi tidak layak karena terdapat tumpukan material proyek galian yang menutup pedestrian di Jalan KH. Ahmad Dahlan sehingga jika berjalan kaki harus mengambil sisi di bahu jalan.



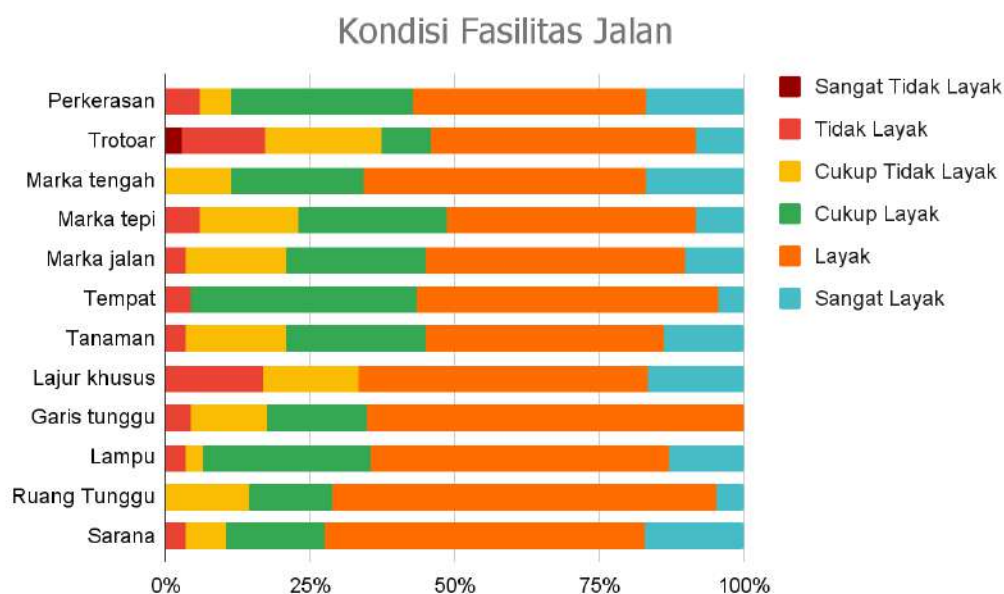
Gambar 4.3 Kondisi Halte Trans Jogja yang Masih Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.4 Kondisi Trotoar yang Sangat Tidak Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.5 Kondisi Fasilitas Jalan

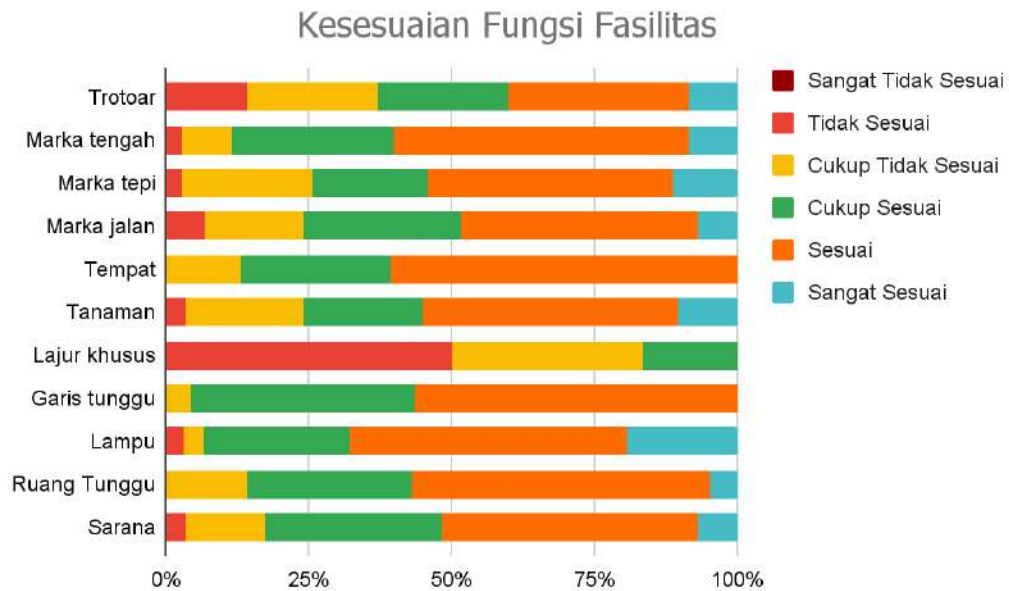
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Berdasarkan **Gambar 4.5** dapat diketahui bahwa hanya fasilitas trotoar saja yang memiliki penilaian sangat tidak layak atau sebesar 2,9%. Hal tersebut disebabkan adanya proses penggalian dan pemeliharaan untuk mendukung fasilitas yang lebih baik ke depannya. Sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.4** bahwa kondisi sangat tidak layak yang membuat kenyamanan pejalan kaki terganggu.

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut akan mendukung pengguna jalan dalam beraktivitas dan dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang memiliki dominasi nilai tidak sesuai yaitu lajur khusus sepeda. Selain itu, proses pembangunan atau konstruksi yang masih berlangsung

juga membuat beberapa responden menilai fungsi fasilitas termasuk cukup tidak sesuai dan tidak sesuai sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.6**.



Gambar 4.6 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tidak ada pejalan kaki yang menggunakan trotoar karena pembangunan jalan membuat trotoar dinilai tidak sesuai dengan fungsinya. Pembangunan jalan yang ditunjukkan **Gambar 4.7** tersebut tidak hanya mengganggu dan membahayakan para pejalan kaki, tetapi juga cukup mengganggu pengguna jalan atau para pengendara motor dan mobil yang melewati Jalan KH. Ahmad Dahlan. Hal tersebut dipengaruhi oleh penumpukan material pembangunan jalan yang ada di trotoar serta material yang masuk ke badan jalan.

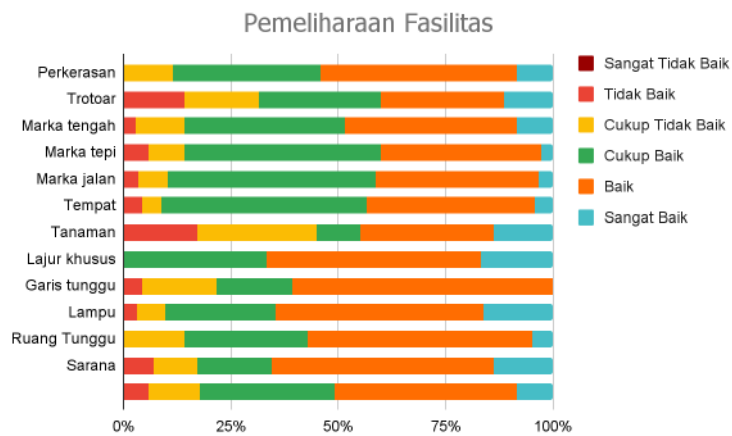


Gambar 4.7 Galian yang Mengubah Fungsi Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan Jl. KH. Ahmad Dahlan termasuk dalam kategori cukup baik dan baik untuk yang paling dominan. Hal tersebut dikarenakan saat ini juga sedang dalam tahap perbaikan yang artinya termasuk dalam pemeliharaan fasilitas agar meningkatkan kondisi fasilitas sehingga lebih optimal dalam menunjang aktivitas masyarakat. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.8** bahwa tanaman perindang dianggap memiliki pemeliharaan yang tidak baik, karena menurut responden tanaman yang ada dianggap kurang sesuai dan kurang rindang.



Gambar 4.8 Pemeliharaan Fasilitas Jalan oleh Pemerintah Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa tanaman perindang yang terdapat di Jalan KH. Ahmad Dahlan memiliki jenis tanaman yang kurang sesuai dengan lokasinya, sehingga menurunkan nilai estetika pada sepanjang jalan tersebut. Tanaman yang diharapkan adalah yang memiliki fungsi perindang dan membuat lingkungan menjadi lebih segar.



Gambar 4.9 Kondisi Tanaman Perindang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Fungsi Fasilitas Pedestrian (FFP)

_____ Berdasarkan hasil pelaksanaan survei fungsi utama fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan KH. Ahmad Dahlan, secara umum sudah mendukung pengguna jalan dan pejalan kaki dalam memanfaatkan fasilitas pada jalan kolektor tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian berbagai indikator yang mendominasi di antara cukup mendukung hingga mendukung. Indikator tersebut diwujudkan menjadi 15 poin dalam pertanyaan kuesioner yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Penghubung Antarpusat Kegiatan

Gambar 4.10 menunjukkan pedestrian di Jl. KH. Ahmad Dahlan masih memiliki penilaian sangat tidak mendukung sebesar 5,7%. Hal tersebut dikarenakan fungsi trotoar sebagai pendukung fasilitas bagi pejalan kaki yang ingin mencapai tempat tujuan sedang diperbaiki sehingga akan terhambat.

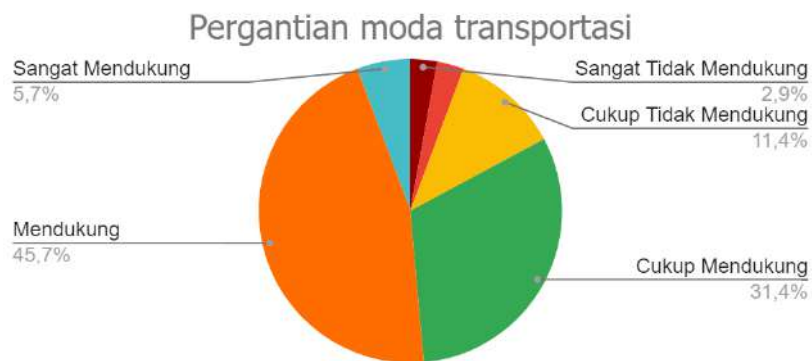


Gambar 4.10 Pendukung Integrasi Pusat Kegiatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Gambar 4.11 menunjukkan pendukung pergantian moda transportasi sangat diperlukan bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan Trans Jogja. Hal tersebut akan mendukung konsep *Transit Oriented Development* untuk menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi satu sama lain. Namun, masih ditemukan penilaian 2,9% sangat tidak mendukung yang disebabkan oleh rekonstruksi. Di sisi lain masyarakat juga sudah merasa didukung dengan fasilitas tersebut.



Gambar 4.11 Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Sementara itu, **Gambar 4.12** menunjukkan bahwa masih terdapat penilaian responden sebesar 5,7% bahwa pedestrian sangat tidak mendukung ruang interaksi sosial. Hal tersebut dapat terjadi karena salah satu fasilitas yaitu tempat duduk tidak tersedia. Tempat duduk dapat menjadi sarana bagi pejalan kaki yang ingin menikmati kota dan beristirahat sejenak sehingga memiliki peluang untuk menciptakan interaksi sosial.

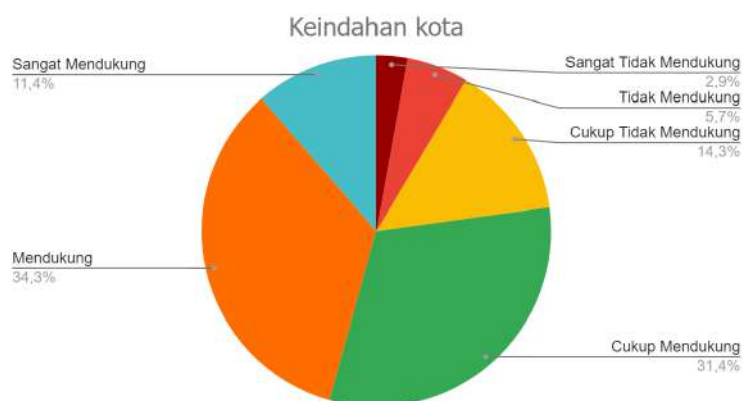


Gambar 4.12 Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pendukung Keindahan Kota

Gamabr 4.13 menunjukkan bahwa pedestrian sudah mendukung hingga sangat mendukung keindahan kota, tetapi masih ditemukan penilaian tidak mendukung dan sangat tidak mendukung. Hal tersebut dikarenakan tanaman perindang yang kurang sesuai dan fasilitas yang masih dalam tahap diperbaiki.

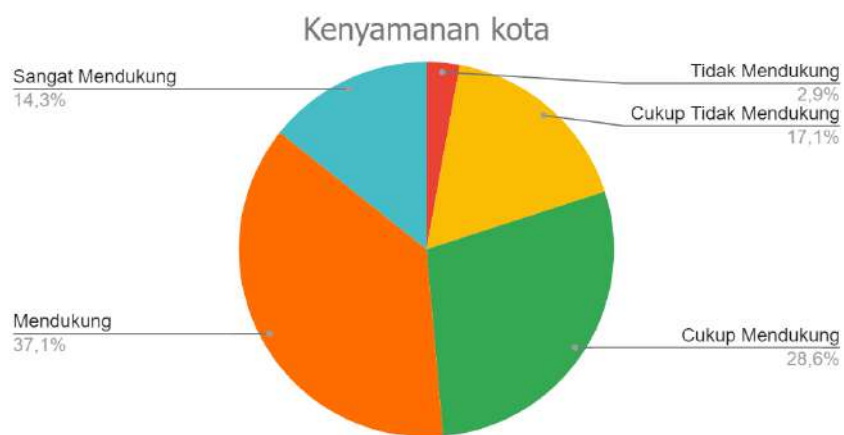


Gambar 4.13 Pendukung Keindahan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

e. Pendukung Kenyamanan Kota

Gambar 4.14 menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan kota yang didukung oleh pedestrian didominasi oleh mendukung dengan nilai 37,1%. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kenyamanan menurun karena adanya perbaikan jalan, sehingga ada yang memberikan pendapat tidak mendukung.

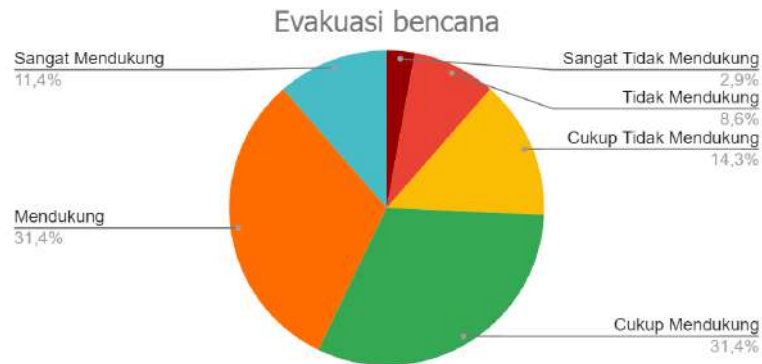


Gambar 4.14 Pendukung Kenyamanan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

f. Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Gambar 4.15 menunjukkan 31,4 responden merasa pedestrian sudah mendukung dalam jalur evakuasi bencana. Sebagaimana yang diketahui bahwa Kota Yogyakarta memiliki potensi bencana yang cukup tinggi karena berada dekat dengan Gunung Merapi dan pergeseran lempeng yang aktif.



Gambar 4.15 Pendukung Evakuasi Bencana

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

g. Pendukung Kegiatan Ekonomi Sekitar

Pendukung aktivitas ekonomi sekitar yang dimaksud adalah yang secara legal atau berizin, karena pedestrian dapat menjadi peluang bagi pedagang kaki lima yang ingin berjualan. **Gambar 4.16** menunjukkan bahwa pedestrian sudah cukup mendukung kegiatan ekonomi yang artinya dapat menggerakkan ekonomi masyarakat.



Gambar 4.16 Pendukung Kegiatan Ekonomi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

h. Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Berdasarkan **Gambar 4.17** di bawah ini dapat diketahui bahwa 40% responden sudah menilai pedestrian mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis. Hal tersebut juga tidak terlepas dari nilai - nilai budaya yang selalu tertanam dalam filosofi pembangunan di Kota Yogyakarta.



Gambar 4.17 Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

i. Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Gambar 4.18 di bawah ini menunjukkan pedestrian yang sebagian besar sudah mendukung hingga sangat mendukung bagi pengurangan kriminalitas. Artinya, pembangunan fasilitas membersihkan aktivitas negatif dari masyarakat juga. Hal ini juga didukung dengan adanya pemantauan secara berkala dari Pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 4.18 Pendukung Pengurangan Angka Kriminalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

j. Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Gambar 4.19 menunjukkan pedestrian yang mendukung dalam pengurangan pencemaran baik udara maupun suara. Sebagaimana yang diketahui di masa pandemi COVID -19 sejak tahun 2020 aktivitas masyarakat mulai berkurang dan masyarakat memiliki kebiasaan baru mengendarai sepeda atau berjalan kaki yang menyebabkan kesehatan udara semakin meningkat serta pengurangan kebisingan dari kendaraan bermotor.

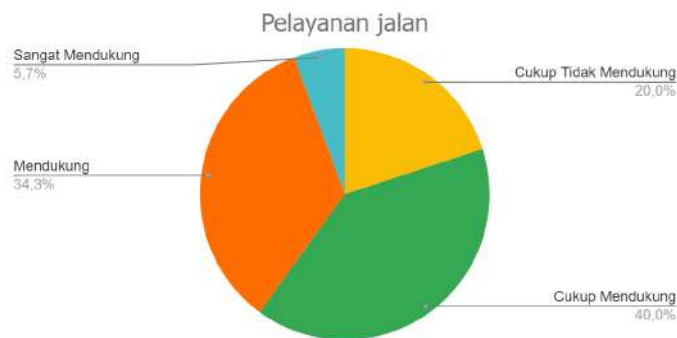


Gambar 4.19 Pendukung dalam Pengurangan Pencemaran Udara dan Suara

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

k. Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Gambar 4.20 menunjukkan pedestrian di Jl. KH.Ahmad Dahlan yang cukup mendukung sampai mendukung dalam pelayanan jalan. Pedestrian menjadi fasilitas wajib dalam kawasan jalan sehingga harus mendukung dalam memberikan pelayanan bagi para pejalan kaki.



Gambar 4.20 Pendukung Pelayanan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

l. Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Berdasarkan **Gambar 4.21** menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. KH.Ahmad Dahlan lebih banyak cukup tidak mendukung dalam pengurangan kemacetan. Hal tersebut disebabkan karena responden merasa pembangunan atau galian pada kawasan jalan membuat kemacetan dari pengguna jalan, karena mereka lebih berhati - hati saat melewati sekitarnya. Para pejalan kaki yang biasanya berjalan di trotoar juga mengambil bahu jalan yang membuat pengendara memperlambat kecepatan sehingga berpotensi menimbulkan kemacetan.



Gambar 4.21 Pendukung Pengurangan Kemacetan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

m. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Gambar 4.22 menunjukkan tingkat kenyamanan dan keamanan pejalan kaki yang memiliki penilaian tidak mendukung sebesar 14,3%. Hal tersebut dapat terjadi karena fasilitas utama pejalan kaki yaitu trotoar sedang dibenahi yang membuat para pejalan kaki merasa kurang nyaman dan aman.



Gambar 4.22 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

n. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Gambar 4.23 di bawah ini sama halnya dengan alasan sebelumnya yaitu pejalan kaki dan pengguna kursi roda akan lebih kesulitan juga melewati trotoar yang sedang dalam masa rekonstruksi, sehingga diharapkan perbaikan dalam diselesaikan dalam waktu secepatnya.

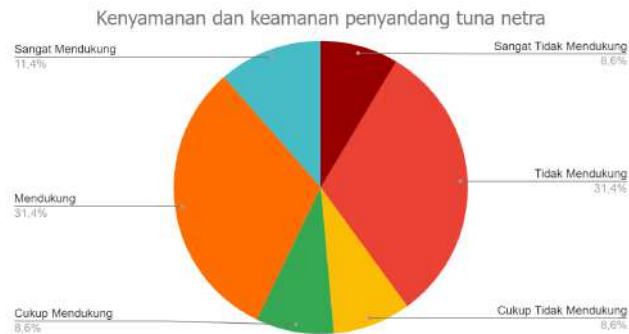


Gambar 4.23 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

o. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Penyandang Tuna Netra

Gambar 4.24 di bawah ini sama halnya dengan alasan sebelumnya bahwa penyandang tuna netra akan lebih kesulitan juga melewati trotoar yang sedang dalam masa rekonstruksi, karena sarana disabilitas yang mengalami perbaikan juga sehingga diharapkan perbaikan dalam diselesaikan dalam waktu secepatnya.



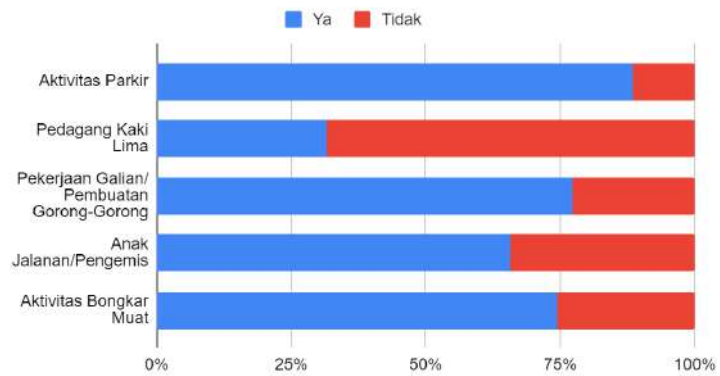
Gambar 4.24 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Tuna Netra

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pelayanan Jalan

Jalan KH. Ahmad Dahlan memiliki potensi gangguan jalan yang dapat menghambat aktivitas dari pengguna jalan. **Gambar 4.26** dan **4.27** menunjukkan terdapat aktivitas lain yang tidak sesuai dengan fungsi fasilitas jalan diantaranya adalah adanya aktivitas parkir, pedagang kaki lima, pekerjaan galian, anak jalanan/pengemis, pipa wastafel bocor, sampah yang bukan pada tempatnya, tanaman kurang sesuai dan aktivitas bongkar muat. Hasil menunjukkan bahwa aktivitas parkir adalah gangguan yang paling banyak ditemui dan diikuti dengan adanya pekerjaan galian. Hal tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.25**. Kemudian, untuk **Gambar 4.27** juga menunjukkan peta lokasi dari gangguan yang terjadi, meskipun ada beberapa lokasi dari responden yang tidak ada gangguan.

Jenis Aktivitas yang Mengganggu Pengguna Jalan



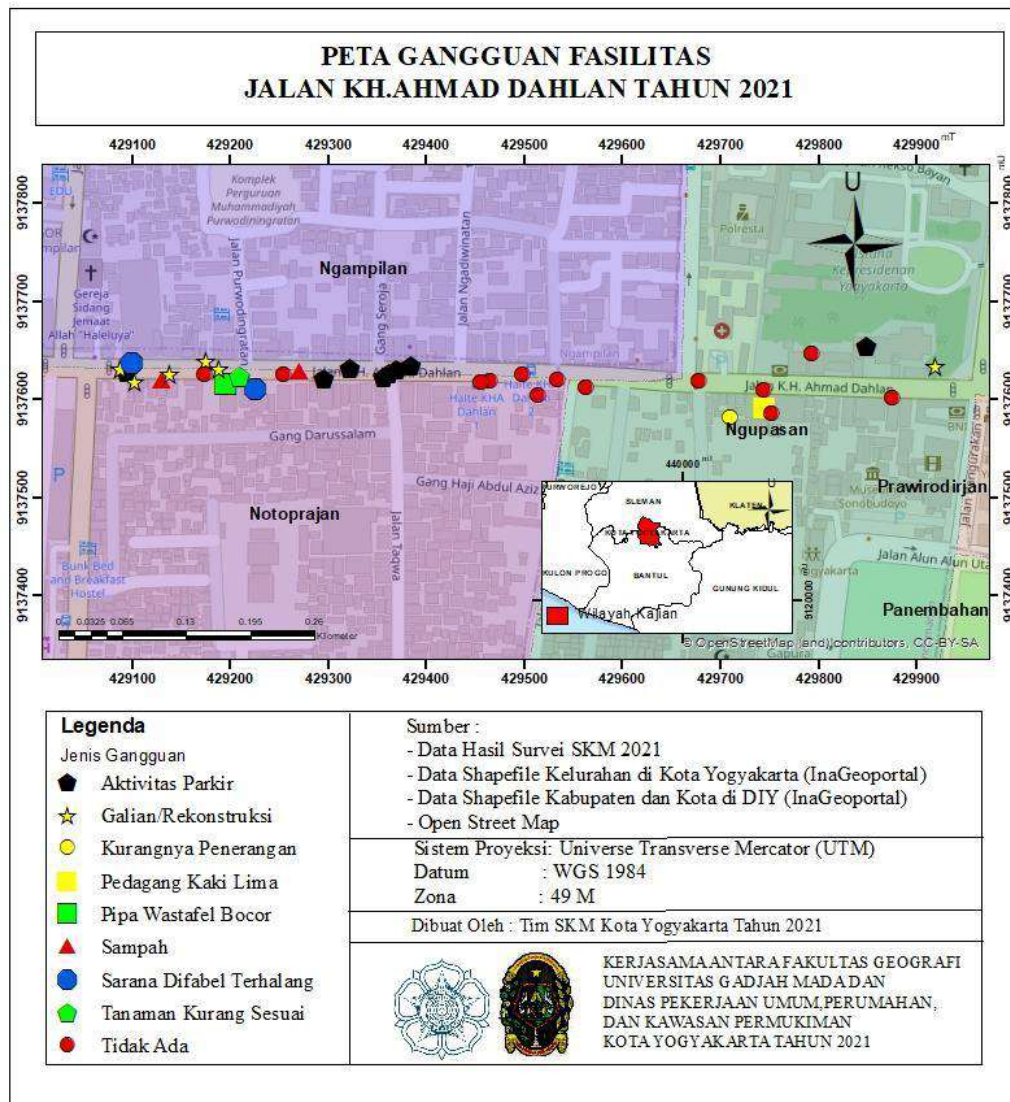
Gambar 4.25 Aktivitas Gangguan Pengguna Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.26 Aktivitas Gangguan Parkir di Badan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

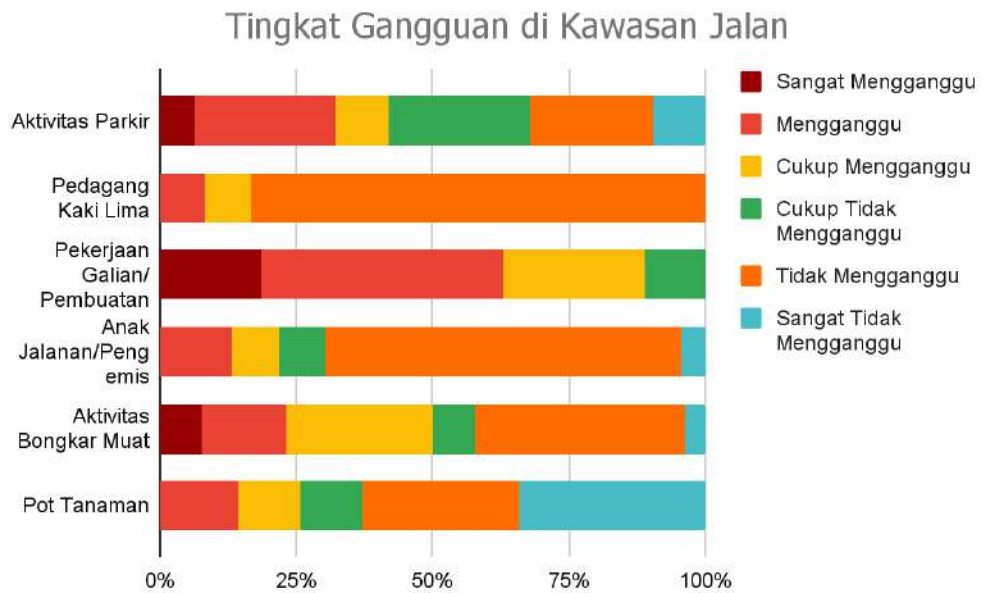


Gambar 4.27 Peta Gangguan Pengguna Jalan KH. Ahmad Dahlan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gangguan yang terjadi pada fasilitas jalan secara umum memiliki penilaian tidak mengganggu. Namun, aktivitas parkir, pekerjaan galian dan bongkar muat dinilai sangat mengganggu pengguna jalan. Tingkat gangguan dari aktivitas lain di fasilitas jalan dapat dilihat pada **Gambar 4.28** berikut ini.

Gambar 4.29 adalah salah satu aktivitas menunjukkan kondisi gangguan yang terjadi di Jl.KH. Ahmad Dahlan yaitu parkir di trotoar.



Gambar 4.28 Tingkat Gangguan dari Aktivitas Lain di Kawasan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.29 Aktivitas Parkir di Fasilitas Pedestrian

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Jalan dan Pedestrian

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 35 responden, belum ada yang pernah melakukan pelaporan kerusakan dari fasilitas jalan. Namun, untuk pelaporan kerusakan fasilitas pedestrian pernah dilakukan oleh 1 orang responden yang melaporkan kerusakan atau gangguan pada fasilitas halte atau ruang tunggu. Berdasarkan lama respon kepada petugas diproses secara cepat dengan waktu 1-2 hari. Namun, untuk memperbaiki fasilitas tersebut memerlukan waktu yang lama yaitu lebih dari 2 minggu. Partisipasi dan peran aktif masyarakat tersebut sangat dibutuhkan pemerintah sehingga kondisi halte juga masih sangat layak dan berfungsi dengan baik. Namun, terdapat juga titik kondisi halte yang sedang dalam perbaikan sehingga tidak berfungsi sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.30**.



Gambar 4.30 Kondisi Halte yang Berfungsi Baik dan Tidak Berfungsi

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan

Responden umumnya tidak pernah menyampaikan komplain terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta terkait dengan fasilitas kawasan jalan. Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh dua hal, yang pertama karena kondisi fasilitas yang masih layak dan masyarakat bingung akibat tidak tahu kemana harus mengadu. Selain itu, masyarakat juga mengamati bahwa petugas masih rutin dalam mengecek kondisi fasilitas. **Gambar 4.31** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain.



Gambar 4.31 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi kawasan Jalan KH.Ahmad Dahlan, didapatkan banyak harapan dari responden sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.1**. Berdasarkan harapan dari masyarakat, sebagian besar menginginkan pembangunan yang dipercepat agar dapat merasakan kenyamanan penggunaan jalan kembali. Hal tersebut

dikarenakan pembangunan yang terjadi membuat material mendekati bahu jalan yang membahayakan pengendara juga.

Tabel 4.1 Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan kawasan Jalan KH.Ahmad Dahlan

NO	HARAPAN MASYARAKAT
1	Pemilihan dan penanaman pohon yang diharapkan lebih rindang serta diperbanyak
2	Pemantauan terhadap lampu penerangan trotoar yang mudah rusak
3	Pembangunan jalan diharapkan segera selesai
4	Pengelolaan pelayanan perlu ditingkatkan kembali.
5	Perbaikan jalan diharapkan tidak pada jam produktif karena mengganggu pengguna jalan dan menambah kemacetan
6	Pengelolaan manhole diperbaiki kembali agar jalan menjadi rata dan nyaman digunakan
7	Penertiban pedagang dan parkir yang mengganggu pengguna jalan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

4.2 Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman (Kode B)

Kuesioner kode B meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan pedestrian di Kota Yogyakarta. Kuesioner ini terdiri atas fungsi fasilitas pedestrian, kondisi fasilitas pedestrian, respon penanganan kerusakan fasilitas pedestrian, potensi gangguan fasilitas pedestrian, dan mekanisme komplain pelayanan fasilitas pedestrian. Sebanyak 15 responden dipilih berdasarkan pengguna pedestrian di Jl. Jendral Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu.

4.2.1 Hasil Survei Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman

Fungsi Fasilitas Pedestrian (FFP)

_____ Berdasarkan hasil pelaksanaan survei fungsi utama fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan Jendral Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu, secara umum sudah mendukung pengguna jalan dan pejalan kaki dalam memanfaatkan fasilitas pada jalan kolektor tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian

berbagai indikator yang mendominasi di antara cukup mendukung hingga sangat mendukung Indikator tersebut diwujudkan menjadi 15 poin dalam pertanyaan kuesioner yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Penghubung Antarpusat Kegiatan

Gambar 4.32 menunjukkan fungsi pedestrian yang 40% sudah sangat mendukung penghubung antarpusat kegiatan di kawasan perkotaan. Hal tersebut menunjukkan integrasi antar pusat kegiatan yang baik dapat meningkatkan aktivitas ekonomi sekitar.



Gambar 4.32 Penghubung Antarpusat Kegiatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Gambar 4.33 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sudah mendukung dan sangat mendukung dengan nilai masing - masing 40% dalam pergantian moda transportasi. Artinya, penempatan halte Trans Jogja sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan dan pejalan kaki.



Gambar 4.33 Pendukung Pergantian Moda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Gambar 4.34 menunjukkan pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sudah sangat mendukung (46,7%) dalam membangun ruang interaksi sosial. Artinya masyarakat sudah mampu memanfaatkan dengan baik fasilitas seperti tempat duduk dan lainnya untuk saling berinteraksi dengan masyarakat lainnya.



Gambar 4.34 Pendukung Interaksi Sosial

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pendukung Keindahan Kota

Gambar 4.35 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebagian besar sudah sangat mendukung (46,7%) dalam mewujudkan keindahan kota. Artinya nilai estetika dari pedestrian yang menambah nilai keindahan kota juga berpengaruh.



Gambar 4.35 Pendukung Keindahan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

e. Pendukung Kenyamanan Kota

Gambar 4.36 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 46,7% sudah sangat mendukung dalam meningkatkan kenyamanan Kota Yogyakarta. Hal tersebut akan membawa pengaruh terhadap peningkatan pejalan kaki agar dapat mengurangi penggunaan moda kendaraan bermotor pribadi, sehingga upaya pengurangan pencemaran juga dapat terwujud.



Gambar 4.36 Pendukung Kenyamanan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

f. Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Gambar 4.37 menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman sudah sangat mendukung dalam jalur evakuasi bencana, sehingga apabila terjadi bencana yang tidak diinginkan, maka masyarakat dapat lebih mudah dalam menyelamatkan diri.



Gambar 4.37 Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

g. Pendukung Kegiatan Ekonomi Sekitar

Gambar 4.38 menunjukkan fasilitas pedestrian Jl. Jenderal Sudirman mendukung kegiatan ekonomi sekitar dengan nilai 26,7% untuk mendukung dan sangat mendukung, sehingga dapat membantu masyarakat sekitar dalam membuka usaha juga. Hal tersebut menunjukkan adanya *multiplier effect* dari keberadaan pedestrian.



Gambar 4.38 Pendukung Kegiatan Ekonomi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

h. Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Berdasarkan **Gambar 4.39** di bawah ini dapat diketahui bahwa 40% responden sudah menilai pedestrian sangat mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis. Hal tersebut juga tidak terlepas dari nilai - nilai budaya yang selalu tertanam dalam filosofi pembangunan di Kota Yogyakarta



Gambar 4.39 Pendukung Lingkungan Khas, Unik, dan Dinamis

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

i. Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Gambar 4.40 di bawah ini menunjukkan pedestrian Jl.Jenderal Sudirman yang sebagian besar sudah mendukung hingga sangat mendukung bagi pengurangan kriminalitas. Artinya, pembangunan fasilitas membersihkan aktivitas negatif dari masyarakat juga. Hal ini juga didukung dengan adanya pemantauan secara berkala dari Pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 4.40 Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

j. Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Gambar 4.41 menunjukkan pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman yang mendukung dalam pengurangan pencemaran baik udara maupun suara. Sebagaimana yang diketahui di masa pandemi COVID -19 sejak tahun 2020 aktivitas masyarakat mulai berkurang dan masyarakat memiliki kebiasaan baru mengendarai sepeda atau berjalan kaki yang menyebabkan kesehatan udara semakin meningkat serta pengurangan kebisingan dari kendaraan bermotor.

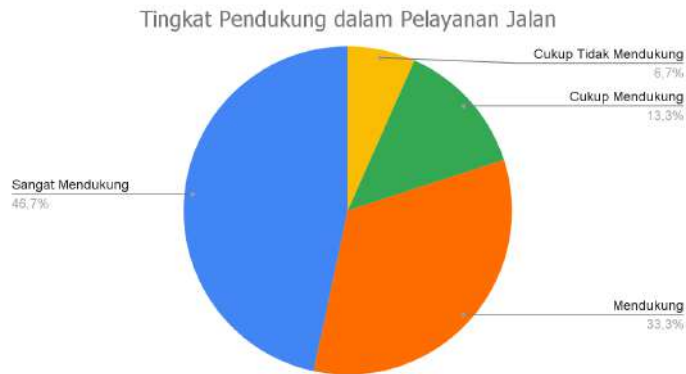


Gambar 4.41 Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

k. Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Gambar 4.42 menunjukkan pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman yang mendukung sampai sangat mendukung dalam pelayanan jalan. Pedestrian menjadi fasilitas wajib dalam kawasan jalan sehingga harus mendukung dalam memberikan pelayanan bagi para pejalan kaki.



Gambar 4.42 Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

1. Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Berdasarkan **Gambar 4.43** menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman lebih banyak mendukung dan sangat mendukung dalam pengurangan kemacetan. Namun, 13,3 responden menganggap sangat tidak mendukung. Hal tersebut disebabkan karena lokasi survey di Segmen Gondonglayu-Tugu merupakan lokasi kajian strategis dan tempat pariwisata yang membuat banyak turis serta kendaraan juga ramai.



Gambar 4.43 Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

m. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Gambar 4.44 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 46,7% sudah sangat mendukung dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan pejalan kaki di Kota Yogyakarta. Hal tersebut akan membawa pengaruh terhadap peningkatan pejalan kaki agar dapat mengurangi penggunaan moda kendaraan bermotor pribadi, sehingga upaya pengurangan pencemaran juga dapat terwujud.

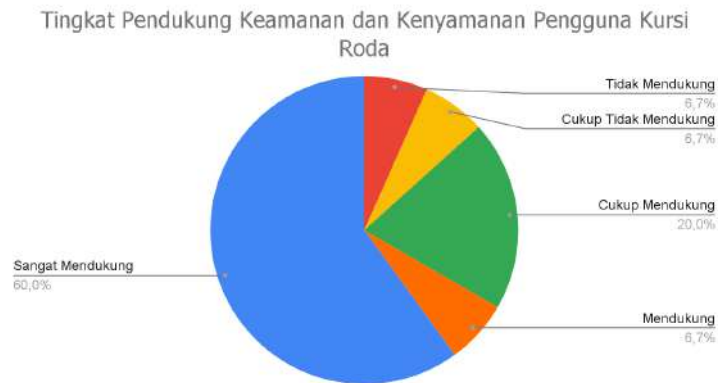


Gambar 4.44 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

n. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Gambar 4.45 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 60% sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan bagi pengguna kursi roda. Hal tersebut menunjukkan bahwa trotoar juga ramah terhadap disabilitas yang akan membantu para pengguna kursi roda dalam memanfaatkan fasilitas.

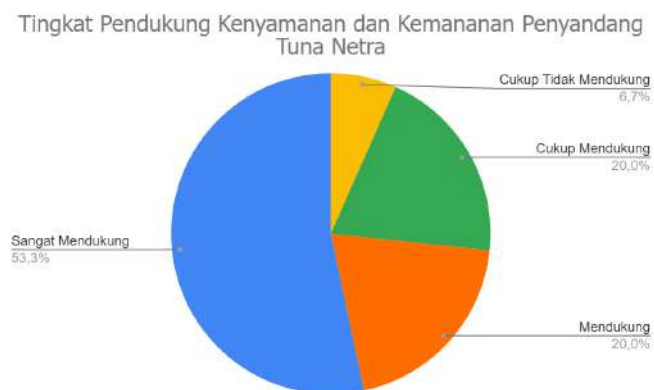


Gambar 4.45 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

o. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Penyandang Tuna Netra

Gambar 4.46 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 53,3% sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa trotoar juga ramah terhadap disabilitas yang akan membantu para penyandang dalam memanfaatkan fasilitas.



Gambar 4.41 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Tuna Netra

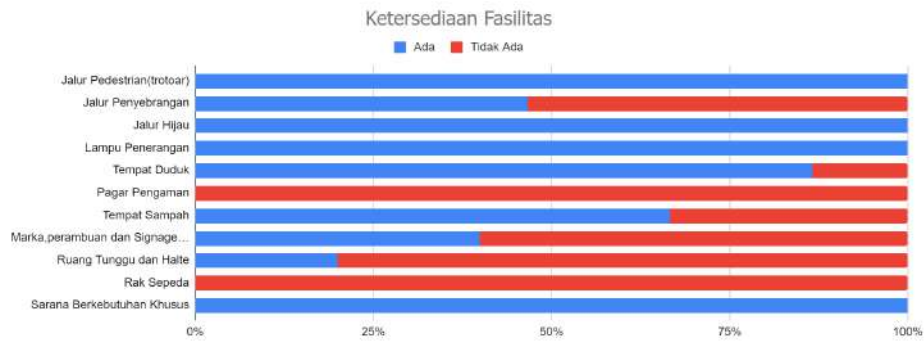
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Kondisi Fasilitas Pedestrian (KFP)

Fasilitas pedestrian terdiri atas trotoar, jalur penyebrangan, jalur hijau, lampu penerangan, tempat duduk, pagar pengaman, tempat sampah, marka perambuan, ruang tunggu, rak sepeda dan sarana berkebutuhan khusus. Sebelas bagian pedestrian tersebut dievaluasi kondisinya dengan beberapa kriteria. Kriteria yang digunakan antara lain ketersediaan, kondisi fasilitas, kesesuaian fungsi, dan pemeliharaan dari Pemerintah Kota (Pemkot) Yogyakarta.

a. Ketersediaan Fasilitas

Ketersediaan fasilitas pedestrian di Kota Yogyakarta dapat dikatakan cukup baik. Hal ini tampak pada hasil survei yang menunjukkan bahwa hampir seluruh wilayah telah dilengkapi dengan fasilitas ini. Namun, terdapat dua fasilitas yang tidak dimiliki yaitu pagar pengaman dan rak sepeda. Dari total 15 titik pengambilan sampel, juga masih ditemukan beberapa fasilitas yang belum optimal tersedia, sebagaimana dapat dilihat pada **Gambar 4.47**. Diagram menunjukkan bahwa rak sepeda dan pagar pengaman tidak tersedia. Padahal rak sepeda akan mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan moda transportasi umum sekitar. Sementara itu, pagar pengaman akan membantu dalam mengurangi tingkat pengendara motor yang menaiki trotoar ketika macet.

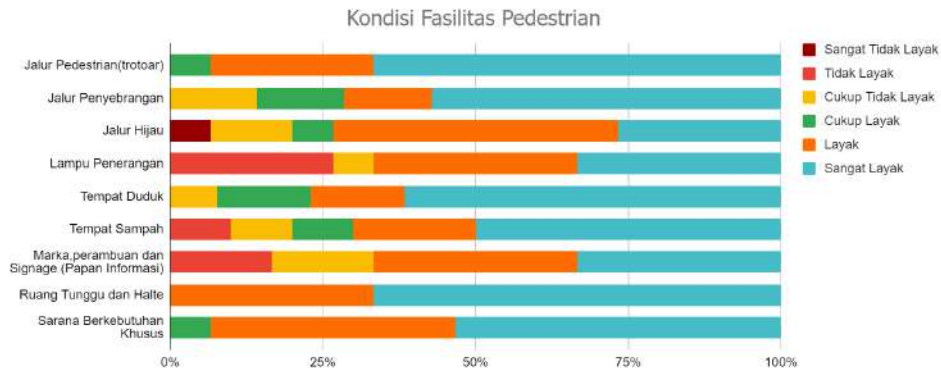


Gambar 4.47 Ketersediaan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Kondisi fasilitas dapat menggambarkan keadaan dari fasilitas pedestrian yang menunjang pelayanan kepada pejalan kaki, apabila kondisi mendekati layak maka pemanfaatan fasilitas lebih optimal. Berdasarkan survei, diketahui bahwa sebagian besar fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan Jendral Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu memiliki kondisi yang layak hingga sangat layak seperti **Gambar 4.48** Namun, masih terdapat beberapa fasilitas yang dinilai memiliki nilai kelayakan yang kurang baik atau mendekati tidak layak, yaitu pada jalur hijau, lampu penerangan, tempat sampah dan marka. Kondisi fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.49**.



Gambar 4.48 Kondisi Fasilitas Pedestrian
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

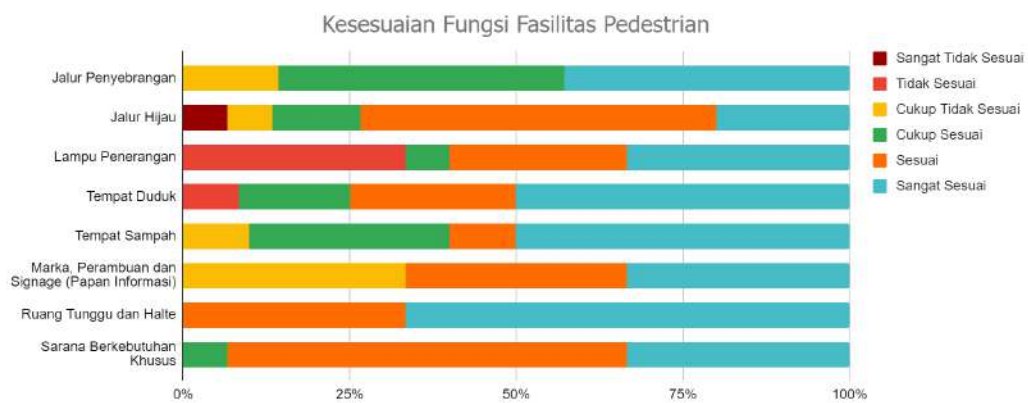


Gambar 4.49 Kondisi Lampu Penerangan Jalan dan Trotoar yang Mati
 Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

c. Kesesuaian Fungsi

Kesesuaian fungsi digunakan untuk menilai apakah fasilitas yang ada berfungsi sebagaimana mestinya. Pelayanan pedestrian di Jalan Jendral Sudirman Kota Yogyakarta secara umum memiliki fungsi yang baik. Hal ini terlihat pada hasil survei yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai

pelayanan ini memiliki fungsi yang sangat sesuai dan sesuai, sebagaimana terlihat pada **Gambar 4.50**. Namun, pada **Gambar 4.51** menunjukkan jalur hijau yang kurang terurus sehingga mengurangi nilai estetika akibat kondisinya yang layu. Hal tersebut mempengaruhi penilaian responden yang masih menganggap jalur hijau sangat tidak sesuai fungsinya.



Gambar 4.50 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

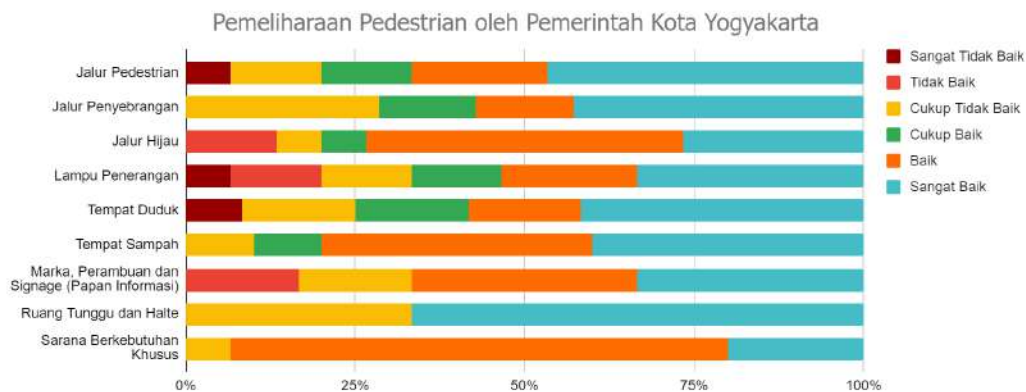


Gambar 4.51 Tanaman di Jalur Hijau yang Layu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Pemerintah Kota

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki kewajiban untuk memelihara fasilitas pedestrian yang ada di wilayah Kota Yogyakarta. Penilaian masyarakat terhadap pemeliharaan yang telah dilakukan oleh Pemkot rata-rata menunjukkan nilai “baik” dan “sangat baik”. Hal ini dikarenakan secara umum pedestrian berfungsi dengan baik, akan tetapi ada beberapa titik yang mengalami kondisi kurang baik sehingga dinilai pemeliharaannya sangat tidak baik oleh responden, yaitu jalur pedestrian, lampu penerangan dan tempat duduk. Beberapa masyarakat merasa bingung apabila ingin melaporkan tetapi tidak mengetahui mekanismenya. Kepuasan masyarakat terhadap pemeliharaan Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap pedestrian dapat dilihat pada **Gambar 4.52**.



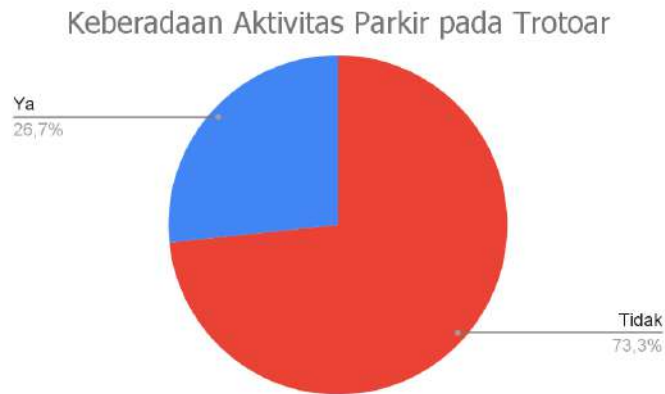
Gambar 4.52 Pemeliharaan Pedestrian oleh Pemerintah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pedestrian

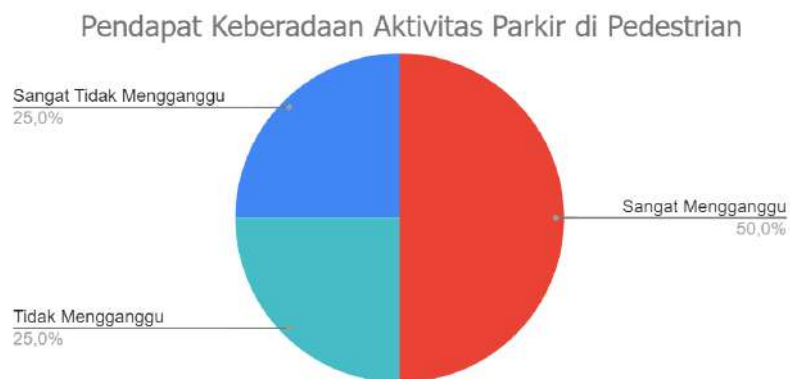
Pedestrian di Jalan Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu secara umum berfungsi dengan baik, tetapi beberapa fasilitas seperti lampu penerangan dan ruang hijau yang belum optimal terpelihara. Selain itu juga masih ditemukan aktivitas lain yang mengganggu pengguna jalan dan pejalan kaki yaitu parkir. Namun, untuk gangguan aktivitas lainnya seperti pedagang kaki lima dan konstruksi tidak ditemukan. Selain itu, keberadaan tiang, pot tanaman dan halte

Trans Jogja tidak mengganggu aktivitas pengguna. Secara lebih rinci potensi gangguan layanan pedestrian yaitu aktivitas parkir yang ada di Jalan Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu dapat dilihat pada **Gambar 4.53** sampai dengan **Gambar 4.54**,



Gambar 4.53 Keberadaan Parkir di Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)



Gambar 4.54 Tingkat Gangguan Keberadaan Parkir di Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Gangguan yang terjadi pada fasilitas pedestrian dengan adanya parkir memiliki penilaian yang sangat mengganggu bagi masyarakat. Menurut hasil survei juga hal tersebut dapat berpengaruh bagi keselamatan pengguna jalan

dengan penilaian yang didominasi oleh “cukup membahayakan”. Bentuk gangguan tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.55** berikut ini. Selain itu juga pemeliharaan dari masyarakat setempat menyebabkan gangguan lain seperti sampah yang mengotori tanaman perindang, tindakan vandalisme, dan lain - lain sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.56** dan **4.57**.



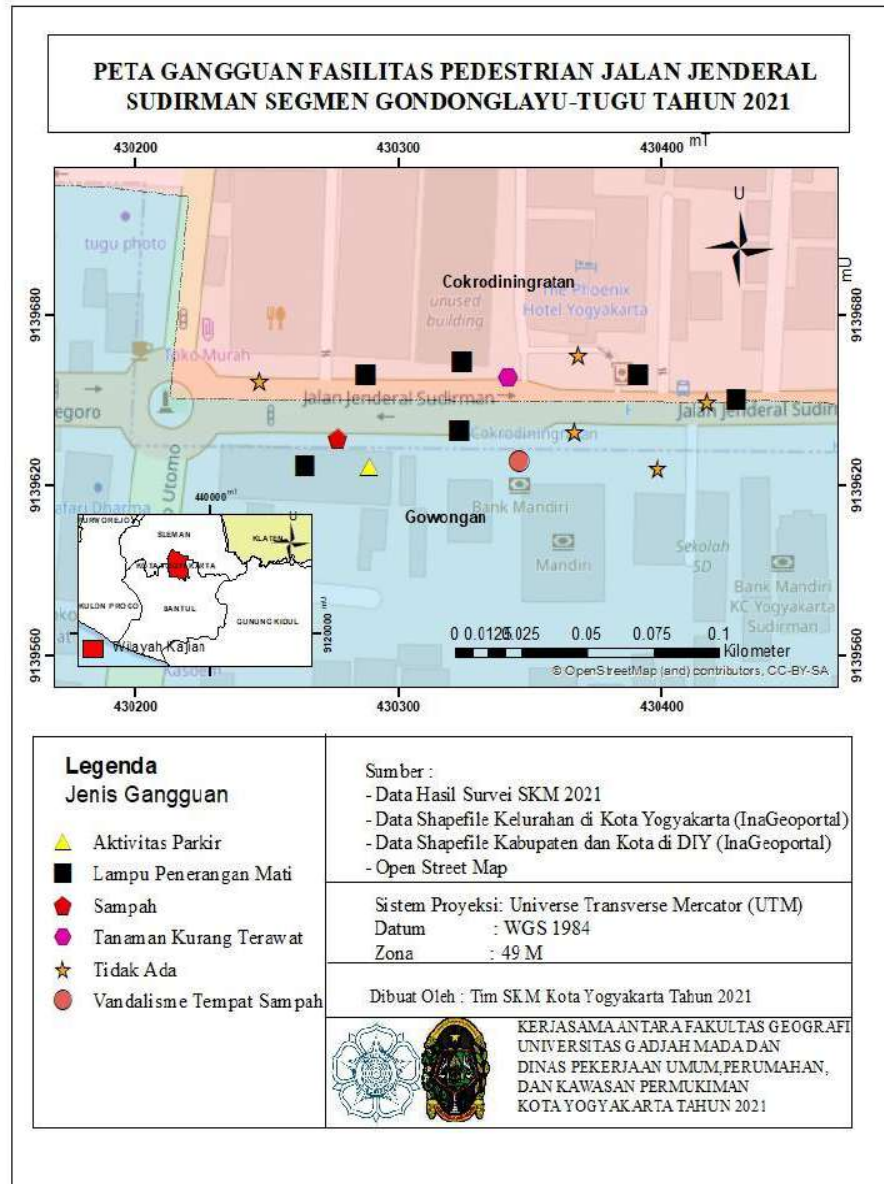
Gambar. 4.55 Aktivitas Parkir di Fasilitas Pedestrian

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar. 4.56 Vandalisme Tempat Sampah

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.57 .Peta Gangguan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Pedestrian

Pelaporan kerusakan fasilitas kepada Pemerintah Kota dalam pelayanan pedestrian hanya pernah dilakukan oleh 2 responden dari 15 responden yang

diwawancarai. Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa lampu penerangan adalah fasilitas yang dilaporkan karena mengalami kerusakan. Waktu respon petugas dalam menanggapi kerusakan dapat 1-2 hari dan lebih dari 2 minggu. Kemudian, dalam memperbaiki kerusakan yang terjadi juga dilakukan dalam waktu yang sama yaitu 1-2 hari dan lebih dari 2 minggu dari 2 responden yang pernah melakukan pelaporan. Secara lebih rinci, persentase masyarakat yang pernah melakukan pelaporan dari pemerintah dapat dilihat pada **Gambar 4.58**.



Gambar 4.58 Responden yang Pernah Melakukan Pelaporan Kerusakan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Pedestrian

Masyarakat sebagai pengguna fasilitas tentunya lebih mengetahui kondisi fasilitas tersebut secara nyata. Masyarakat berhak melakukan pengaduan terhadap kondisi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Akan tetapi, tingkat aduan yang dilakukan masyarakat relatif rendah. Dari 15 responden, sebanyak 13 responden tidak pernah melakukan aduan. Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh dua hal, yang pertama karena tidak ada permasalahan, dan

yang kedua karena masyarakat tidak tahu kemana harus mengadu. Adapun sebesar 13,3 % atau 2 responden masyarakat yang pernah melakukan komplain, sebagian besar melakukan komplain melalui petugas yang langsung ditemui di lapangan dan petugas kebersihan sekitar, sedangkan waktu tanggapan respon yang diperoleh dianggap cepat dan juga lambat . **Gambar 4.59** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain karena fasilitas yang sudah baik dan tidak ada informasi mengenai alur penyampaian keluhan, sehingga pengguna jalan kebingungan apabila ingin menyampaikan laporan.



Gambar 4.59 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Masyarakat memiliki banyak harapan terhadap perawatan fasilitas pedestrian oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Beberapa masyarakat mengeluhkan pedestrian yang belum optimal dalam pemeliharaan, sehingga masih ditemukan beberapa kerusakan. Ada pun yang mengeluhkan ketersediaan fasilitas masih memerlukan penambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan saat ini. Penambahan parkir motor merupakan yang paling tinggi karena masih ditemukan parkir yang mengganggu pengguna trotoar dan fasilitas tersebut juga diperlukan

oleh karyawan dari Trans Jogja yang bekerja di halte (**Gambar 4.60.**). Selain itu juga responden memerlukan tempat duduk yang dilengkapi atap sebagai peneduh dan senderan, rak sepeda, tempat cuci tangan, kotak saran, peta wilayah, pagar pengaman, jembatan penyeberangan dan penambahan tempat sampah.



Gambar 4.60.Karyawan Halte yang parkir kendaraan di sekitar Halte Trans Jogja

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Meski demikian sebagian besar harapan masyarakat adalah menginginkan adanya kontrol rutin atau perawatan berjangka, terlepas dari ada/tidaknya kerusakan. Secara lebih rinci, fasilitas yang diharapkan tersedia dapat dilihat pada **Gambar 4.61** dan **4.62**. Berdasarkan gambar tersebut masyarakat mengharapkan ketersediaan fasilitas cuci tangan yang ditambah karena mendukung dalam pencegahan COVID -19. Selain itu, harapan masyarakat terhadap pelayanan pedestrian dapat dilihat pada **Tabel 4.2**



Gambar 4.61 Fasilitas Pedestrian yang Diharapkan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.62 Fasilitas Pedestrian yang Diharapkan Tersedia Tempat Cuci Tangan dan Tempat Sampah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 4.2 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Pedestrian Jalan Jenderal Sudirman Segmen Gondonglayu-Tugu

NO	HARAPAN MASYARAKAT
1	Penertiban parkir di trotoar karena mengganggu pejalan kaki
2	Penambahan tiang dan pagar pengaman untuk mencegah motor masuk dan naik ke trotoar
3	Pembersihan sampah dedaunan yang lebih intensif
4	Pencegahan dan monitoring terhadap pedagang kaki lima yang mendirikan tenda
5	Pengambilan sampah yang lebih intensif
6	Tinggi trotoar dapat diturunkan karena terlalu tinggi bagi difabel
7	Pemeliharaan lampu penerangan dan tanaman yang dapat dioptimalkan
8	Penambahan tanaman perindang
9	Desain dari fasilitas yang tetap mengandung unsur budaya Jogja
10	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

4.3 Penataan Kawasan Simpang Tugu (Kode C)

Kuesioner kode C meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kawasan Simpang Tugu yang berada di antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi. Kuesioner ini terdiri atas kualitas pelayanan simpang sebidang, respon penanganan kerusakan jalan, respon penanganan kerusakan fasilitas pedestrian, potensi gangguan simpang dan mekanisme komplain pelayanan simpang jalan. Responden dipilih dari pengguna jalan yang ditemui di sekitar lokasi survei dengan beberapa titik yang menyebar sebanyak 39 orang.

4.3.1 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Simpang Tugu

Kualitas Pelayanan Simpang

a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada simpang tugu meliputi Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL), *counter*, rambu lalu lintas, marka jalan, divider, garis tunggu, tempat penyebrangan, lampu penerangan, pohon/tanaman

perindang, rambu khusus belok kiri, lajur khusus sepeda, areal antrian sepeda, bangunan di tengah simpang dan videotron. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan kawasan simpang Tugu tersebut telah tersedia, tetapi hanya videotron saja yang tidak tersedia. Namun, hanya terdapat beberapa fasilitas yang tersedia di semua titik kawasan survei diantaranya adalah lampu penerangan, bangunan di tengah simpang dan pohon/tanaman perindang sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.63**.

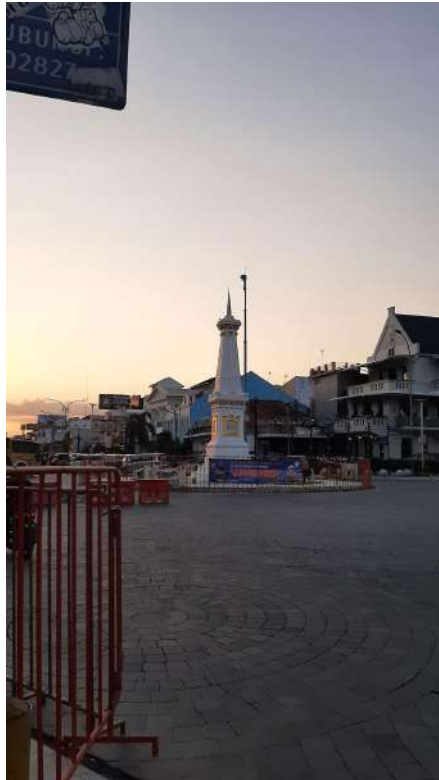


Gambar 4.63 Ketersediaan Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.66 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas simpang yang tersedia didominasi oleh cukup layak dan layak. Namun terdapat fasilitas *counter* atau penghitung waktu, rambu lalu lintas dan garis tunggu yang dianggap sangat tidak layak. Fasilitas yang memiliki penilaian cukup layak hingga sangat layak dapat mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan fasilitas simpang yang ada sehingga menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. **Gambar 4.64** menunjukkan fasilitas yang termasuk kategori layak dan masih berfungsi dengan baik. Sementara itu, **Gambar 4.65** menunjukkan salah satu fasilitas di Jl. Pangeran Diponegoro No 12A dan simpang bagian Jl. AM. Sangaji yang memiliki kondisi sangat tidak layak karena sudah lama tidak berfungsi.



Gambar 4.64 Kondisi Bangunan di Tengah Simpang yang Masih Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.65 Kondisi *Counter* yang Sangat Tidak Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.66 Kondisi Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut akan mendukung pengguna jalan dan simpang dalam beraktivitas serta dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang masih memiliki dominasi nilai tidak sesuai yaitu lajur khusus sepeda sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.67**.



Gambar 4.67 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan simpang Tugu termasuk didominasi dalam kategori cukup baik dan baik. Hal tersebut dikarenakan beberapa saat yang lalu sudah ada pemeliharaan dan perbaikan di kawasan Simpang Tugu yang dapat meningkatkan

kondisi fasilitas sehingga lebih optimal dalam menunjang aktivitas masyarakat. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.68** bahwa *counter* dan rambu lalu lintas dianggap memiliki pemeliharaan yang sangat tidak baik, sehingga diperlukan pemantauan dan perbaikan dari Pemerintah Kota Yogyakarta. **Gambar 4.69** juga menunjukkan garis tunggu sepeda yang masih dalam tahap pengerjaan.



Gambar 4.68 Pemeliharaan Fasilitas Simpang oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

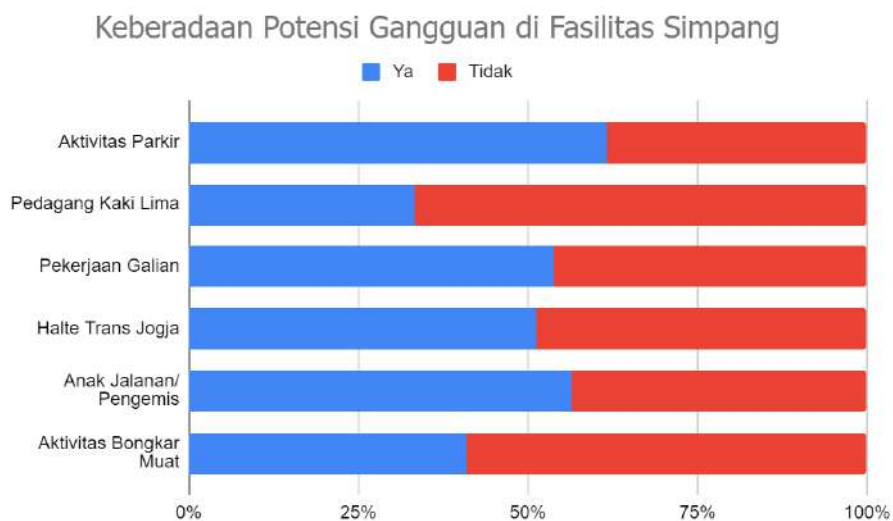


Gambar 4.69 Pemeliharaan Garis Tunggu Sepeda di Jl. AM Sangaji

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

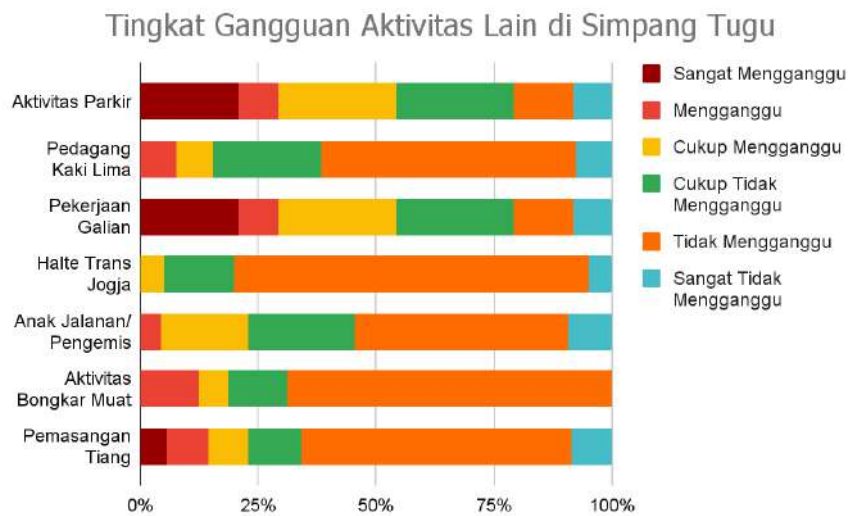
Potensi Gangguan Simpang

Simpang Tugu yang berada diantara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi secara umum berfungsi dengan baik, tetapi beberapa fasilitas seperti *counter* dan rambu lalu lintas yang belum optimal terpelihara (**Gambar 4.72**). Selain itu juga masih ditemukan aktivitas lain yang mengganggu pengguna jalan dan pejalan kaki yaitu parkir liar, pedagang kaki lima, pekerjaan galian, anak jalanan dan aktivitas bongkar muat. Di sisi lain, keberadaan tiang dan halte Trans Jogja tidak terlalu mengganggu aktivitas pengguna. Namun, untuk pemasangan tiang juga memiliki penilaian sangat mengganggu pejalan kaki. Secara lebih rinci potensi gangguan layanan Simpang Tugu dapat dilihat pada **Gambar 4.70** dan **Gambar 4.71**.



Gambar 4.70 Keberadaan Potensi Gangguan di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.71 Tingkat Potensi Gangguan di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.72 Rambu-Rambu Lalu lintas yang Kurang Layak di Jl.Mangkubumi

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

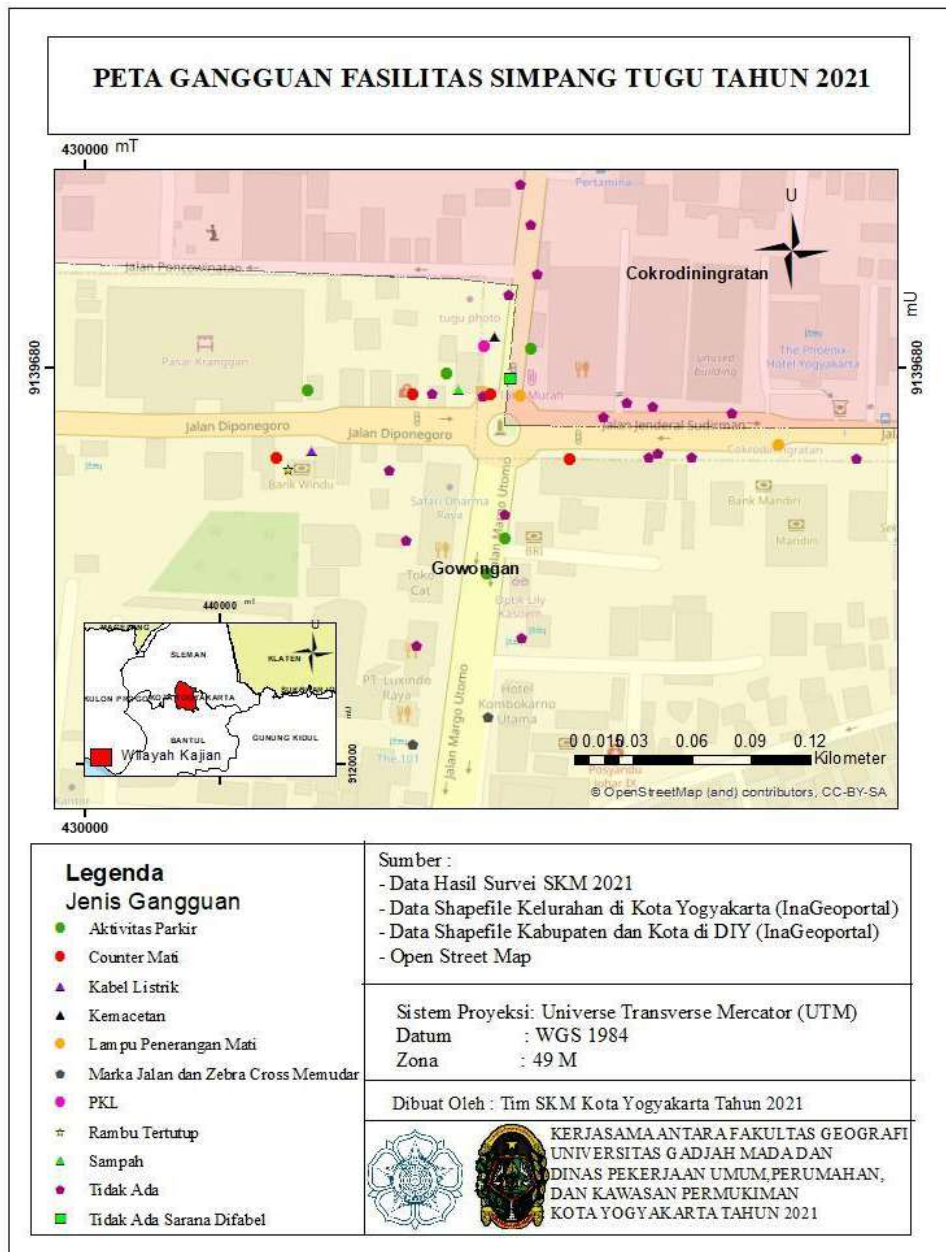
Aktivitas di luar fungsi fasilitas yang terjadi pada Simpang Tugu paling banyak termasuk tidak mengganggu pejalan kaki. Namun, pekerjaan galian dan aktivitas parkir adalah kegiatan yang termasuk dalam penilaian mengganggu hingga sangat mengganggu. Sebagaimana yang ditampilkan pada **Gambar 4.73**, merupakan kondisi aktivitas parkir liar yang terjadi di Jalan Pangeran Diponegoro

No. 4. Sementara itu, **Gambar 4.74.** merupakan peta lokasi dari distribusi gangguan yang ditemukan saat observasi di lapangan. Berdasarkan peta dapat diketahui bahwa beberapa lampu penerangan yang mati dan marka jalan yang mulai pudar.



Gambar 4.73. Gangguan Parkir di Fasilitas Simpang

Sumber: Dokumentasi Lapangan(2021)

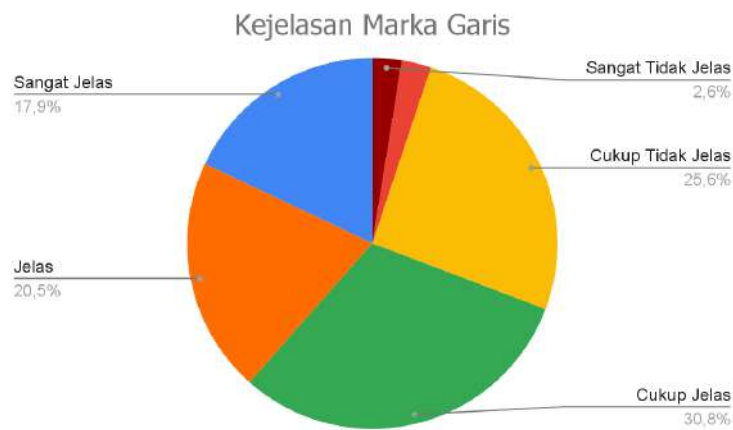


Gambar 4.74 Peta Gangguan di Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Peluang terjadinya kecelakaan di Simpang Tugu juga dapat terjadi karena beberapa hal, diantaranya adalah kejelasan marka, rambu, keberadaan persimpangan yang terlihat dari kaki simpang, kesesuaian sudut pembelok dan

jarak pandang berkeselamatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh 5 responden atau 12,8% responden yang diwawancarai bahwa gangguan lain yang ditemukan kemacetan dan kecelakaan. **Gambar 4.75** hingga **Gambar 4.79** menunjukkan kejelasan dan kepuasan dari fasilitas simpang yang dapat mengurangi potensi kecelakaan.



Gambar 4.75 Kejelasan Marka Garis di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.76 Kejelasan Rambu di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.77 Kejelasan Persimpangan dari Seluruh Kaki Jelas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.78 Kesesuaian Sudut Pembelok di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.79 Tingkat Kepuasan Jarak Pandang Pendekat dan Berkeselamatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Simpang

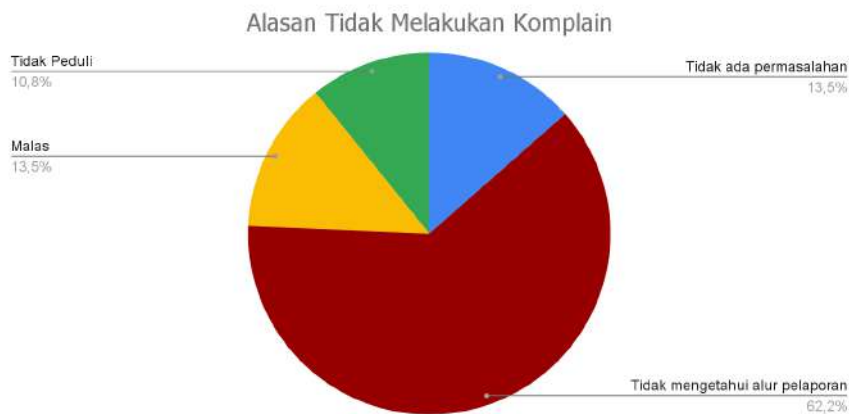
Partisipasi dan peran aktif masyarakat sebenarnya diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam proses pembangunan wilayah. Masyarakat berhak melakukan pengaduan terhadap kondisi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Akan tetapi, tingkat aduan yang dilakukan masyarakat relatif rendah. Hal tersebut terjadi pada pelayanan simpang dari 39 responden, sebanyak 37 responden tidak pernah melakukan aduan atau dengan nilai 94,9%. Sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.80**. Responden yang pernah melakukan pelaporan dengan intensitas cukup jarang hanya 1 responden (2,6%) melaporkan terkait sampah yang jarang dibersihkan. Kemudian untuk responden yang pernah melaporkan dengan intensitas kadang - kadang juga hanya 1 responden (2,6%) melaporkan terkait lampu lalu lintas yang sering mati.



Gambar 4.80 Tingkat Pelaporan Kerusakan pada Fasilitas Simping

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah karena tidak ada permasalahan, alur pelaporan yang tidak diketahui, malas dan tidak peduli . Adapun sebesar 5,2 % atau 2 responden masyarakat yang pernah melakukan komplain, sebagian besar melakukan komplain melalui Dinas PUPKP dan Media Massa, dengan waktu tanggapan respon yang diperoleh dianggap cepat dan cukup cepat. **Gambar 4.81** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain .



Gambar 4.81 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Meskipun masyarakat kurang aktif dalam melakukan komplain, tetapi masyarakat memiliki banyak harapan terhadap perawatan fasilitas simpang oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Beberapa masyarakat mengeluhkan beberapa fasilitas yang belum optimal dalam pemeliharaan, sehingga masih ditemukan beberapa kerusakan dan gangguan. Adapula yang mengeluhkan ketersediaan fasilitas masih memerlukan penambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan saat ini. **Gambar 4.82.** menunjukkan harapan masyarakat untuk penambahan tempat sampah pada Jalan Diponegoro karena banyak sampah yang dibuang di tanaman perindang dan fasilitas difabel yang tidak terganggu dengan tutup drainase. **Tabel 4.3** juga menunjukkan harapan masyarakat lainnya untuk meningkatkan kenyamanan bagi pengguna jalan.



Gambar 4.82. Sampah yang Mengganggu Keindahan Pedestrian di Simpang Tugu

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Tabel 4.3 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Simpang Tugu

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Penertiban parkir di trotoar karena mengganggu pejalan kaki	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
2	Kabel listrik dirapikan	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
3	Perbanyak fasilitas tempat sampah	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
4	Penertiban PKL agar tidak mengganggu pejalan kaki	Simpang Tugu bagian Jl. AM. Sangaji
5	Drainase dibersihkan agar tidak membeludak	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
6	Pemeliharaan fasilitas cuci tangan yang tidak berfungsi	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
7	Kebersihan tanaman perindang karena masih ditemukan sampah	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
8	Penambahan tanaman perindang	Simpang Tugu bagian Jl. P. Mangkubumi
9	Marka jalan dan rambu lalu lintas yang diperjelas	Simpang Tugu bagian Jl. P. Mangkubumi
10	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin	Semua lokasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.4 Pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede (Kode D)

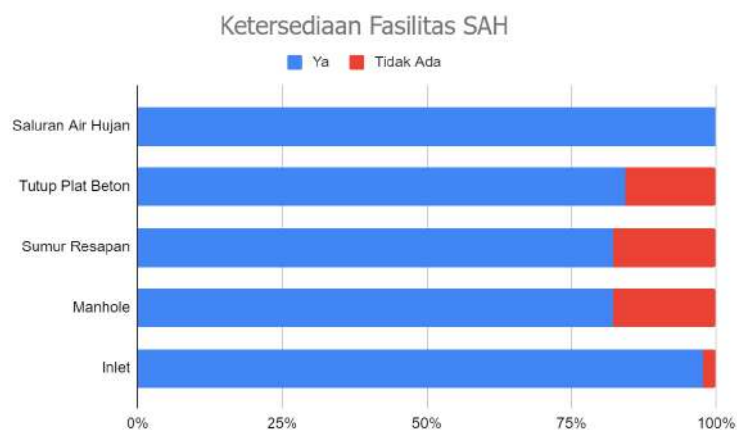
Kuesioner kode D meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan fasilitas dari Saluran Air Hujan (SAH) di Kawasan Kotagede. Jumlah responden pada kuesioner ini adalah 45 responden yang berada di 3 kelurahan yaitu Kelurahan Rejowinangun, Prenggan, dan Purbayan. Survei terkait SAH ini dilakukan demi meningkatkan kualitas dari fasilitas drainase dan mengantisipasi gangguan yang dapat terjadi.

4.4.1 Hasil Survei Pelayanan SAH Kawasan Kotagede

Kualitas Pelayanan SAH

- a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada drainase adalah saluran air hujan, tutup plat beton, sumur resapan, manhole dan inlet (grill tangkapan air). Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan SAH Kawasan Kotagede tersebut telah tersedia, tetapi terdapat beberapa titik lokasi yang tidak tersedia pada fasilitas sumur resapan, tutup plat beton, manhole dan inlet saja yang tidak tersedia sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.83**. Tidak tersedianya fasilitas tersebut dikarenakan proses survei yang dilakukan di banyak titik lokasi, berdasarkan hasil tidak tersedianya fasilitas tersebut banyak ditemukan di jenis jalan lokal dan lingkungan pada Kelurahan Purbayan dan Prenggan.



Gambar 4.83 Ketersediaan Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Meskipun beberapa fasilitas tidak tersedia di semua titik lokasi pengambilan data, tetapi masyarakat memerlukan fasilitas - fasilitas tersebut. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.84** bahwa 66,7% dari 45 responden merasa sangat perlu tutup plat beton. Hal tersebut dikarenakan tutup plat beton dapat menjaga keamanan pengguna jalan karena drainase tertutup, selain itu juga mengurangi bau yang dihasilkan dari SAH. Sementara itu untuk sumur resapan juga memiliki persentase sangat perlu yang tertinggi yaitu 71,1% dari 45 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.85** Perlunya sumur

resapan tersebut akan membantu dalam memasukkan air hujan ke dalam tanah sehingga meminimalisir terjadinya genangan.



Gambar 4.84 Tingkat Keperluan Fasilitas Tutup Plat Beton di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.85 Tingkat Keperluan Fasilitas Sumur Resapan di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Sementara itu, untuk fasilitas manhole yang ada pada **Gambar 4.86** dapat diketahui bahwa 60% responden sangat perlu fasilitas tersebut. Hal tersebut dikarenakan manhole memiliki fungsi utama sebagai penutup lubang drainase dan dapat meminimalisir bau dan meningkatkan keamanan pengguna jalan. **Gambar 4.87** menunjukkan inlet atau grill tangkapan air juga sangat perlu bagi responden

dengan persentase 75,6%. Fungsi dari inlet sendiri adalah untuk mengumpulkan limpasan yang ada di jalan sehingga dapat mengantisipasi adanya genangan.



Gambar 4.86 Tingkat Keperluan Fasilitas Manhole di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.87 Tingkat Keperluan Fasilitas Inlet di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.88 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas SAH yang tersedia didominasi oleh layak dan sangat layak. Namun terdapat fasilitas yang dianggap sangat tidak layak sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.89** bahwa tutup plat beton mengalami kerusakan di Jalan Ringin Putih, Kelurahan Prenggan. Fasilitas yang memiliki penilaian cukup layak hingga sangat layak dapat mendukung pengguna jalan dan mencegah terjadinya genangan. **Gambar 4.90** menunjukkan contoh fasilitas yaitu inlet dan sumur resapan yang termasuk kategori layak dan masih berfungsi dengan baik.



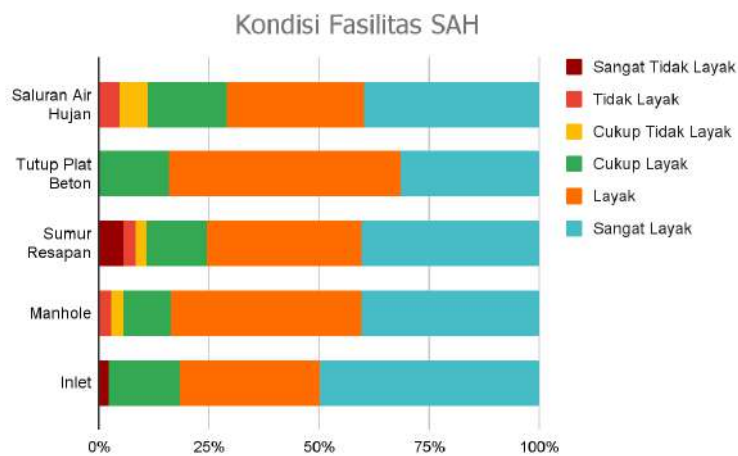
Gambar 4.88 Kondisi Fasilitas SAH Masih Layak di Jl.Tegalendu, Kelurahan Prenggan dan di Dalem RT43/RW10, Purbayan, Kotagede

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.89 Kondisi Tutup Plat Beton yang Sangat Tidak Layak di Jalan Ringin Putih, Prenggan, Kotagede.

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

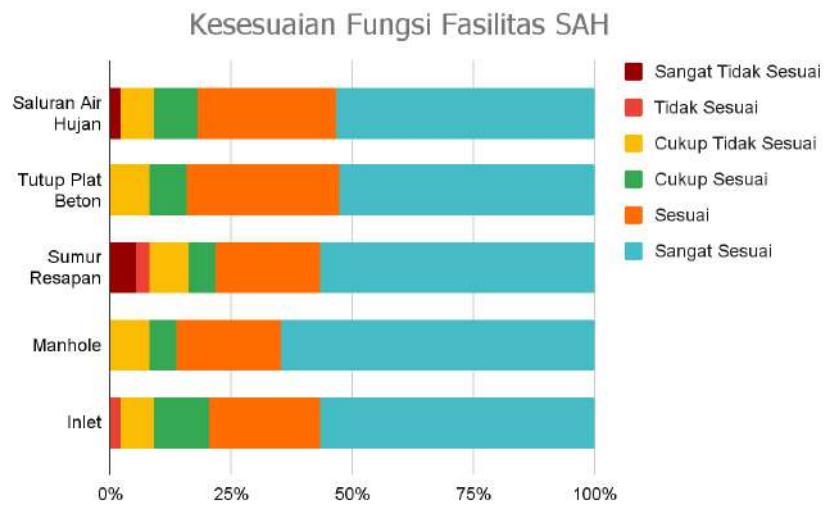


Gambar 4.90 Kondisi Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sangat sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut dikarenakan fasilitas yang tersedia masih dalam kondisi baik, sehingga akan mendukung pengguna jalan dalam beraktivitas serta dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang masih memiliki penilaian sangat tidak sesuai yaitu saluran air hujan dan sumur resapan sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.91**. Sementara itu, **Gambar 4.92** menunjukkan saluran air hujan kondisinya yang masih cukup baik tetapi terkadang terdapat penyalahgunaan karena sering dijumpai sampah.



Gambar 4.91 Kesesuaian Fungsi Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



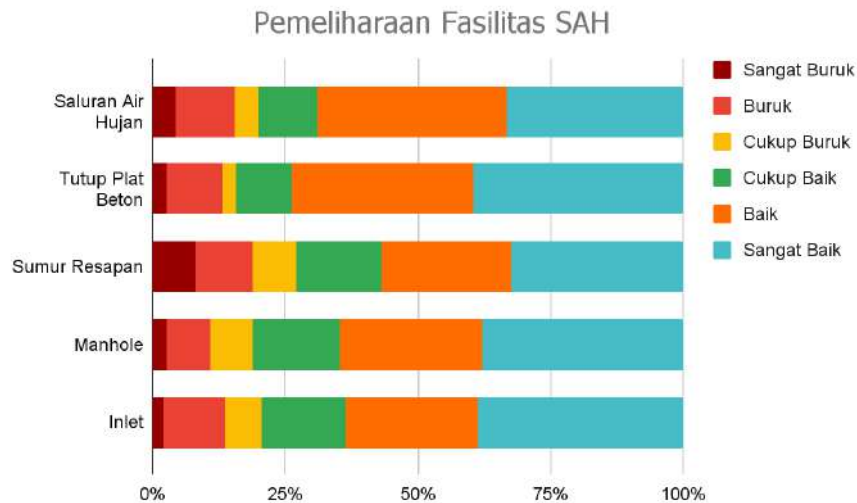
Gambar 4.92 Ketidaksesuaian Fungsi Fasilitas SAH di Jl. Semangu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan fasilitas SAH didominasi oleh penilaian sangat baik (**Gambar 4.93**). Hal tersebut dikarenakan baru saja dilakukan pemeliharaan dan perbaikan pada beberapa lokasi. Pemeliharaan juga lebih sering dilakukan oleh

masyarakat dengan budaya gotong royong, sebagaimana yang dilakukan pada masyarakat di Jl. Rejowinangun dan Jl. Nogobondo, Kelurahan Rejowinangun sehingga fasilitas SAH terpelihara dengan baik .



Gambar 4.93 Pemeliharaan Fasilitas SAH oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pelayanan Drainase

Kerusakan fasilitas SAH dapat berpotensi menimbulkan gangguan pada fasilitas sehingga dapat menghambat aktivitas masyarakat. Salah satu potensi gangguan yang dapat terjadi pada jalan akibat fasilitas yang tidak sesuai fungsinya adalah terjadinya genangan. Kemantren Kotagede memiliki intensitas genangan yang sangat sering hingga sangat jarang, tetapi didominasi oleh intensitas yang jarang, sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.94** bahwa 34,1% responden berpendapat jarang terjadi genangan. **Gambar 4.95** juga memperlihatkan bahwa waktu terjadinya genangan seringkali saat hujan besar.



Gambar 4.94 Intensitas Genangan pada Fasilitas SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

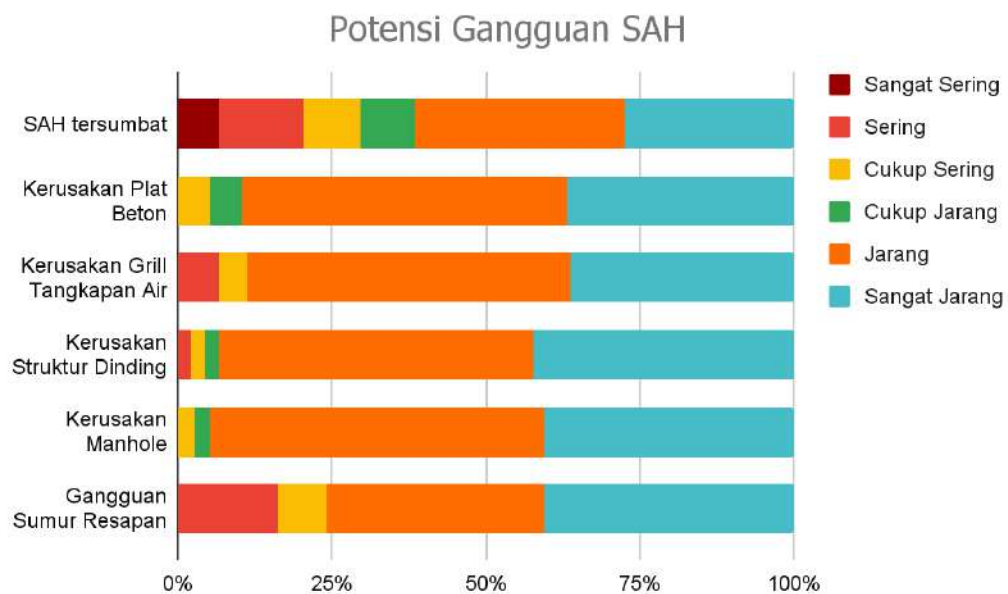


Gambar 4.95 Waktu Terjadinya Genangan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

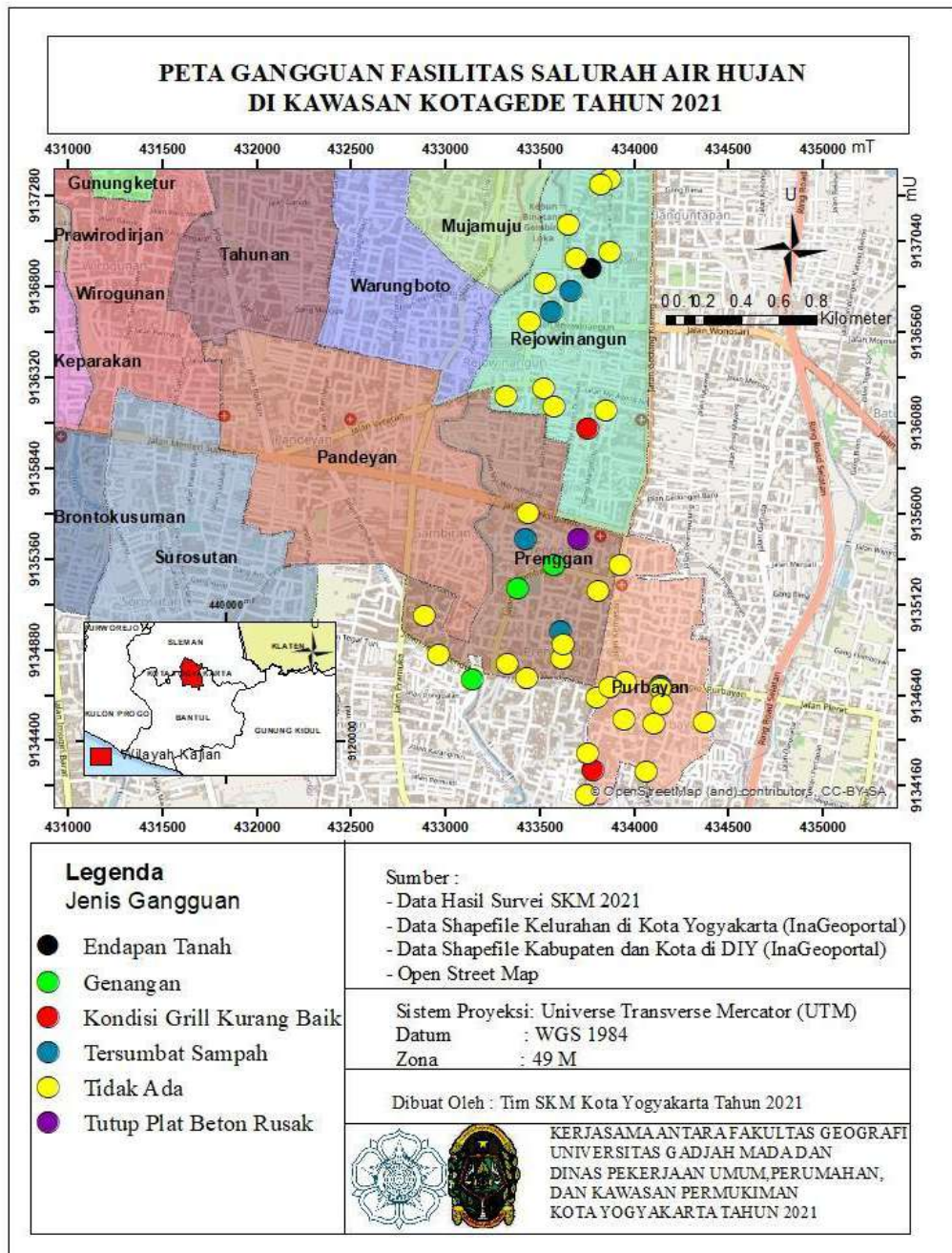
Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa potensi gangguan pada fasilitas SAH memiliki intensitas jarang terjadi gangguan yang ditunjukkan pada **Gambar 4.96**. Namun, untuk fasilitas SAH tersumbat merupakan fasilitas yang cukup sering hingga sangat sering terjadi. Hal tersebut dikarenakan di beberapa

lokasi terdapat sampah dan endapan pasir/tanah yang menghambat saluran air, sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.97**. Lokasi yang dimaksud antara lain di Jl. Prenggan Selatan, Jl. Kemuning, Jl. Raharjo, Jl.Rejowinangun, Jl. Depokan II, Jl. Anugerah, Jl. Purbayan, Jl. Nyi Ageng Nis, Jl. Kp Tegalgendu, Jl. Kp Alun - Alun dan Jln. Nyi Pembayan-Jln. Syeh Nurjati. **Gambar 4.86** menunjukkan kondisi dari gangguan yang terjadi terhadap SAH di Kemantren Kotagede.



Gambar 4.96 Diagram Potensi Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.97 Peta Lokasi Gangguan SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Drainase

Persentase responden yang pernah melakukan komplain lebih banyak dibandingkan yang tidak pernah yaitu sebanyak 28 responden (62,2%) dari 45 responden. Berdasarkan **Gambar 4.98** menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong jarang sekali hingga sangat sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur. Sebagaimana yang dilakukan oleh masyarakat di Jl. Rejowinangun dan Jl. Nogobondo yang senantiasa bergotong royong untuk memelihara fasilitas SAH.



Gambar 4.98 Intensitas Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

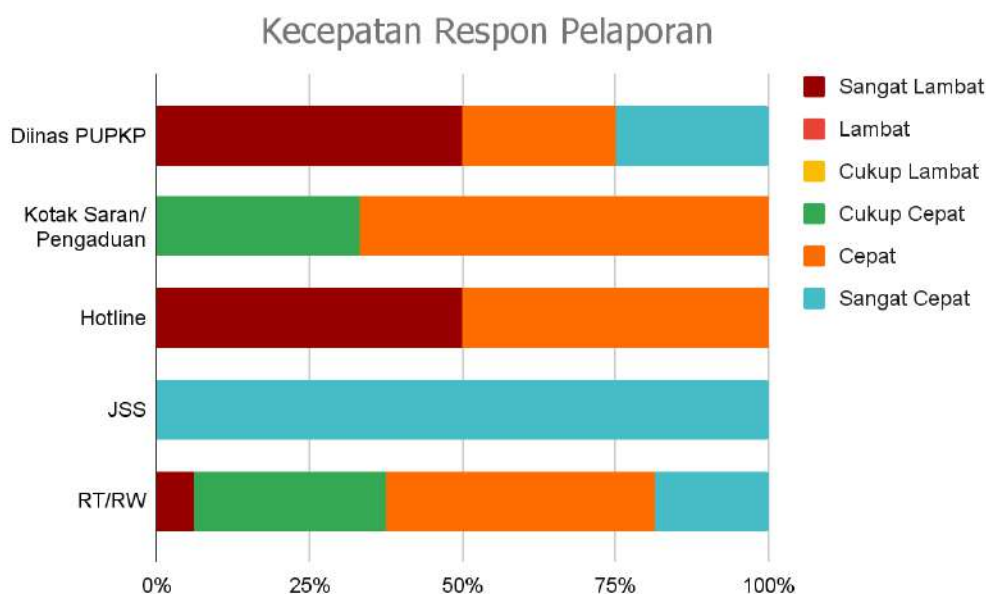
Gambar 4.99 menunjukkan cara masyarakat menyampaikan kerusakan atau gangguan dari fasilitas SAH yang didominasi melalui RT/RW setempat yaitu 55,2%. Selain itu, aplikasi Jogja Smart Service juga berperan dalam melakukan

pelaporan gangguan fasilitas sebanyak 10,3%. Sementara itu, waktu respon yang sangat cepat adalah melalui Jogja Smart Service (JSS) dan yang memiliki penilaian sangat lambat apabila pelaporan melalui hotline dan Dinas PUPKP. **Gambar 4.100** menunjukkan kecepatan respon yang mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi juga.



Gambar 4.99 Cara Penyampaian Komplain Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.100 Kecepatan Respon Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

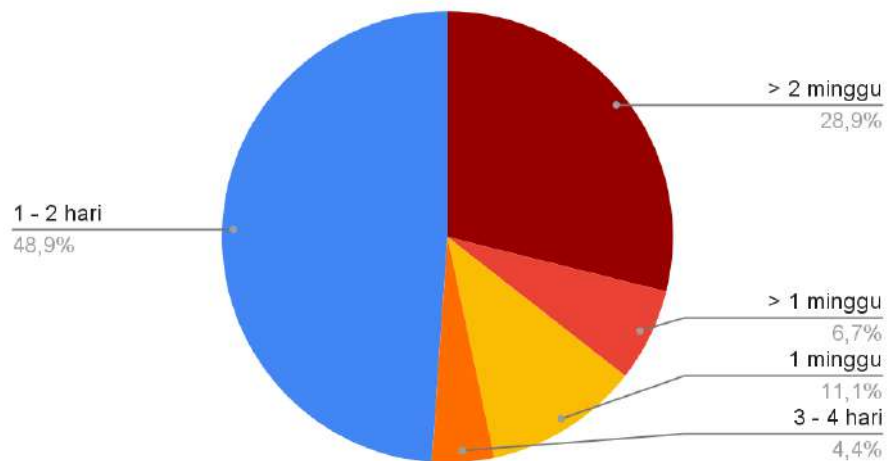
Berdasarkan **Gambar 4.100** menunjukkan bahwa respon Dinas PUPKP dan Hotline yang sangat lambat bagi beberapa responden. Responden Gg. Anggrek Rejowinangun tersebut melakukan pelaporan terkait dengan pelumpuran tanah/pasir yang sudah naik dan sumur resapan yang lokasinya dianggap kurang sesuai karena bagian bawah yang tidak mampu menyerap sempurna. Hal tersebut sudah dilakukan pelaporan tetapi respon untuk mengatasi hal tersebut tidak diterima masyarakat. Sementara itu, responden lainnya melaporkan terkait banjir dari jalan besar yang masuk ke gang permukiman, karena respon belum diterima maka masyarakat Rejowinangun KG I 346 RT 19 RW 06 Kotagede tersebut rajin melakukan gotongroyong dan musyawarah desa.

Respon Penanganan Pelayanan Pelayanan Drainase

Pemeliharaan yang dilakukan oleh Dinas PUPKP dapat dilihat dari respon petugas, keramahan dan kemampuan petugas dalam memperbaiki kerusakan dari

fasilitas SAH. **Gambar 4.101.** menunjukkan waktu respon dari penanganan fasilitas yang rusak termasuk dalam kategori cepat hanya memerlukan waktu 1-2 hari untuk yang mendominasi dengan persentase 48,9%. **Gambar 4.103** menunjukkan keramahan petugas dalam memperbaiki kerusakan yang didominasi oleh penilaian sangat ramah yaitu 37,8%. Sementara itu, untuk kemampuan petugas dalam memperbaiki fasilitas dianggap kurang mampu hingga sangat mampu yang tentunya berpengaruh terhadap kesesuaian fungsi fasilitas dan kondisi kedepannya.

Waktu Respon Petugas Menangani Fasilitas Drainase



Gambar 4.101 Kecepatan Respons Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.102 Keramahan Petugas dalam Memperbaiki Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.103 Kemampuan Petugas dalam Memperbaiki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi SAH di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.4** . Harapan yang dimaksud juga lebih kepada pemantauan yang intensif dan rutin. Meskipun masyarakat sering melaksanakan gotong royong, tetapi masyarakat juga berharap dilibatkan dalam proses pembangunan agar dapat memahami pemeliharaan fasilitas.

Tabel 4.4 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan SAH di Kawasan Kotagede

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Pelaporan kerusakan yang segera ditindaklanjuti	Jl. Karanglo 38-02 Kelurahan Purbayan
2	Bahan yang digunakan untuk pembangunan fasilitas SAH agar lebih ditingkatkan kualitasnya dan masyarakat dilibatkan dalam pembuatan	Jl.Kemuning Kelurahan Rejowinangun dan Jl. Ringin Putih Kelurahan Prenggan
3	Diharapkan ada integrasi antara pembangunan SAH jalan satu sama lain (sinkronisasi) untuk mencegah genangan	Jl. Kebun Raya dan Jl. Rejowinangun Kelurahan Rejowinangun
4	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin	Semua lokasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.5 Penataan Lingkungan Kumuh Kawasan Klitren (Kode E)

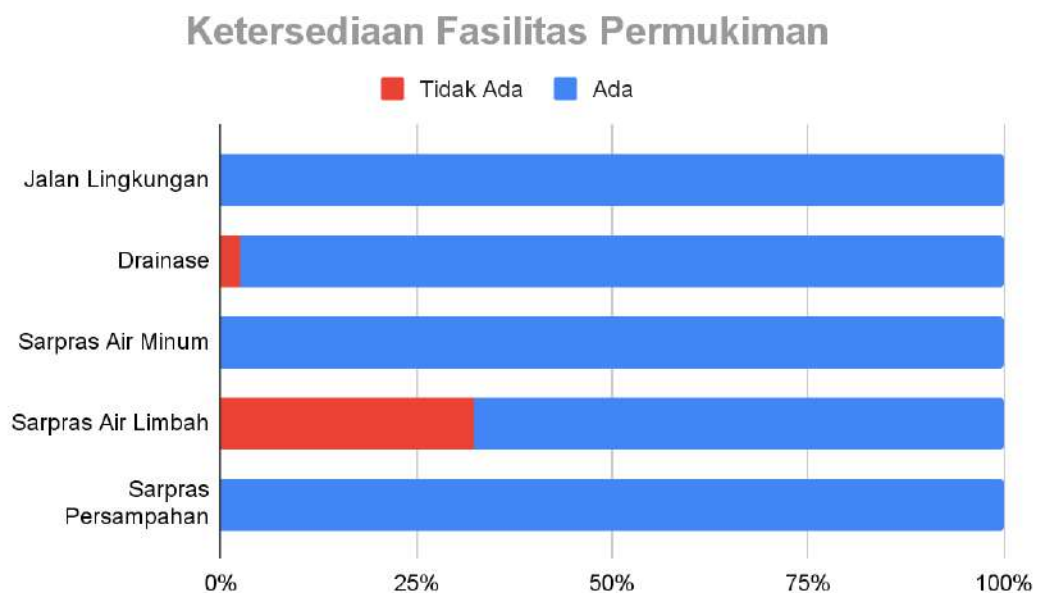
Kuesioner kode E meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penataan lingkungan kumuh di Kawasan Klitren. Survei dilakukan kepada 40 responden yang merupakan masyarakat yang berada pada lokasi permukiman kumuh di Kelurahan Klitren, Kemantren Gondokusuman, Kota Yogyakarta yang berada pada RW 1, RW 3, RW 4, RW 6, RW 7, dan RW 8. survei ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap penataan lingkungan kumuh dan bagaimana keadaan fasilitasnya saat ini.

4.5.1 Hasil Survei Penataan Lingkungan Kumuh Kawasan Klitren

Kualitas Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh

- a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

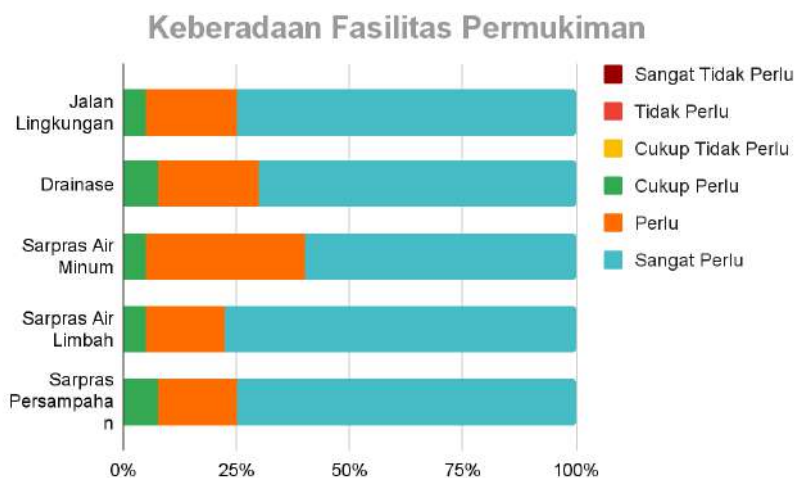
Fasilitas permukiman terdiri dari jalan lingkungan, drainase, sarpras air minum, sarpras air limbah, dan sarpras persampahan. Hampir seluruh permukiman telah terfasilitasi dengan baik. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian fasilitas permukiman yang ada di Kawasan Klitren seluruh fasilitas sudah hampir 100% terpenuhi semua kecuali drainase dan sarana prasarana air limbah. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.104**.



Gambar 4.104 Ketersediaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

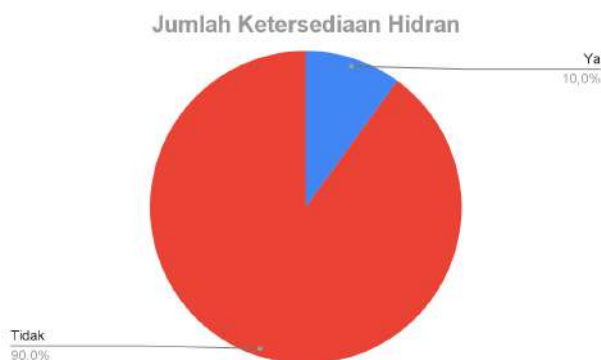
Masyarakat yang berada di kawasan permukiman kumuh di Kawasan Klitren ini menganggap bahwa fasilitas-fasilitas tersebut diperlukan di permukiman. **Gambar 4.105** menunjukkan tanggapan mereka terhadap keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut. Jawaban atas tanggapan mereka didominasi oleh sangat perlu.



Gambar 4.105 Keberadaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Fasilitas lain yang tidak kalah penting selain yang telah disebutkan di atas adalah keberadaan Hidran. Hidran ini adalah salah satu fasilitas yang sangat diperlukan dalam permukiman terutama permukiman yang memiliki kerapatan dan kepadatan bangunan yang tinggi sebagai upaya mitigasi apabila terdapat bencana kebakaran. Akan tetapi keberadaan hidran di Kawasan Klitren ini masih sedikit. Persentase jumlah hidran di Kawasan Klitren hanya sebesar 10% yang dapat dilihat pada **Gambar 4.106**.

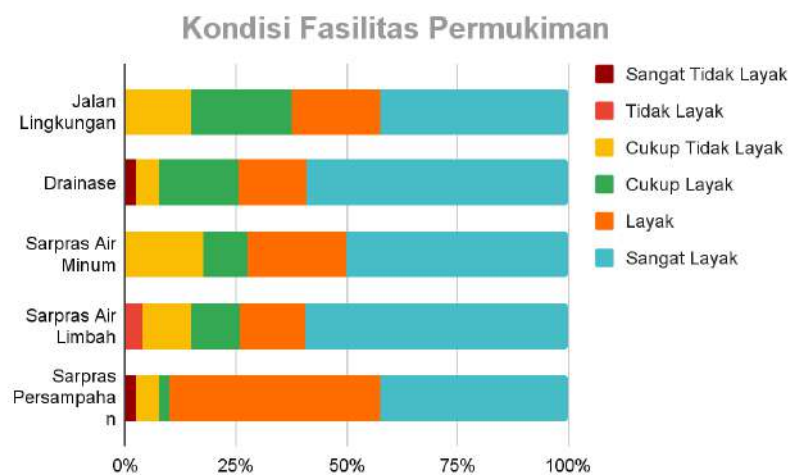


Gambar 4.95 Ketersediaan Hidran pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.107 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas yang ada pada permukiman di Kawasan Klitren dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat tidak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas permukiman yang ada di kawasan klitren masih didominasi oleh jawaban layak, dan sangat layak. Hanya beberapa titik yang memiliki kondisi sangat tidak layak.



Gambar 4.107 Kondisi Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.108 menunjukkan kondisi langsung drainase yang ada di permukiman kumuh pada Kawasan Klitren tepatnya pada RW 03 yang memiliki kondisi sangat tidak layak. Keadaan drainase dipenuhi dengan sampah sehingga apabila sedang hujan maka air akan meluap dan dapat masuk ke dalam rumah warga. **Gambar 4.109** menunjukkan salah satu contoh keadaan drainase yang masih sangat layak yang berada pada Kawasan Permukiman Kumuh Klitren tepatnya berada pada RW 06.



Gambar 4.108 Kondisi Drainase di Permukiman Kawasan Klitren yang Sangat Tidak Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



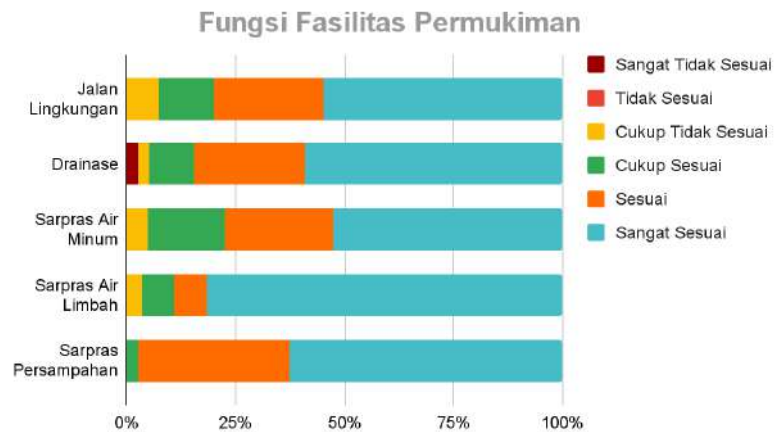
Gambar 4.109 Kondisi Drainase di Permukiman Kawasan Klitren yang Sangat Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian

besar fasilitas yang telah dibangun di kawasan permukiman kumuh yang ada pada Kawasan Klitren sudah berfungsi sesuai dengan fungsinya. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.110**.

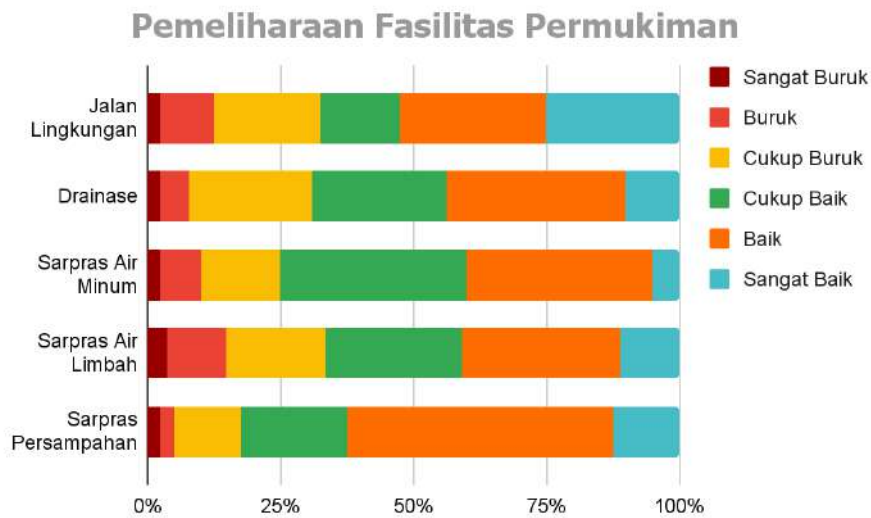


Gambar 4.110 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun pada Kawasan Klitren. **Gambar 4.111** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat buruk hingga sangat baik. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas permukiman yang ada di kawasan klitren masih didominasi oleh jawaban baik.



Gambar 4.111 Pemeliharaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Penataan Permukiman Kumuh

Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan dapat muncul dari masing-masing fasilitas, baik jalan lingkungan, drainase, sarpras air minum, sarpras air limbah, maupun sarpras persampahan. Meskipun kondisi kelayakan fasilitas baik, tidak menutup kemungkinan adanya potensi gangguan yang dapat muncul.

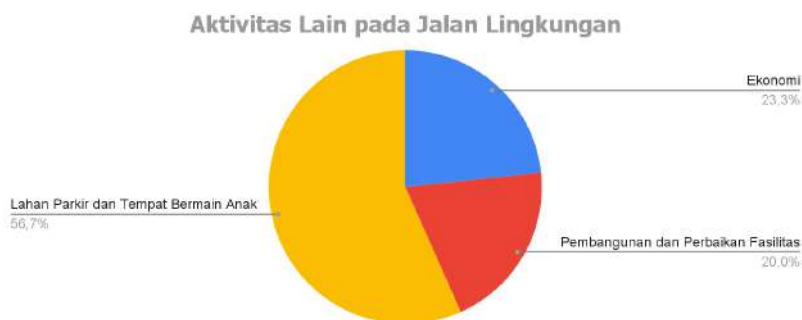
Fasilitas pertama yang dilihat adalah jalan lingkungan. Kondisi jalan lingkungan yang ada di Kawasan Klitren didominasi dengan keadaan sangat baik. Akan tetapi ada beberapa lokasi yang memiliki nilai buruk. **Gambar 4.112** menunjukkan persentase kondisi jalan lingkungan yang ada di Kawasan Klitren



Gambar 4.112 Kondisi Jalan Lingkungan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi gangguan tidak hanya berasal dari kondisi jalan secara fisik (seperti jalan rusak) akan tetapi juga dapat muncul melalui pemanfaatan jalan lingkungan yang tidak semestinya misalnya digunakan untuk parkir, tempat bermain, dan sebagainya. Ternyata sebanyak 75% jalan lingkungan yang ada di Kawasan Klitren memiliki fungsi lain diantaranya yang paling dominan digunakan sebagai lahan parkir dan tempat bermain anak. Secara fisik hal ini tidak menimbulkan kerusakan akan tetapi dapat mengganggu aktivitas utama pada jalan lingkungan. **Gambar 4.113** menunjukkan berbagai macam aktivitas lain yang terjadi pada 75% jalan lingkungan di Kawasan Klitren



Gambar 4.113 Aktivitas Lain pada Jalan Lingkungan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

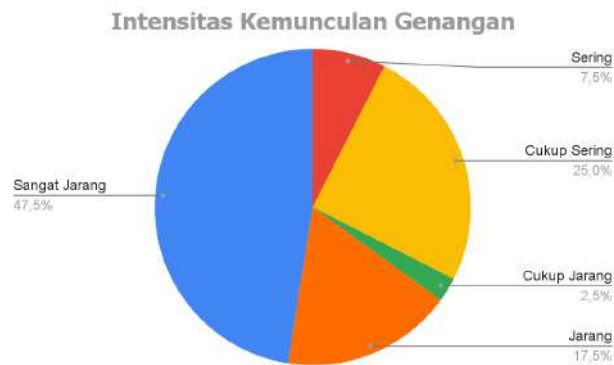
Berdasarkan **Gambar 4.114** terlihat bahwa aktivitas lain yang ada pada jalan lingkungan dan mengganggu warga adalah jalan lingkungan yang dijadikan lahan parkir dan tempat bermain anak. **Gambar 4.115** menunjukkan salah satu contoh dari pemanfaatan jalan lingkungan sebagai oleh warga pada kawasan permukiman kumuh Klitren RW 04.



Gambar 4.114 Aktivitas Lain pada Jalan Lingkungan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi lain yang kemungkinan dapat muncul dan mengganggu aktivitas masyarakat pada Kawasan Klitren adalah genangan. Berdasarkan **Gambar 4.115** intensitas kemunculan genangan di Kawasan Klitren sangat jarang terjadi. Hal ini menandakan bahwa drainase yang ada di Kawasan Klitren bekerja dengan baik sehingga intensitas kemunculan genangan sangat jarang terjadi.



Gambar 4.115 Intensitas Kemunculan Genangan pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

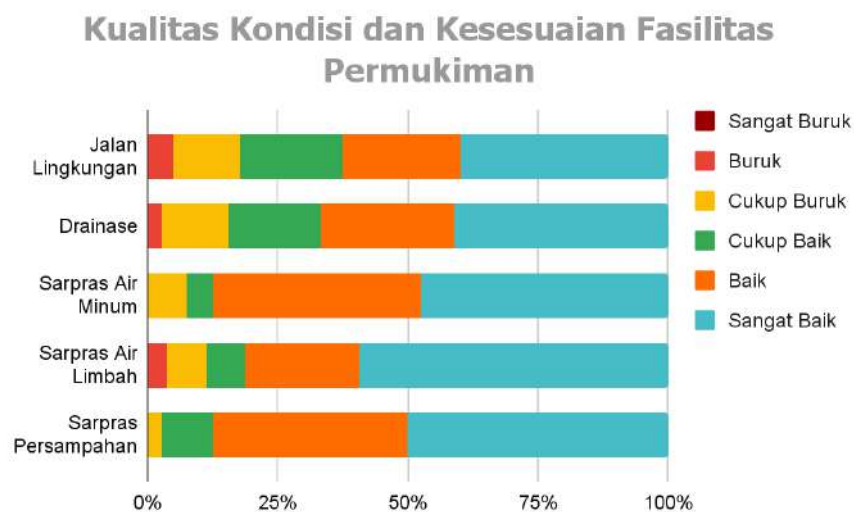
Penyebab adanya genangan menurut warga karena keadaan drainase yang tidak cukup menampung aliran air hujan. Keadaan drainase yang ada di kawasan permukiman kumuh Kawasan Klitren kebanyakan memiliki kondisi yang sangat layak akan tetapi kemampuannya dalam menampung air hujan masih kurang sehingga sering terjadi genangan apabila ada hujan deras walaupun hanya sebentar. **Gambar 4.116** adalah contoh salah satu drainase yang berada pada RW 04 dan di sekitarnya masih sering mengalami genangan walaupun sebentar.



Gambar 4.116 Keadaan Drainase yang Masih Memiliki Genangan di Sekitarnya Apabila Turun Hujan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

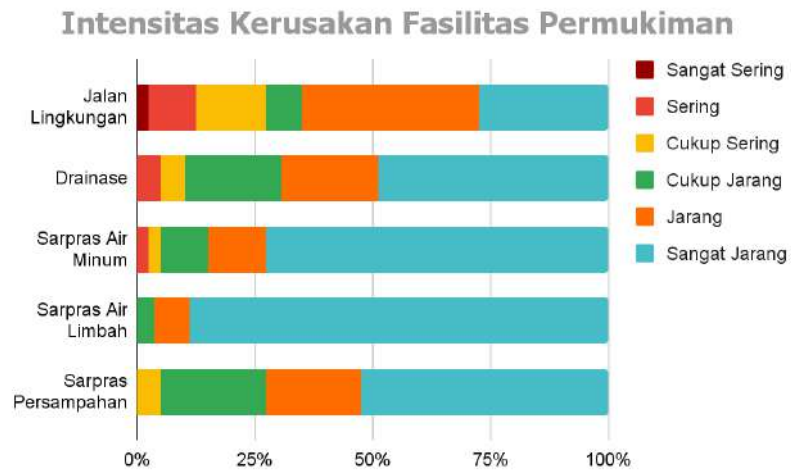
Potensi gangguan yang ada dalam Kawasan Klitren perlu dicegah dan diminimalisir. Salah satu cara untuk meminimalisir hal ini adalah melihat bagaimana kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas yang ada di Kawasan Klitren dan bagaimana intensitas kerusakan yang terjadi. Mengetahui kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas dapat digunakan untuk melihat dan memantau kondisi fasilitas sehingga apabila terdapat kerusakan dapat segera diperbaiki. **Gambar 4.117** menunjukkan keadaan kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas.



Gambar 4.117 Kualitas Kondisi dan Kesesuaian Fasilitas pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Intensitas kerusakan juga perlu untuk dipantau untuk melihat dan mengamati kualitas fasilitas apakah sering terdapat masalah atau tidak. **Gambar 4.118** menunjukkan frekuensi intensitas kerusakan yang ada pada Kawasan Klitren.



Gambar 4.118 Intensitas Kerusakan Fasilitas pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Hal lain yang perlu diperhatikan juga dalam proses penataan kawasan adalah keteraturan bangunan dan Ruang Terbuka Hijau (RTH). Penilaian Keteraturan bangunan yang ada di Kawasan Klitren dapat dilihat pada **Gambar 4.119**.



Gambar 4.119 Keteraturan Bangunan pada Permukiman Kawasan Klitren

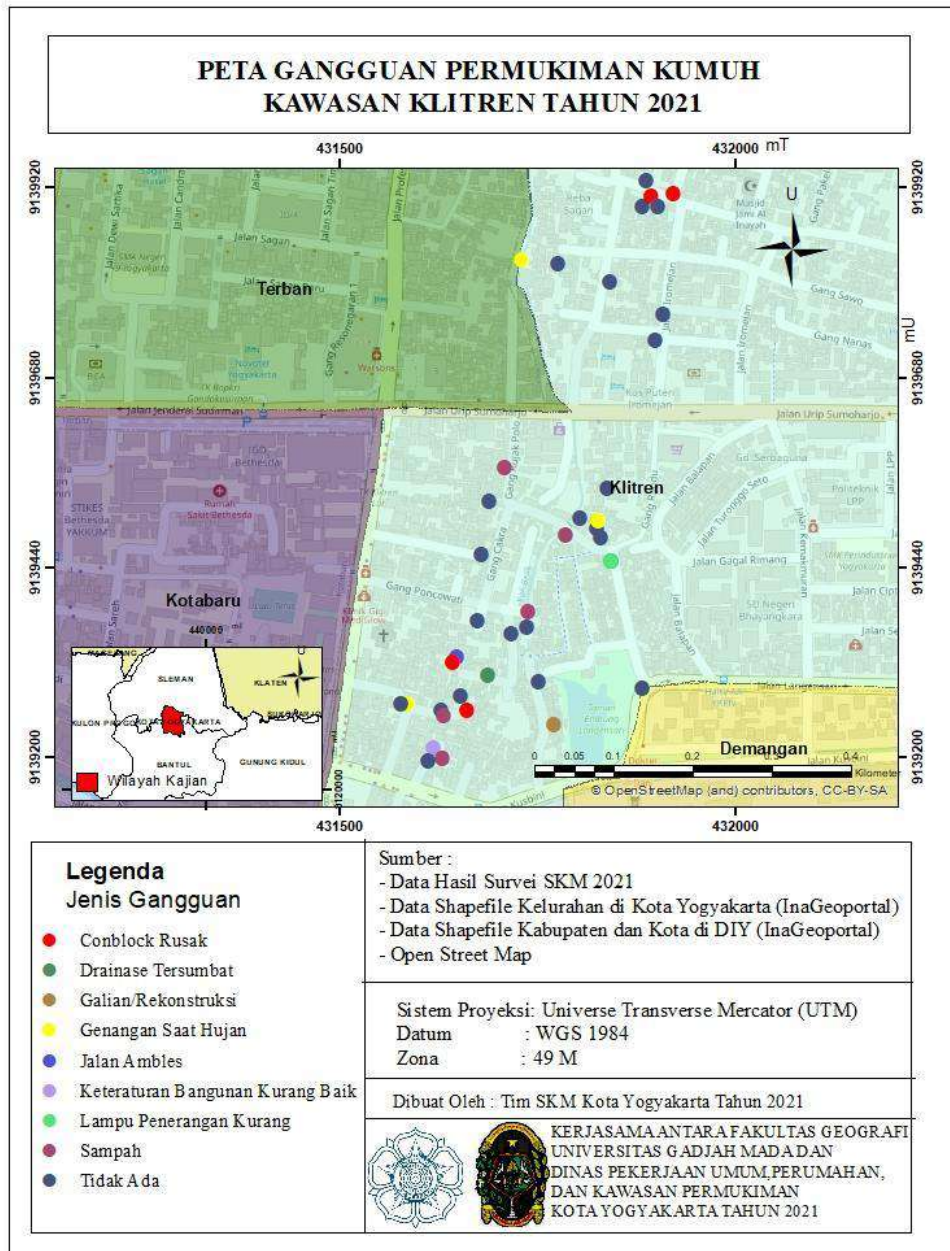
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Ruang Terbuka Hijau atau RTH sangat penting dalam penataan suatu kawasan sebagai langkah penghijauan. Akan tetapi, kondisi RTH di penataan kawasan permukiman Kumuh Klitren ini masih sedikit. Hanya terdapat sekitar 7,5% Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Klitren. Minimnya RTH pada kawasan permukiman kumuh Klitren ini disebabkan oleh keterbatasan lahan yang ada di kawasan ini. Sehingga untuk pengembangan RTH sendiri masih sulit untuk dilakukan. Hal ini dapat dilihat pada **Gambar 4.120**.



Gambar 4.120 Jumlah Ruang Terbuka Hijau pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.121 Peta Potensi Gangguan Permukiman Kawasan Klitren
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.121 menunjukkan persebaran lokasi-lokasi gangguan yang ada pada permukiman kumuh. Pembuatan peta dilakukan untuk memberikan kemudahan dalam melihat lokasi-lokasi gangguan yang ada pada permukiman kumuh Kawasan Klitren. Potensi gangguan yang menyebabkan ketidaknyamanan warga adalah mengenai persampahan. Beberapa titik pada kawasan permukiman kumuh memiliki sarana persampahan yang seadanya saja dan sering menumpuk yang ditunjukkan **Gambar 4.122** yang berada pada kawasan permukiman kumuh Kawasan Klitren tepatnya pada RW 03.



Gambar 4.122 Keadaan Sarana Persampahan yang Masih Minim

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh

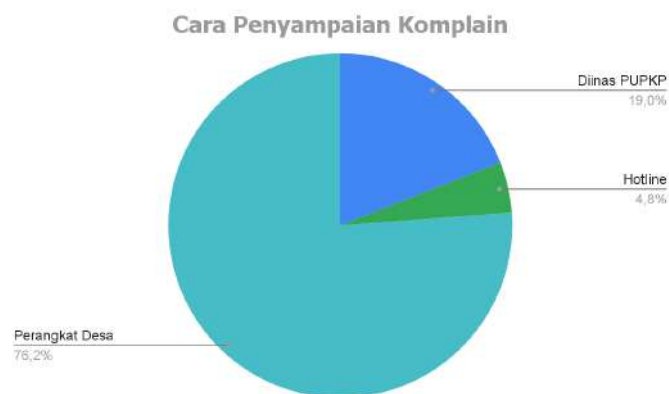
Persentase responden yang pernah melakukan komplain dapat dilihat pada **Gambar 4.123** yang menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong tidak pernah sama sekali hingga sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur.



Gambar 4.123 Intensitas Komplain terhadap Fasilitas Permukiman

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.124 menunjukkan cara masyarakat menyampaikan kerusakan atau gangguan dari fasilitas SAH yang didominasi melalui Perangkat Desa setempat yaitu 76,2%. Berikut adalah diagram yang menunjukkan cara penyampaian komplain oleh masyarakat yang berada di Kawasan Klitren.



Gambar 4.124 Cara Penyampaian Komplain Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.5**.

Tabel 4.5 Harapan Masyarakat terhadap Penataan Kawasan Permukiman Kumuh di Kawasan Klitren

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Semoga penyediaan sarpras dapat lebih baik lagi dan prosesnya lebih cepat agar dapat digunakan oleh warga	Semua Lokasi
2	Semoga penanganan permasalahan dapat dilakukan lebih cepat lagi kedepannya, serta pelebaran sungai dapat cepat diselesaikan	Klitren Lor GK3/85
3	Parkir dan keberadaan kaki lima ditertibkan	Klitren Lor, GK 3, no.541, RT 24 RW 6
4	Diharapkan ada pemeliharaan fasilitas secara rutin dan pengecekan kelapangan secara langsung untuk melihat kondisi secara nyata masyarakat disana agar tidak terjadi ketimpangan antara RW satu dengan lainnya	Semua Lokasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

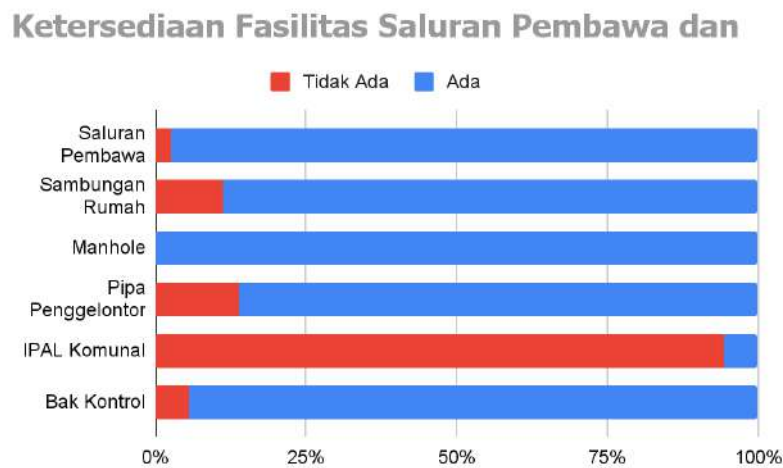
4.6 Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR) (Kode F)

Kuesioner Kode F meliputi beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Sambungan Rumah (SR) dan Saluran Pembawa (SP) yang terhubung ke pelayanan Instalasi Pengelolaan Air Limbah Terpusat (IPAL Terpusat). Pertanyaan pada survei terkait dengan pemeliharaan dan keluhan dari pemanfaatan SP dan SR yang di bawah UPT Pengelolaan Air Limbah. Survei ini akan di lakukan di kelurahan dengan 36 sampel responden yang merupakan pengguna sambungan rumah (SR).

Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

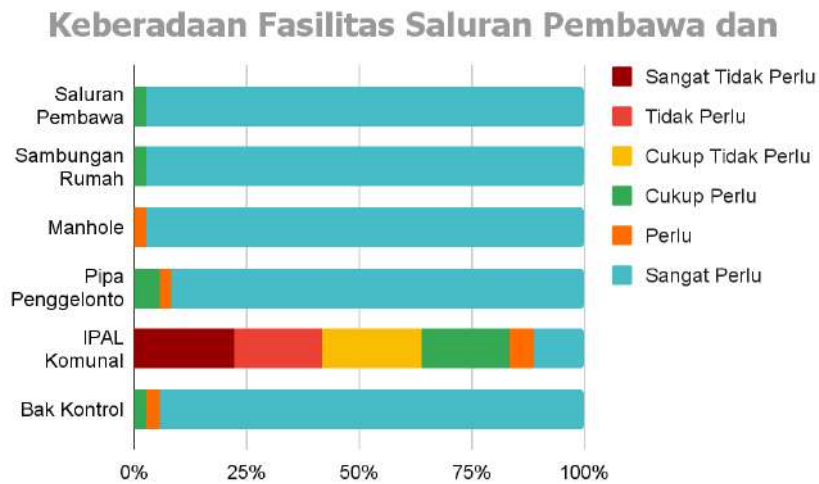
Fasilitas permukiman terdiri dari saluran pembawa, sambungan rumah, *manhole*, pipa penggelontor, IPAL Komunal, dan Bak Kontrol. Hampir seluruh fasilitas tersedia kecuali IPAL Komunal hanya terdapat 2 IPAL Komunal dalam lokasi yang dikaji. Hal tersebut dikarenakan kajian yang dilakukan pada sistem limbah terpusat sehingga masyarakat tidak menggunakan IPAL Komunal. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.125**.



Gambar 4.125 Ketersediaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Masyarakat yang berada di kawasan kajian ini menganggap bahwa fasilitas-fasilitas tersebut diperlukan di permukiman. **Gambar 4.126** menunjukkan tanggapan mereka terhadap keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut. Jawaban atas tanggapan mereka didominasi oleh sangat perlu. Jawaban yang beragam ditemukan pada IPAL Komunal di mana masyarakat beranggapan bahwa keberadaan IPAL Komunal sangat tidak diperlukan. Hal tersebut dikarenakan saluran air limbah sudah tersedia yang terhubung ke pusat.

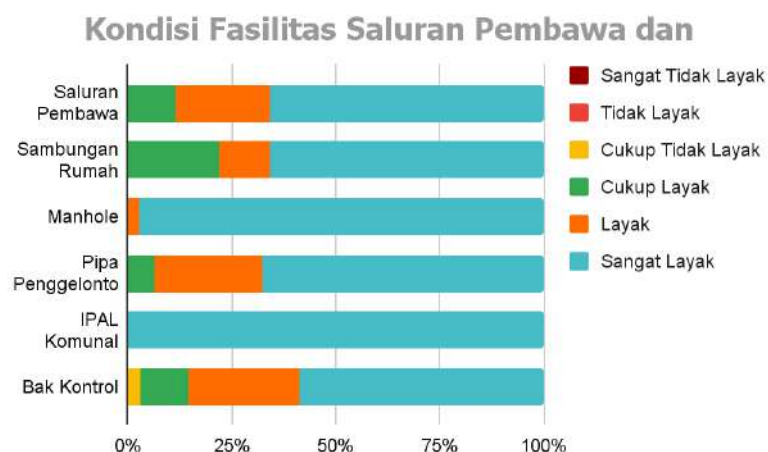


Gambar 4.126 Keberadaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.127 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas saluran pembawa dan sambungan rumah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat tidak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas masih didominasi oleh jawaban sangat layak, dan sangat layak. Hanya beberapa titik yang memiliki kondisi sangat tidak layak.



Gambar 4.127 Kondisi Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.128 menunjukkan kondisi langsung fasilitas yang ada di permukiman dan dapat terlihat bahwa kondisi salah satu fasilitas yang ada pada Kemantren Tegalrejo. Beberapa titik masih terdapat pembangunan sambungan pembawa dan sambungan rumah yang dapat dilihat pada **Gambar 4.129** yang salah satunya berada pada Bangirejo, RT 40 RW 11.



Gambar 4.128 Kondisi Fasilitas Saluran Air Limbah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

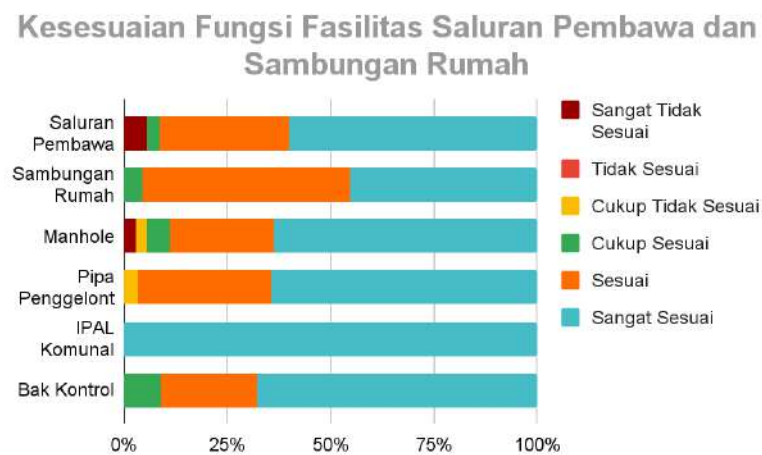


Gambar 4.129 Kondisi Pembangunan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar rehabilitasi terhadap fasilitas saluran pembawa dan sambungan rumah sudah berfungsi sesuai dengan fungsinya. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.130**.

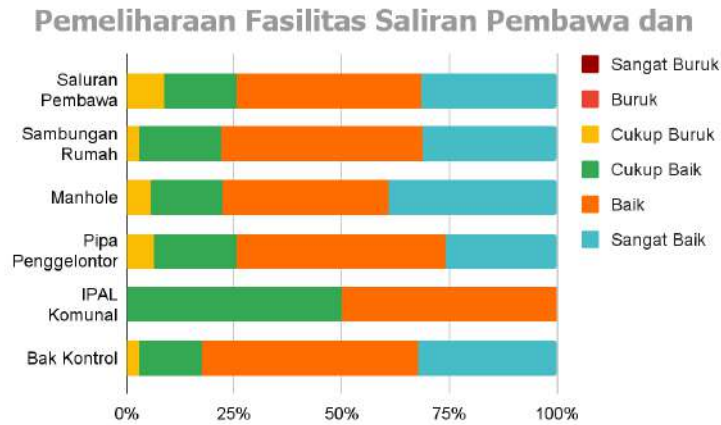


Gambar 4.130 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

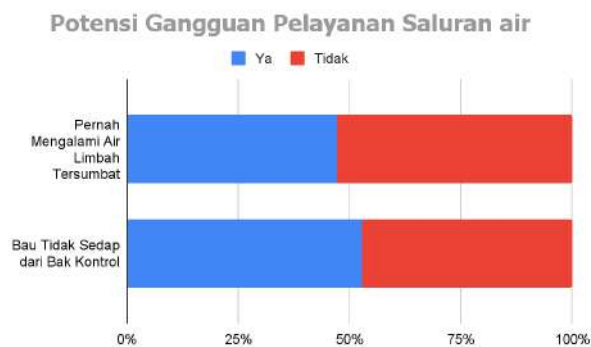
Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun. **Gambar 4.131** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari cukup baik hingga sangat baik. Sehingga jawaban mengenai pemeliharaan fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah secara umum adalah baik.



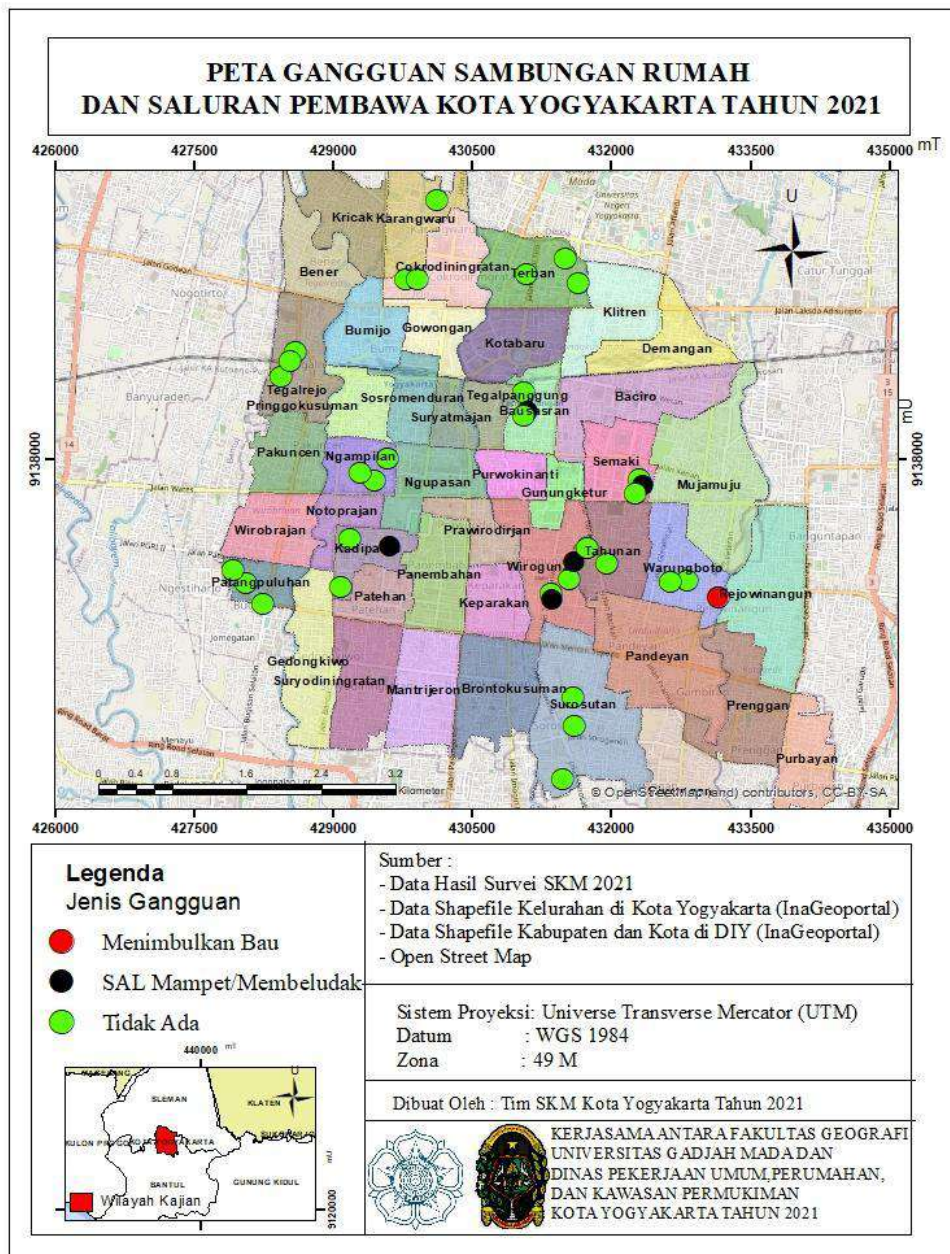
Gambar 4.131 Pemeliharaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan

Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan utama muncul dari saluran air limbah. Potensi gangguan yang sering terjadi adalah air limbah yang tersumbat dan bau tidak sedap yang muncul. Permasalahan tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.132**.



Gambar 4.132 Potensi Gangguan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.133 Peta Gangguan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.133 merupakan peta persebaran gangguan saluran pembawa dan sambungan rumah. Peta ini dapat memudahkan untuk melihat bagaimana persebaran gangguan yang ada dan lokasinya. Salah satu permasalahan yakni menimbulkan bau. **Gambar 1.34** menunjukkan salah satu contoh keadaan saluran air limbah yang sering menimbulkan bau tidak sedap yang berada pada Jl. Garuda Sorosutan, Sorosutan, Umbulharjo. Gangguan mengenai air limbah lainnya adalah saluran air limbah tersumbat hingga membludak. Hal ini ditunjukkan pada **Gambar 4.135** yang merupakan salah satu contoh dari keadaan saluran air limbah yang sering mengalami penyumbatan yang berada pada Jl. Lempuyangan Tengah III, RT 17/RW 05, Bausasran.



Gambar 4.134 Gambar Saluran Air Limbah yang Sering Menimbulkan Bau Tidak Sedap

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

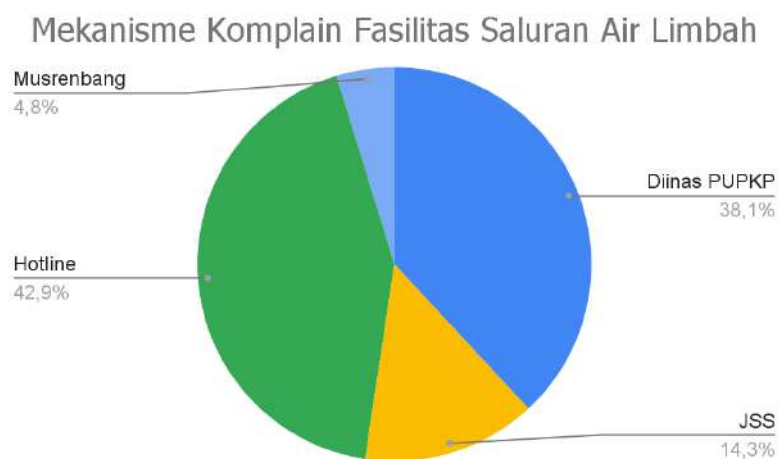


Gambar 4.135 Gambar Saluran Air Limbah yang Sering Mengalami Penyumbatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain

Persentase responden yang pernah melakukan komplain dapat dilihat pada **Gambar 4.136** yang menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong tidak pernah sama sekali hingga sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur.



Gambar 4.137 Cara Penyampaian Komplain Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.6**.

Tabel 4.6. Harapan Masyarakat terhadap Rehabilitasi SP dan SR

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Diharapkan dapat dilakukan pemeliharaan rutin setiap bulan	Semua Lokasi
2	Masyarakat dapat belajar mengelola dan menggunakan SAL dengan baik dan semestinya, bisa dilakukan kerjasama yang baik antara warga dengan petugas	Bangirejo, RT 40 RW 11 TR II/626
3	Semoga ada penambahan SAL dan SAH, kemudian SAL dan SAH dipisah, dan dibuatkan IPAL komunal.	Lempuyangan, DN III, no. 34A

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.7 Pelayanan Penerangan Jalan umum (PJU) Kampung dan Lingkungan (Kode G)

Kuesioner Kode G meliputi beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Penerangan Jalan Umum. Penerangan Jalan Umum sangat diperlukan terutama untuk beraktivitas di malam hari agar menghasilkan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat.

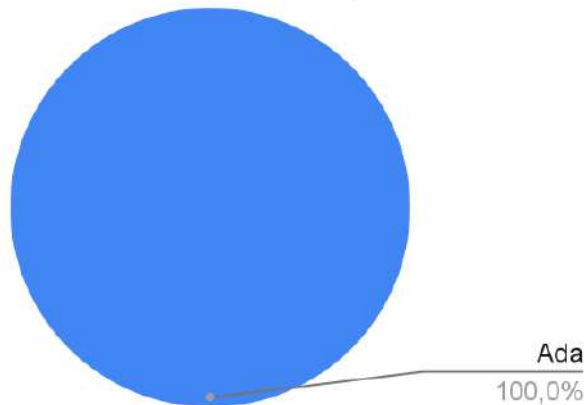
Kualitas Pelayanan Penerangan Jalan Umum

a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

Bagian pertama dalam kuesioner ini melihat bagaimana kualitas pelayanan penerangan jalan umum baik di jalan lingkungan maupun jalan kampung. Hal pertama yang dilihat pada kualitas pelayanan penerangan jalan umum adalah

ketersediaan dan keberadaan fasilitas penerangan jalan umum. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.138**

Ketersediaan Fasilitas Lampu Penerangan Jalan Umum

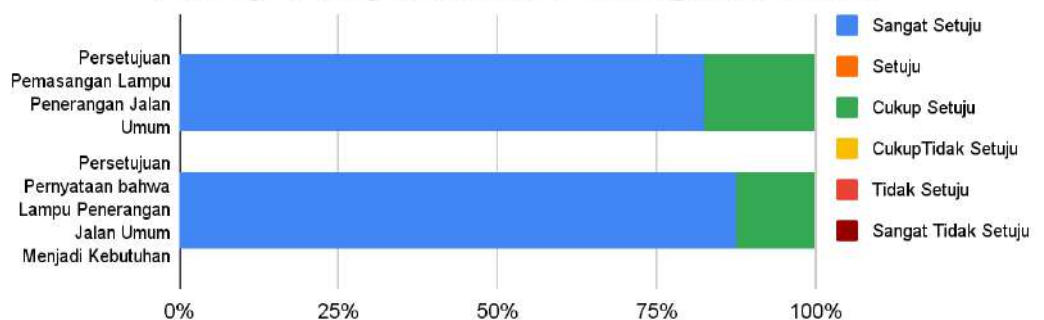


Gambar 4.138 Ketersediaan Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Masyarakat yang berada di kawasan kajian ini menganggap bahwa fasilitas-fasilitas tersebut diperlukan di permukiman. **Gambar 4.139.** menunjukkan tanggapan mereka terhadap keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut. Warga sangat setuju untuk melakukan pemasangan lampu penerangan jalan umum dan lampu penerangan jalan umum ini menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat.

Persetujuan Masyarakat Terkait Penerangan Jalan Umum



Gambar 4.139 Keberadaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.140 dapat terlihat bahwa kondisi Penerangan Jalan Umum dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari agak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas masih didominasi oleh jawaban layak, dan sangat layak.



Gambar 4.140 Kondisi Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.141 menunjukkan kondisi langsung fasilitas yang ada di Jalan Kadipaten Lor. Keadaan Penerangan jalan umum pada jalan ini sudah baik namun apabila malam hari penerangan redup. Hal ini dikarenakan lampu yang digunakan masih belum merupakan lampu LED. Sedangkan pada **Gambar 4.142** menunjukkan keadaan Penerangan Jalan Umum yang sudah baik yang berada pada Jalan Tirto Adi Suryo.



Gambar 4.141 Kondisi Fasilitas Penerangan Jalan Umum yang Masih Redup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.142 Kondisi Fasilitas Penerangan Jalan Umum yang memiliki keadaan Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pemanfaatan penerangan jalan umum sudah sesuai dengan fungsinya sehingga pembangunan Penerangan Jalan Umum dapat tepat sasaran dan dimanfaatkan dengan baik. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.143** .



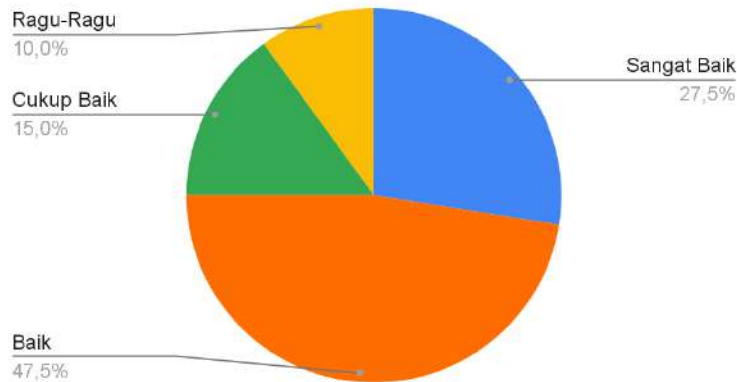
Gambar 4.143 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun. **Gambar 4.144** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari ragu-ragu hingga sangat baik. Akan tetapi, jawaban atas kondisi penerangan jalan umum yang ada di jalan lingkungan maupun jalan kampung masih didominasi oleh jawaban baik.

Upaya Pemeliharaan Penerangan Jalan Umum



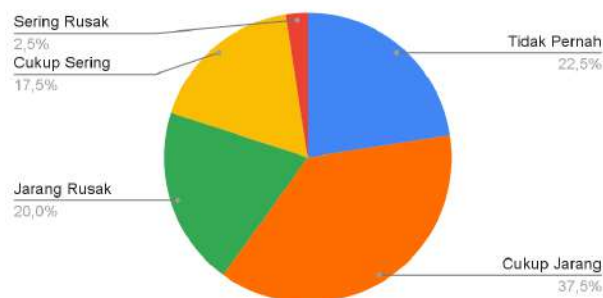
Gambar 4.144 Pemeliharaan Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Penerangan Jalan Umum

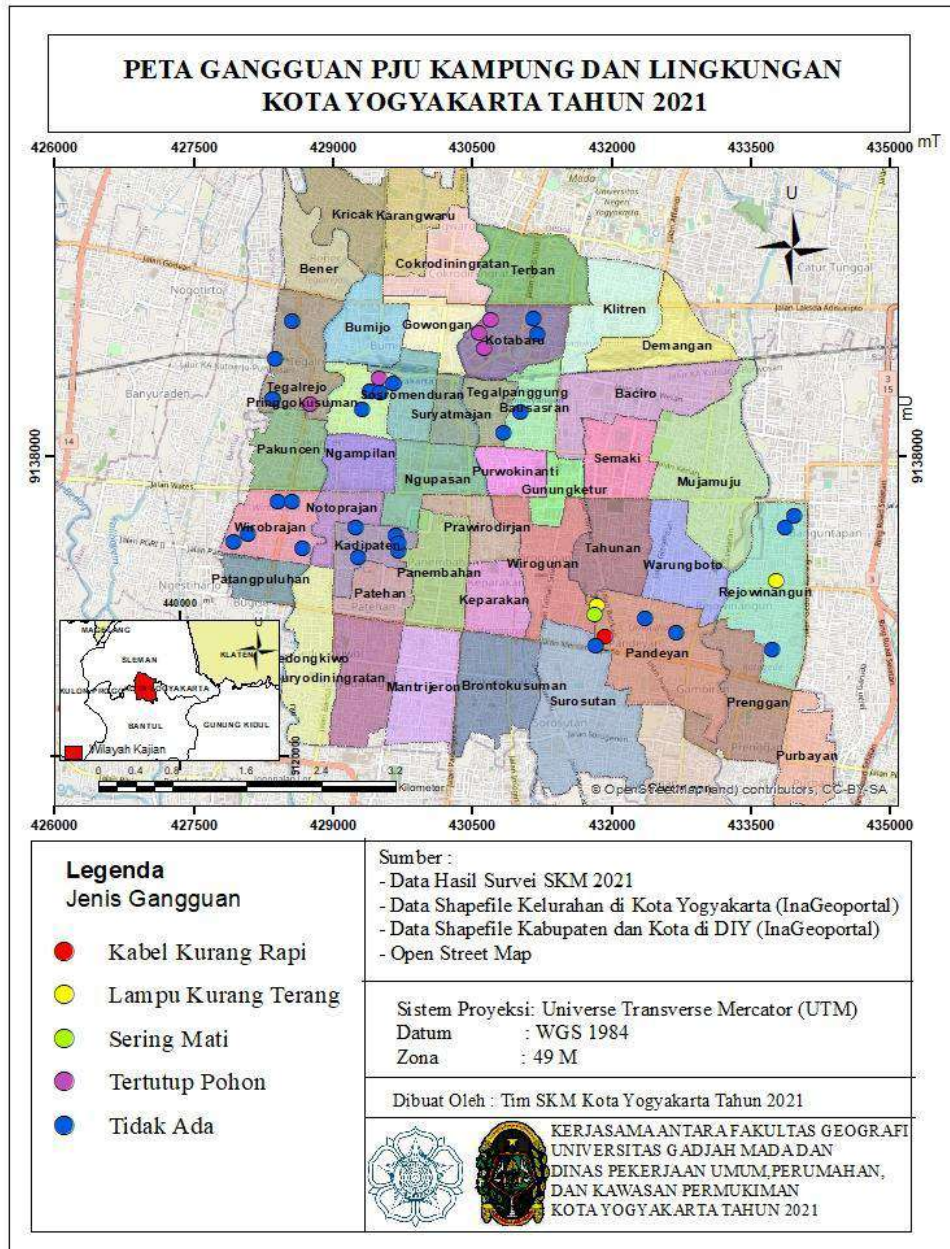
Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan utama penerangan jalan umum adalah lampu yang kurang terang dan juga terhalang pohon. Lampu yang kurang terang ini dikarenakan penggunaan lampu yang masih belum menggunakan lampu LED sehingga masih menghasilkan cahaya yang redup atau remang-remang.

Frekuensi Kerusakan Penerangan Jalan



Gambar 4.145. Frekuensi Kerusakan Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.146. Peta Gangguan Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.146 menunjukkan peta persebaran gangguan penerangan jalan umum mulai dari kabel kurang rapi, lampu kurang terang, sering mati, dan tertutup pohon. **Gambar 4.147** menunjukkan salah satu contoh gangguan penerangan jalan umum yang berada pada Jalan Retno Dumilah yang memiliki gangguan berupa kabel yang kurang rapi (pemasangan terlalu rendah) sehingga sering putus karena sering terkena kendaraan. **Gambar 4.148** adalah salah satu contoh lampu yang kurang terang yang berada pada Jalan Retno Dumilah karena belum menggunakan lampu LED dan warnanya yang kuning sehingga menyebabkan cahaya lampu tidak bisa menyebar dengan jauh. **Gambar 4.149** adalah gambar penerangan jalan umum yang sering mati berada pada Jalan Sidomukti, RT 49/RW 14, Kadipaten, Kraton. Penerangan Jalan Umum juga dapat terganggu diakibatkan tertutup oleh pohon sehingga cahaya lampu tidak bisa menerangi secara maksimal seperti yang berada pada Jalan Ungaran, Kotabaru, Gondokusuman yang ditunjukkan dengan **Gambar 4.150**.



Gambar 4.147. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Tidak Rapi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.148. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Redup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.149. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Sering Mati

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

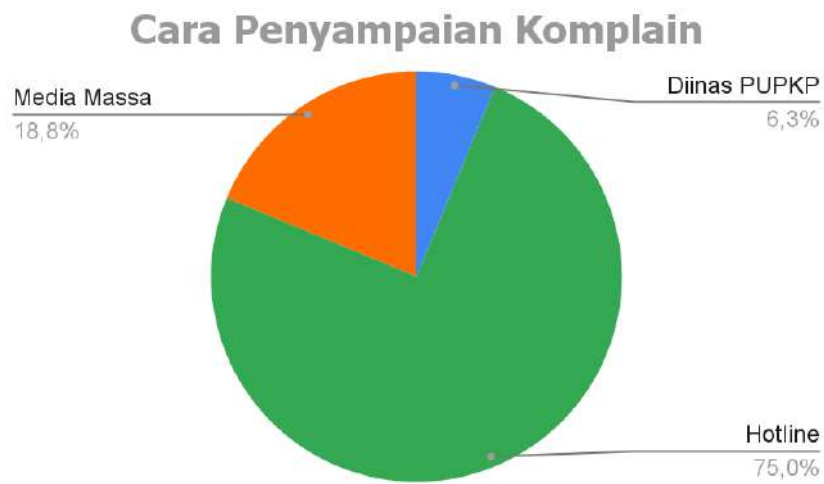


Gambar 4.150. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Tertutup Pohon

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

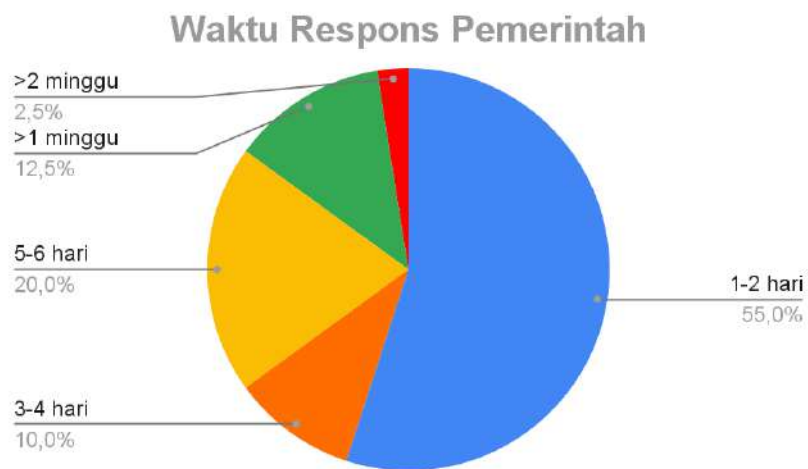
Mekanisme Komplain Penerangan Jalan Umum

Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur. Hal ini salah satunya dilakukan dengan komplain terhadap pemerintah terkait keadaan fasilitas penerangan jalan umum. Masyarakat sudah turut aktif dalam partisipasi mengenai permasalahan fasilitas yang ada. Masyarakat menggunakan berbagai cara untuk menyalurkan komplain atau aspirasinya terhadap pemerintah terkait keadaan Penerangan Jalan Umum. **Gambar 4.151** menunjukkan cara masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau komplain terkait fasilitas penerangan jalan umum terhadap pemerintah. Waktu respon pemerintah sendiri dapat terlihat pada **Gambar 4.152** terkait kecepatan pemerintah dalam menanggapi dan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.



Gambar 4.151 Cara Penyampaian Komplain Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.152 Waktu Respon Pemerintah dalam Menanggapi Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.7**.

Tabel 4.7 Harapan Masyarakat terhadap PJU Kampung dan Lingkungan

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Diharapkan dapat dilakukan pemeliharaan rutin setiap bulan	Semua Lokasi
2	Lampu yang digunakan sebaiknya lebih terang dan melebar, karena penerangan hanya 5 watt dan kondisi jalan masih agak gelap	Rejowinangun RT 20 RW 06 Rejowinangun, Kotagede
3	Beberapa ruas jalan perlu diperhatikan lebih, harus seimbang dengan pohon. Di jalan tersebut, di bagian yang tidak ada pohon rindang lampunya terang dan di tempat yang ada pohon rindangnya malah gelap.	Gg. Ontosena, RT09/RW02, Wirobrajan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

LAMPIRAN

- A. Tenaga Ahli
 1. Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T. (Koordinator Tim/ Koordinator Peneliti, Tenaga Ahli Perencanaan Kota/ Manajemen Perkotaan/ Geografi Perkotaan)
 2. Drs. H. BS. Eko Prakoso, M.SP. (Tenaga Ahli Geografi dalam Bidang Statistik)

- B. Asisten Ahli
 1. Aisah Tri Wahyuni, S.Si.
 2. Alifia Nada Putri Galuh, S.Si.

- C. Administrasi
 1. Hidayah Almasari

- D. Surveyor
 1. Adelia Intan Septi
 2. Aeirieya Eve Angeulis Butsaina
 3. Amalia Ratna Andan Sari
 4. Avie Rose Savitri
 5. Clara Sinta Dwestiana
 6. Dewi Setianingsih
 7. Ersal Latifa Rosewidiadari
 8. Evania Kultsum
 9. Milga Puspita Eka Jayanti
 10. Muhammad Syaiful Anwar
 11. Muhamad Rosyid Pamungkas
 12. Rifqi Firdaus Maajid
 13. Shafa Salsabila
 14. Yunita Salsabila

KERJASAMA ANTARA



DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA 2021





DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI



LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA

KOTA YOGYAKARTA

2021



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	4
BAB 1 PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Inventarisasi Permasalahan	7
1.3 Maksud dan Tujuan	8
1.4 Target/ Sasaran	9
1.5 Ruang Lingkup dan Lokasi Pekerjaan	9
1.6 Dasar Hukum	10
1.7 Data	10
1.8 Skema dan Alur Pemikiran	11
1.9 Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan	12
1.10 Kelembagaan	12
BAB 2 METODOLOGI	15
2.1 Teknik Pengumpulan Data	15
2.2 Populasi dan Teknik Sampling	16
2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	20
BAB 3 GAMBARAN UMUM WILAYAH	22
3.1 Letak Administratif dan Geografis	22
3.2 Kondisi Topografi	25
3.3 Kondisi Demografi	26
3.4 Kondisi Pelayanan Prasarana Jalan	27
3.5 Kondisi Pelayanan Pedestrian	28
3.6 Kondisi Pelayanan Simpang Tugu	31

3.7	Kondisi Pelayanan Drainase	32
3.8	Kondisi Pelayanan Permukiman	33
3.9	Kondisi Pelayanan Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)	35
3.10	Kondisi Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)	36
BAB 4 HASIL AKHIR PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		38
4.1	Pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan (Kode A)	38
4.2	Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman (Kode B)	62
4.3	Penataan Kawasan Simpang Tugu (Kode C)	85
4.4	Pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede (Kode D)	99
4.5	Penataan Lingkungan Kumuh Kawasan Klitren (Kode E)	115
4.6	Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR) (Kode F)	131
4.7	Pelayanan Penerangan Jalan umum (PJU) Kampung dan Lingkungan (Kode G)	140
BAB 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN REKOMENDASI		152
5.1	Indeks Kepuasan Masyarakat	152
5.2	Rekomendasi	156
LAMPIRAN		158

KATA PENGANTAR

Laporan Akhir disusun untuk mengetahui pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pentingnya kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan sebagai bahan untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Pekerjaan yang telah dilakukan telah mencapai 100% dari keseluruhan kegiatan. Laporan akhir berisikan pendahuluan, metodologi kegiatan, deskripsi wilayah, hasil lapangan dan indeks SKM serta rekomendasi yang telah diolah dan dianalisis. Laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi gambaran dari keseluruhan dokumen pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021 .

Yogyakarta, 2021

Dekan Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada,

Dr. Danang Sri Hadmoko, S.Si., M.Sc.

NIP 198005292002121001

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman 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.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta pasal 3 ayat 3 menyatakan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe A yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan bidang perumahan dan Kawasan permukiman. Sehingga Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang-bidang infrastruktur dan prasarana wilayah, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta pasal 4 sampai dengan pasal 43. Selanjutnya, sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Selaku penyelenggara pelayanan publik maka Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta setiap tahun berkewajiban menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei tersebut akan digunakan sebagai bahan pelaporan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 dapat menjadi salah satu upaya untuk perbaikan pelayanan.

Pemerintah Daerah dengan berbagai keterbatasan yang ada telah berusaha seoptimal mungkin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi di dalam realitanya masih sering dijumpai banyak keluhan dan kritik yang disampaikan masyarakat secara langsung maupun melalui berbagai media karena kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara

harapan akan kebutuhannya dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga akan ada perbaikan yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah demi peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan. Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Yogyakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan.

1.2 Inventarisasi Permasalahan

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan prasarana Kota Yogyakarta yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Penyediaan pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta supaya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna juga dituntut untuk aktif berpartisipasi dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Kecenderungan yang terjadi dalam masyarakat adalah masyarakat yang acuh dan tidak peduli terhadap prasarana yang tidak berfungsi dengan baik atau terjadi kerusakan, sehingga tidak dilaporkan kepada pihak penyelenggara. Besar harapan kedepannya masyarakat dapat turut aktif berpartisipasi aktif turut mengawasi dan memantau prasarana yang yang tidak bekerja dengan baik atau mengalami kerusakan dan dapat dilaporkan ke pihak pemerintah lebih cepat. Hal

ini dimaksudkan supaya pemerintah dapat segera menangani kerusakan yang terjadi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat terwujud.

Pembangunan yang baik membutuhkan adanya kerjasama dari berbagai pihak baik itu dari pemerintah, masyarakat dan stakeholder lainnya. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut harus cepat tanggap terhadap permasalahan yang terjadi begitu juga dengan masyarakat yang harus tanggap dan aktif dalam mengawasi segala bentuk pembangunan. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan yang dilakukan pemerintah dan meningkatkan pembangunan yang akan dilakukan, sehingga pelayanan menjadi lebih inovatif dan maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yang telah disediakan di Kota Yogyakarta.

Tujuan

Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta adalah:

1. Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta

3. Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.

1.4 Target/ Sasaran

Meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman yang ada di 14 kemantren dan 45 kelurahan dari Kota Yogyakarta.

1.5 Ruang Lingkup dan Lokasi Pekerjaan

Ruang Lingkup Pekerjaan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta dilaksanakan melalui pengumpulan data dengan cara :

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk angka indeks

Ruang Lingkup Lokasi Pekerjaan

Lokasi pekerjaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta, yaitu pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan..

1.6 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta
4. Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta

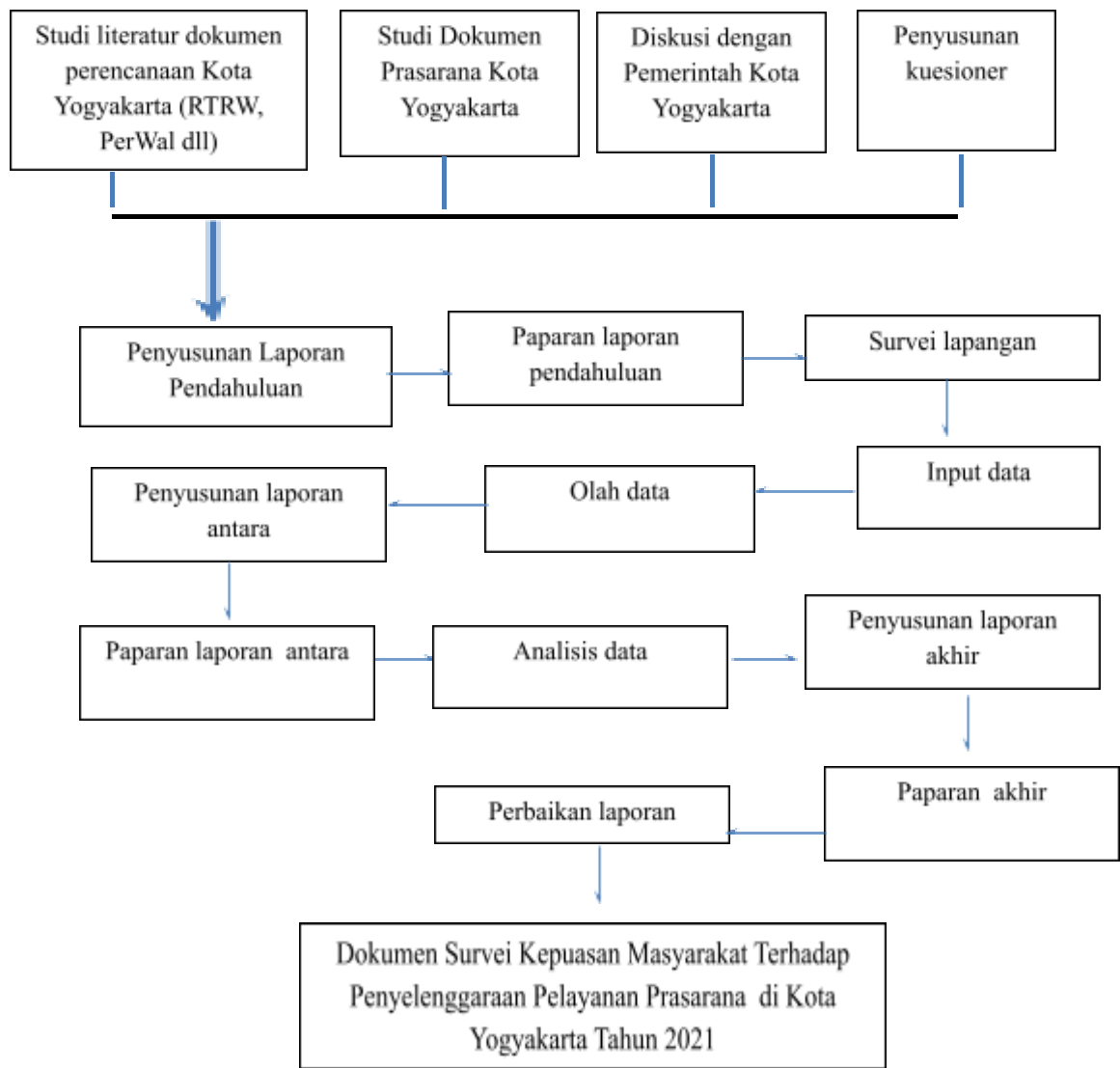
1.7 Data

Data yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi :

1. Data sekunder berupa : Data persebaran prasarana di Kota Yogyakarta, Peta persebaran prasarana di Kota Yogyakarta, Peta administrasi Kota Yogyakarta, RTRW Kota Yogyakarta dan dokumen Kota Yogyakarta dalam angka tahun 2021.
2. Data primer yang diambil melalui survei

1.8 Skema dan Alur Pemikiran

Skema dan alur pemikiran dari kegiatan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah Kota Yogyakarta dijelaskan melalui **Gambar 1.1** Diagram Alur Pemikiran Kegiatan berikut ini.



Gambar 1.1 Diagram Alur Pemikiran Kegiatan

1.9 Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Di Kota Yogyakarta adalah 75 (tujuh puluh lima) hari kalender setelah ditandatanganinya surat perjanjian kontrak. Jadwal pelaksanaan kegiatan disajikan dalam **tabel 1.1** berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal Pekerjaan

NO	KEGIATAN	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11
A	PERSIAPAN											
1	Penyiapan administrasi	■	■									
2	Studi literatur awal		■	■	■							
3	Persiapan lapangan, pembentukan tim dan penugasan tim, pengkajian data sekunder					■	■					
4	Paparan pendahuluan					■						
B	KERJA LAPANGAN											
5	Penentuan sampel lapangan					■	■					
6	Penyusunan kuesioner					■	■	■				
7	Kerja lapangan (Survei)							■	■	■		
C	OLAH DATA											
8	Olah data dan analisis data								■	■	■	
9	Paparan antara								■			
D	PELAPORAN											
10	Penulisan Laporan akhir								■	■	■	
11	Paparan akhir										■	
12	Perbaikan laporan											■

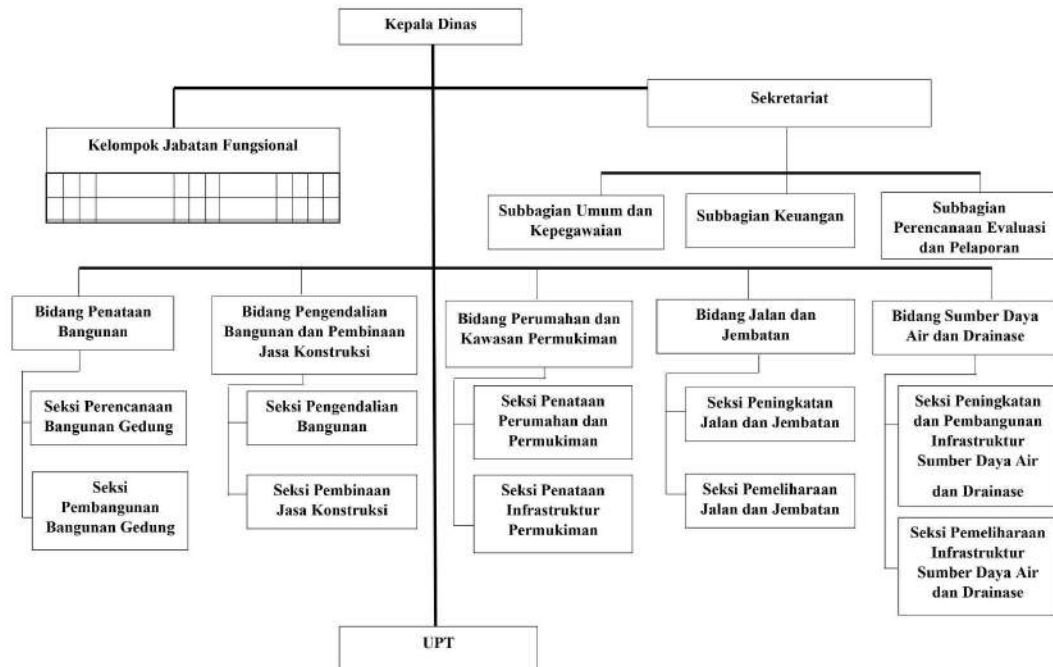
1.10 Kelembagaan

Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi. Susunan organisasi adalah sebagai berikut ini:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri atas :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

- b. Sub Bagian Keuangan; dan
 - c. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
3. Bidang Penataan Bangunan, terdiri atas :
 - a. Seksi Perencanaan Bangunan Gedung; dan
 - b. Seksi Pembangunan Bangunan Gedung
 4. Bidang Pengendalian Bangunan dan Pembinaan Jasa Konstruksi, terdiri atas:
 - a. Seksi Pengendalian Bangunan; dan
 - b. Seksi Pembinaan Jasa Konstruksi
 5. Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, terdiri atas:
 - a. Seksi Penataan Perumahan dan Permukiman; dan
 - b. Seksi Penataan Infrastruktur Permukiman
 6. Bidang Jalan dan Jembatan, terdiri atas :
 - a. Seksi Peningkatan Jalan dan Jembatan; dan
 - b. Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
 7. Bidang Sumber Daya Air dan Drainase, terdiri atas :
 - a. Seksi Peningkatan dan Pembangunan Infrastruktur Sumber Daya Air dan Drainase; dan
 - b. Seksi Pemeliharaan Infrastruktur Sumber Daya Air dan Drainase
 8. Unit Pelaksana Teknis; terdiri atas :
 - a. UPT Pengolahan Air Limbah;
 - b. UPT Pengelolaan Penerangan Jalan Umum; dan
 - c. UPT Pengelolaan Rusunawa
 9. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur organisasi yang terdapat pada Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 disajikan pada **Gambar 1.2** berikut ini :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta

Sumber: pu.jogjakota.go.id, 2021

BAB 2 METODOLOGI

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa bidang pelayanan prasarana merupakan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis statistik deskriptif. Kajian ini akan memfokuskan pada pengolahan data dan angka dengan menggunakan statistik. Kajian ini akan mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan. Masyarakat Kota Yogyakarta akan menjadi objek utama kajian ini.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh informasi langsung dari lapangan. Teknik yang dilakukan dalam melakukan pengumpulan data primer adalah sebagai berikut :

- a) Observasi lapangan. Observasi lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Observasi lapangan dimaksudkan untuk mengetahui kondisi secara langsung di lapangan baik itu permasalahan yang ada di sana atau fenomena-fenomena yang ditemukan lainnya. Alat yang digunakan untuk membantu observasi ini adalah kamera, peta, GPS, alat tulis dan alat perekam.
- b) Wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner. Wawancara ini dilakukan pada responden, yaitu masyarakat Kota Yogyakarta. Kuesioner

digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan wawancara dan mengumpulkan data dari responden yang ada di lapangan.

2.2 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam kajian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Yogyakarta secara umum di Kota Yogyakarta. Jumlah populasi yang sangat besar membuat kajian ini menggunakan sampel sebagai objek. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki untuk mewakilkan kondisi populasi tersebut .

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *quota sampling*. Pengambilan responden dengan sampel total adalah 250 responden untuk pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan yang dibagi ke dalam beberapa kategori pengambilan sampel.

1. Pengambilan responden untuk pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar penataan kawasan jalan yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Pengambilan responden di Jl. KH. Ahmad Dahlan yaitu sejumlah 35 responden.
2. Pengambilan responden untuk pelayanan pedestrian Jl. Jenderal Sudirman
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Jumlah responden yang diambil yaitu 15 responden.

3. Pengambilan responden untuk penataan Simpang Tugu
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana simpang jalan Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Simpang tugu mencakup beberapa pertemuan jalan yaitu antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi. Jumlah responden yang diambil yaitu 39 responden.
4. Pengambilan responden untuk Saluran Air Hujan (SAH) Kotagede
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan SAH yang dibawah oleh Bidang Sumberdaya Air dengan memiliki fokus pada Kemantren Kotagede yaitu terdiri atas tiga kelurahan. Pengambilan responden di pelayanan SAH berjumlah 45 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Jumlah Responden untuk Pelayanan SAH

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kotagede	Rejowinangun	15
		Prenggan	15
		Purbayan	15
TOTAL RESPONDEN			45

5. Pengambilan responden untuk permukiman kumuh
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan perumahan yang dibawah oleh Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman dengan memiliki fokus pada kelurahan yang memiliki permukiman kumuh yaitu Kelurahan Klitren. Pengambilan responden di permukiman kumuh berjumlah 40 responden yang berada di Kelurahan Klitren, Kemantren Gondokusuman, Kota Yogyakarta, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.2**.

Tabel 2.2 Jumlah Responden untuk Permukiman Kumuh

NO	KELURAHAN	RW	JUMLAH RESPONDEN
1	Klitren	1	10
		3	10
		4	5
		6	5
		7	5
		8	5
TOTAL RESPONDEN			40

6. Pengambilan responden untuk pelayanan rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

Pengambilan responden dilakukan di beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Sambungan Rumah (SR) dan Saluran Pembawa (SP) yang terhubung ke pelayanan Instalasi Pengelolaan Air Limbah Terpusat (IPAL Terpusat). Pertanyaan pada survei terkait dengan pemeliharaan dan keluhan dari pemanfaatan SP dan SR yang di bawah UPT Pengelolaan Air Limbah. Survei ini akan di lakukan di kelurahan dengan 36 sampel responden yang merupakan pengguna sambungan rumah (SR) seperti ditunjukkan oleh **tabel 2.3**.

Tabel 2.3 Jumlah Responden untuk Pelayanan SR

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kraton	Kadipaten	3
2	Mergangsan	Wirogunan	3
3	Ngampilan	Ngampilan	3
4	Gondokusuman	Terban	3
5	Wirobrajan	Patangpuluhan	3
6	Tegalrejo	Karangwaru	3
7		Tegalrejo	3
8	Danurejan	Bausasran	3
9	Umbulharjo	Semaki	3

10		Sorosutan	3
11		Tahunan	3
12		Warungboto	3
TOTAL RESPONDEN			36

7. Pengambilan Responden untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kampung dan Lingkungan

Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar kondisi dan pemanfaatan Penerangan Jalan Umum Kampung dan Lingkungan yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penerangan Jalan Umum (PJU). Survei dilakukan pada empat sektor wilayah kerja PJU di Kota Yogyakarta, sehingga diambil dua kelurahan sampel dari setiap sektor. Jumlah responden adalah 40 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.4** sebagai berikut.

Tabel 2.4 Jumlah Responden untuk Pelayanan PJU Kampung dan Lingkungan

SEKTOR	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Gondokusuman	Kotabaru	5
	Danurejan	Bausasaran	5
2	Umbulharjo	Pandeyan	5
	Kotagede	Rejowinangun	5
3	Kraton	Kadipaten	5
	Wirobrajan	Wirobrajan	5
4	Tegalrejo	Tegalrejo	5
	Gedongtengen	Pringgokusuman	5
TOTAL RESPONDEN			40

2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Untuk mempermudah dalam pengolahan data, input data yang dilakukan menggunakan *software Microsoft Excel*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan penyajian data berupa grafik, diagram dan tabel. Selain itu, hasil pengambilan titik koordinat responden juga dilakukan pemetaan dengan *software ArcGIS*. Dengan demikian dapat diketahui hasil

pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam bentuk angka-angka.

Analisis data secara deskriptif juga menggunakan pedoman dari Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Pedoman tersebut akan menganalisa hasil pengukuran skala likert dengan setiap pertanyaan survei dengan bobot nilai rata - rata tertimbang yang menyesuaikan dengan jumlah unsur yang dikaji di setiap unit pelayanan. Selain itu, untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Rumus yang digunakan untuk bobot nilai tertimbang dan nilai SKM adalah sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang}(N) = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Berdasarkan pedoman dari Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 interpretasi penilaian SKM adalah 25 hingga 100, karena skala likert yang digunakan hingga nilai persepsi 4. Sementara itu, pada kajian ini menggunakan nilai persepsi terbesar 6 sehingga interpretasi nilai SKM adalah 25 hingga 150. Maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut merupakan **Tabel 2.5** yang menunjukkan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang telah disesuaikan dengan ruang lingkup kajian dan kuesioner kajian. Nilai persepsi memiliki nilai maksimal 6, sehingga apabila nilai SKM yang sudah

dikonversi juga menyesuaikan menjadi 25 hingga 150 dengan mutu pelayanan sangat baik hingga sangat tidak baik.

Tabel 2.5 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 - 1,83	25 - 45,83	F	Sangat Tidak Baik
2	1,84 - 2,67	66,68 - 66,67	E	Tidak Baik
3	2,68 - 3,51	66,68 - 87,51	D	Cukup Tidak Baik
4	3,52 - 4,35	87,52 - 108,35	C	Cukup Baik
5	4,36 - 5,19	108,36 - 129,19	B	Baik
6	5,20 - 6,0	129,20 - 150	A	Sangat Baik

Sumber : Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 (Disesuaikan)

BAB 3

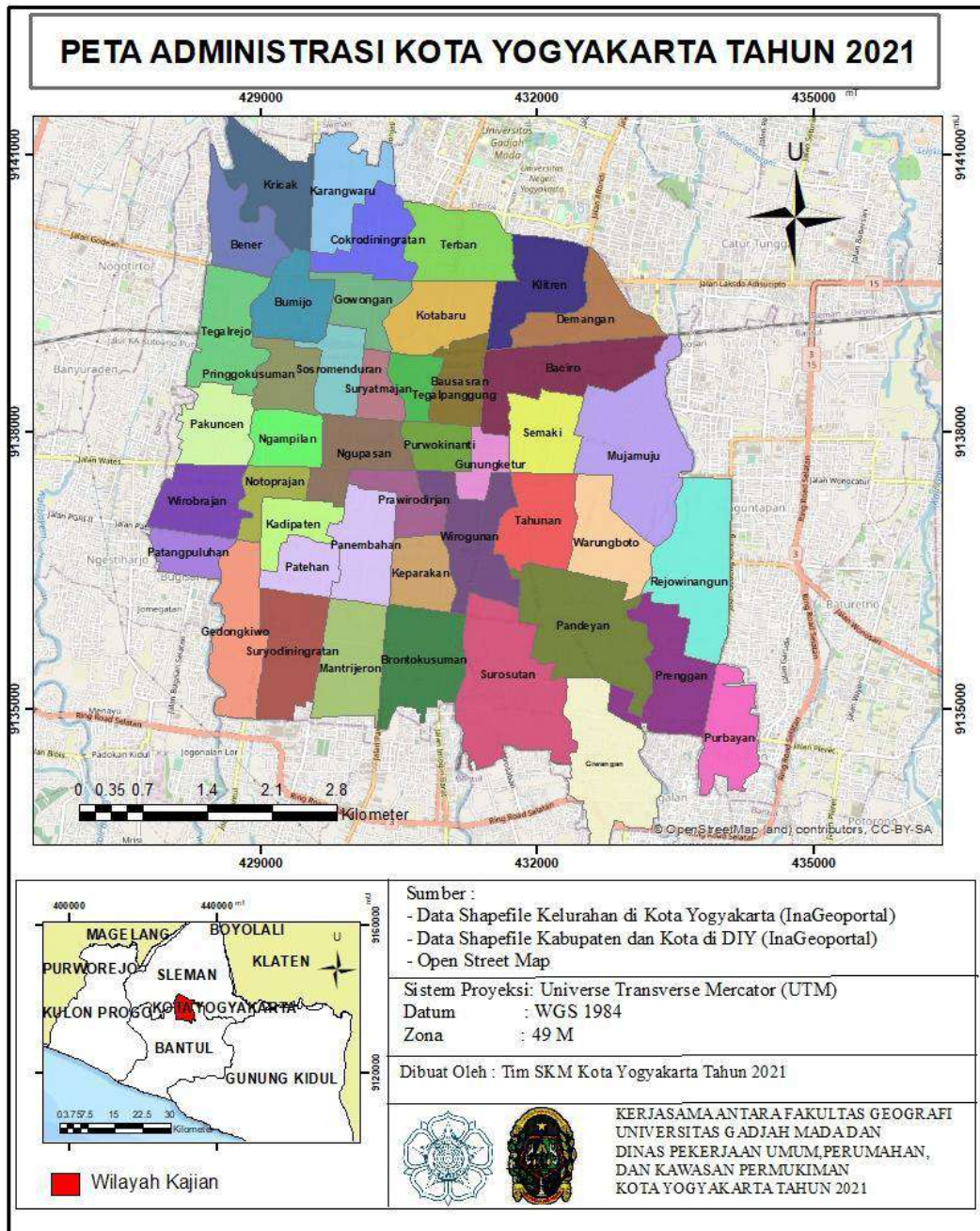
GAMBARAN UMUM WILAYAH

3.1 Letak Administratif dan Geografis

Kota Yogyakarta merupakan ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta terletak pada koordinat 110°24'19" hingga 110°28'53" Bujur Timur dan 07°49'26" hingga 07°15'24" Lintang Selatan. Luas Kota Yogyakarta adalah 32,5 Km² atau 1,02 persen dari luas wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jarak yang ditempuh oleh ibukota Kemantren terjauh yakni Kemantren Tegalrejo ke arah pusat pemerintahan Kota Yogyakarta hanya sejauh 6 km saja. Secara administratif, Kota Yogyakarta memiliki memiliki batas wilayah diantaranya adalah

- Batas wilayah Utara : Kabupaten Sleman;
- Batas wilayah Timur : Kabupaten Bantul dan Sleman;
- Batas wilayah Selatan : Kabupaten Bantul; dan
- Batas wilayah Barat : Kabupaten Bantul dan Sleman.

Kota Yogyakarta pada tahun 2020 memiliki 14 kemantren dengan 45 kelurahan yang dibagi menjadi 617 Rukun Warga (RW) dan 2.535 Rukun Tetangga (RT). Kemantren Umbulharjo merupakan kemantren yang memiliki wilayah paling luas yaitu 812 Ha atau sebesar 25% dari luas Kota Yogyakarta dengan jumlah kelurahan terbanyak, yaitu sebanyak 7 kelurahan. Sementara itu kemantren yang memiliki luasan terkecil adalah Kemantren Pakualaman dengan luas 63 Ha atau sebesar 1,94% dari total wilayah Yogyakarta. Lebih lengkapnya tentang luas dan pembagian wilayah administrasi Kota Yogyakarta dapat dilihat dalam Peta administrasi Kota Yogyakarta disajikan pada **Gambar 3.1**.



Gambar 3. 1. Peta Administrasi Kota Yogyakarta

Sumber : Hasil Pengolahan Data Sekunder (2021)

3.2 Kondisi Topografi

Kota Yogyakarta memiliki kemiringan lahan yang relatif datar antara nol hingga tiga persen ke arah selatan serta dialiri 3 buah sungai besar yaitu: Sungai Winongo di bagian barat, Sungai Code di bagian tengah dan Sungai Gajahwong di bagian timur. Seluas 1,657 Ha dari wilayah Kota Yogyakarta berada pada ketinggian kurang dari 100 meter Dpa, sementara sisanya (seluas 1,593 Ha) berada pada ketinggian antara 100 – 130 meter dpa. Kemantren-kemantren yang terletak di bagian utara Kota Yogyakarta sebagian besar terletak pada ketinggian di atas 100 – 130 meter, dikarenakan Kota Yogyakarta merupakan dataran lereng Gunung Merapi yang terletak di bagian utara. Wilayah yang merupakan dataran lereng Gunung Merapi diantaranya berada di Kemantren Mergangsan, Gondokusuman, Danurejan, Pakualaman, Gedongtengen, Jetis dan Tegalrejo. Kota Yogyakarta termasuk cekungan bagian bawah dari lereng Gunung Merapi. Sebagian besar tanahnya berupa tanah regosol atau vulkanis muda. Sedangkan di Kemantren Umbulharjo dan sekitarnya jenis tanahnya adalah lempung kepasiran (*sandy clay*) dengan formasi geologi batuan sedimen andesit tua (*old andesit*)/kepasiran. Data ketinggian wilayah Kota Yogyakarta secara lengkap tersaji pada **Tabel 3.1**.

Tabel 3. 1. Luas Wilayah Kota Yogyakarta Berdasar Pada Kemiringan Lahan

No	Kemantren	Ketinggian	
		50 – 100 m Dpa	100 – 130 m Dpa
1	Mantrijeron	261,0000	0
2	Kraton	140,0000	0
3	Mergangsan	202,1050	28,8950
4	Umbulharjo	604,6456	205,3544
5	Kotagede	302,4915	4,5085
6	Gondokusuman	0	399,0000
7	Danurejan	0	110,0000
8	Pakualaman	0	63,0000
9	Gondomanan	41,8925	70,1075
10	Ngampilan	30,7500	51,2500
11	Wirobrajan	72,4263	103,5737
12	Gedongtengen	0	96,0000
13	Jetis	0	170,0000
14	Tegalrejo	0	291,0000

	Jumlah	1,657,3109	1,592,6891
--	--------	------------	------------

Sumber : BPN dan Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta

3.3 Kondisi Demografi

Jumlah penduduk Kota Yogyakarta pada tahun 2020 sebanyak 373.589 jiwa dengan rincian sebanyak 182.019 jiwa penduduk laki-laki dan 191.570 jiwa penduduk perempuan. Luas wilayah 32,50 Km², kepadatan penduduk Kota Yogyakarta tahun 2020 sebesar 11.495 jiwa per Km². Jumlah penduduk yang paling padat berada di Kemantren Ngampilan yaitu sebesar 18.729 jiwa per Km², sedangkan kemantren dengan kepadatan jumlah penduduk paling rendah terdapat di Kemantren Umbulharjo yakni 8.395 jiwa per Km². Selengkapnya mengenai demografi Kota Yogyakarta dapat dilihat pada **Tabel 3.2**.

Tabel 3. 2. Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kemantren di Kota Yogyakarta Tahun 2020

Kemantren	Penduduk (Jiwa)		Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²)
	Jumlah	%	
Mantrijeron	33.340	8,92	12.774
Kraton	17.943	4,80	12.816
Mergangsang	28.739	7,69	12.441
Umbulharjo	68.170	18,25	8.395
Kotagede	33.280	8,91	10.840
Gondokusuman	36.921	9,88	9.253
Danurejan	18.670	5,00	16.973
Pakualaman	9.148	2,45	14.521
Gondomanan	12.793	3,42	11.422
Ngampilan	15.358	4,11	18.729
Wirobrajan	24.739	6,62	14.056
Gedongtengen	16.484	4,41	17.171
Jetis	23.385	6,26	13.756
Tegalrejo	34.619	9,27	11.897
Kota Yogyakarta	373.589	100	11.495

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta Tahun 2020

3.4 Kondisi Pelayanan Prasarana Jalan

Perwujudan sistem jaringan jalan merupakan pendukung dari perwujudan sistem transportasi, agar saling terhubung dengan wilayah lain sehingga akan meningkatkan interaksi wilayah yang mampu menggerakkan aktivitas ekonomi. Kemudahan akses ke semua bagian kota dapat dilihat dari indikator rasio panjang jalan per satuan penduduk. Perkembangan rasio tersebut mengalami nilai yang fluktuatif hingga tahun 2019 lalu dan cenderung menurun, dengan pertumbuhan rata-rata sebesar -1,69% per tahun. Hal tersebut dapat terjadi karena panjang jalan yang tidak bertambah (justru menurun) dan pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah. **Tabel 3.3** menunjukkan rasio yang mengalami penurunan.

Tabel 3.3. Rasio Panjang Jalan dengan Jumlah Penduduk di Kota Yogyakarta

No	Indikator	Satuan	2017	2018	2019
1	Jumlah Panjang Jalan	Km	233,21	233,21	233,21
2	Jumlah Penduduk	Jiwa	412.692	413.961	414.055
3	Rasio	Km/1000	0,0565	0,0563	0,0563

Sumber : RKPD Kota Yogyakarta (2021)

Kondisi jalan yang baik selaras dengan sudah memiliki perkerasan aspal sehingga mengindikasikan kualitas dan kuantitas jalan yang baik. Persentase jalan Kota di Yogyakarta dalam kondisi mantap dari tahun ke tahun menunjukkan angka yang fluktuatif dengan kecenderungan meningkat. Pertumbuhan rata-rata per tahunnya adalah 0,04 %Angka persentase jalan dalam kondisi mantap Kota Yogyakarta masih jauh di atas SPM (Standar Pelayanan Minimal) Nasional yaitu 60%.

Tabel 3.4 Panjang Jalan Berdasarkan Kondisi

No	Sub Elemen	Tahun					Satuan
		2017	2018	2019	2020	2021	
1	Jalan Baik	104,08	95,22	115,1	93,28	93,28	Km
2	Jalan Sedang	87,09	95,87	85,75	81,12	81,12	Km
3	Jalan kondisi mantap	191,17	191,09	200,85	186,47	186,47	Km
4	Jalan Rusak Sedang	42,04	42,12	32,38	58,82	58,82	Km

5	Jalan Rusak Berat	0	0	0	0	0	Km
6	Jalan kondisi tidak mantap	18,03	18,06	13,88	13,88	13,88	Km
7	Persentase panjang jalan dalam kondisi mantap	81,97	81,94	86,12	86,12	86,12	%

Sumber : Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2021)

3.5 Kondisi Pelayanan Pedestrian

Lingkungan perkotaan yang manusiawi merupakan lingkungan perkotaan yang menyediakan fasilitas untuk masyarakat dalam melakukan aktivitasnya, dimana setiap masyarakat memiliki berbagai aktivitas untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya baik jasmani maupun rohani. Salah satu fasilitas yang diperlukan masyarakat adalah fasilitas pedestrian. Hampir di setiap ruas jalan, masyarakat memerlukan fasilitas untuk pejalan kaki. Menurut pasal 25 Undang-undang tahun 2009, setiap jalan yang digunakan untuk lalu lintas umum wajib dilengkapi dengan perlengkapan jalan berupa fasilitas untuk pejalan kaki dan penyandang cacat atau disabilitas. Fasilitas pejalan kaki merupakan fasilitas milik jalan yang diperuntukan bagi pejalan kaki, seperti trotoar, penyebrangan jalan di atas jalan (jembatan), pada permukaan jalan, dan di bawah jalan (terowongan).

Kota Yogyakarta memiliki jaringan jalan bagi pejalan kaki, tetapi belum digunakan secara maksimal oleh pejalan kaki. Kedepannya pengembangan pedestrian harus ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan bagi pejalan kaki. Jumlah panjang trotoar di Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun pada tujuh tahun terakhir yaitu dari tahun 2012 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan dan penurunan, hal tersebut dapat dilihat dari **Tabel 3.5** berikut:

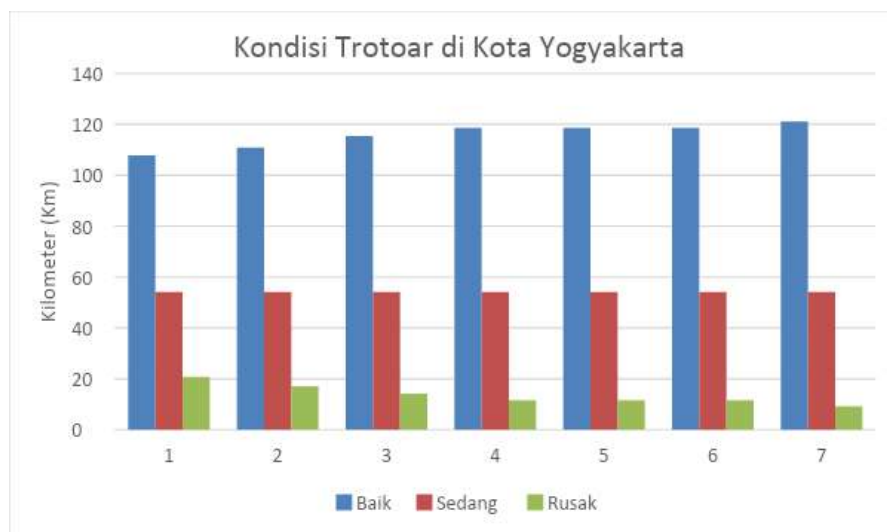
Tabel 3.5 Jumlah Panjang Trotoar

Jumlah Panjang Trotoar (Km)						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
182,7200	183,1200	183,6570	184	184,4084	184,4084	184,4084

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2019)

Tabel 3.5 tersebut memperlihatkan bahwa secara keseluruhan jumlah panjang trotoar meningkat dari tahun 2012 ke tahun 2018 dengan jumlah panjang penambahan adalah 1.6884 Km meskipun pada setiap tahunnya tidak selalu mengalami peningkatan namun mengalami penurunan. Seperti pada tahun 2014 ke tahun 2015 di mana jumlah panjang trotoar mengalami penurunan sebanyak 0,5525 Km.

Kondisi trotoar di Kota Yogyakarta mengalami peningkatan di beberapa tahun. Kondisi trotoar di Kota Yogyakarta memiliki tiga klasifikasi, yang pertama adalah trotoar dengan kondisi baik, kedua trotoar dengan kondisi sedang, dan ketiga trotoar dengan kondisi buruk. Kondisi trotoar di Kota Yogyakarta tersebut dapat dilihat dari **Gambar 3.2** berikut.



Gambar 3.2 Grafik Kondisi Trotoar di Kota Yogyakarta

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2019)

Trotoar dengan kondisi yang baik di Kota Yogyakarta pada tahun 2012 hingga tahun 2015 mengalami peningkatan jumlah panjang. Jumlah penambahan panjang trotoar dengan kondisi baik dari tahun 2012 hingga tahun 2015 adalah 10,8943 Km. namun, dari tahun 2015 hingga tahun 2018 trotoar dengan kondisi baik memiliki jumlah panjang yang sama yaitu sepanjang 118,7124 Km.

Sedangkan trotoar dengan kondisi sedang di Kota Yogyakarta memiliki jumlah panjang yang sama dari tahun 2012 hingga tahun 2018 yaitu 54,1370 Km. Trotoar dengan kondisi rusak di Kota Yogyakarta mengalami penurunan jumlah, yang artinya hal ini merupakan suatu yang positif. Penurunan jumlah trotoar dengan kondisi rusak adalah 11,6009 Km.

Beberapa ruas jalan Kota Yogyakarta, sudah terdapat fasilitas trotoar dan beberapa diantaranya adalah memiliki fasilitas yang dapat digunakan untuk mengakomodasi kaum difabel. Salah satu fasilitas yang ditambahkan pada pedestrian di Kota Yogyakarta selain lebarnya trotoar yaitu adanya lajur pemandu. Lajur pemandu berfungsi sebagai panduan informasi khusus pada permukaan lajur pejalan kaki bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (Tuna netra), hal ini disebutkan dalam perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018. Berdasarkan Hal ini dapat dilihat dari tabel jumlah panjang trotoar yang sudah dan belum memiliki tegel untuk arahan kaum difabel. Berikut merupakan **Tabel 3.6** tersebut.

Tabel 3.6 Jumlah Panjang Trotoar berdasarkan Lajur Pemandu (Tegel Difabel)

Indikator	Jumlah Panjang Trotoar (Km)						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sudah ada Tegel Difabel	10,3696	15,3440	18,7635	20,9374	22,1374	25,3630	27,7580
Belum ada Tegel Difabel	172,3504	167,7760	164,8935	163,1671	162,2710	159,0454	156,650

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta, 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari tahun ke tahun pada tujuh tahun terakhir jumlah panjang trotoar dengan tegel difabel mengalami peningkatan. Artinya setiap tahun pemerintah Kota Yogyakarta sudah melakukan upaya pembangunan untuk perbaikan trotoar khususnya bagi kaum difabel. Secara umum dari tahun 2012 ke tahun 2018 penambahan panjang trotoar yang sudah memiliki Tegel Difabel adalah 17,3884 Km. Otomatis jumlah panjang trotoar

yang belum memiliki tegel difabel di Kota Yogyakarta mengalami penurunan jumlah dari tujuh tahun terakhir dari tahun 2012 ke tahun 2018.

3.6 Kondisi Pelayanan Simpang Tugu

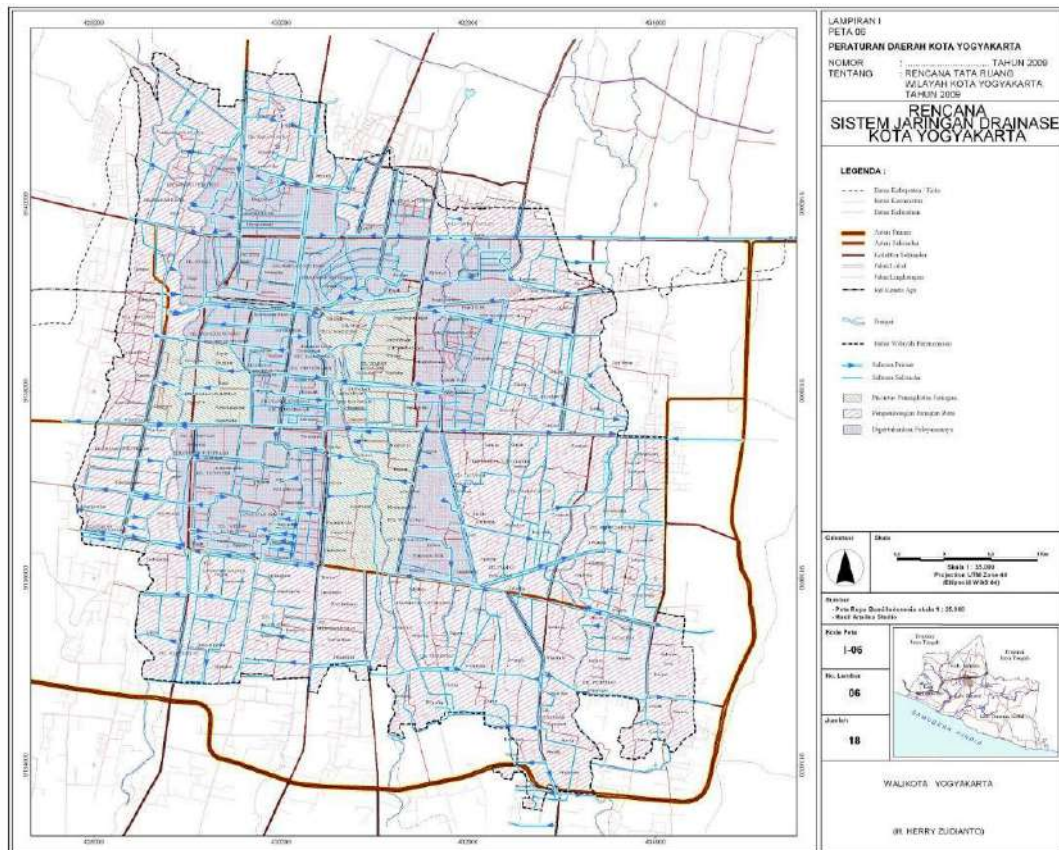
Revitalisasi kawasan Simpang Tugu Pal Putih sudah diresmikan tahun 2020 lalu. Revitalisasi pada kawasan tersebut dianggap penting karena merupakan kawasan strategis dari Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Keberadaan tugu menjadi kekuatan dalam sumbu filosofi. Sebagaimana yang diketahui bahwa Kota Yogyakarta memiliki proses pembangunan yang tetap menerapkan nilai budaya, maka pemeliharaan kawasan tersebut sangat diperhatikan.

Pembangunan penataan kawasan Tugu yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk membersihkan kabel - kabel yang melayang dan mengganggu estetika. Pembangunan tersebut juga mendukung ikon Kota Yogyakarta. Operasional dan pemeliharaan yang dilakukan adalah dengan memelihara perlengkapan jalan, vegetasi, limbah, kelistrikan, air, peralatan pendukung, dan pemeliharaan kebersihan. Penataan kawasan Simpang Tugu juga didukung dengan penataan pedestrian Jl. KH Ahmad Dahlan yang pada tahap pertama sudah dilakukan pada sisi selatan sepanjang 700 meter dan pedestrian pada segmen Jembatan Gondonglayu hingga Tugu dengan panjang 630 meter di kedua sisi.

3.7 Kondisi Pelayanan Drainase

Drainase merupakan salah satu fasilitas dasar yang harus ada di perkotaan. Menurut Perda No 2 Tahun 2010- 2029 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Yogyakarta, drainase meliputi jaringan pembuangan air hujan dan peresapan air hujan yang dikategorikan dalam saluran primer, saluran sekunder, saluran tersier, sumur resapan dan kolam retensi/embung/pengendali banjir. Drainase berfungsi sebagai pengontrol air permukaan sehingga berlebih sehingga dapat

sehingga mengurangi resiko bencana banjir. Persebaran drainase di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada peta drainase di **Gambar 3.3** berikut.



Gambar 3.3 Peta Rencana Drainase Kota Yogyakarta

Sumber: RTRW Kota Yogyakarta 2010-2029

Pembangunan pusat-pusat kegiatan dan kawasan permukiman akan berakibat berkurangnya luasan permukaan tanah untuk resapan air, sehingga akan semakin besar volume air yang melimpas di permukaan tanah (*run off*). Untuk itu diperlukan saluran air hujan/drainase sebagai penampung dan selanjutnya mengalirkan ke tempat yang lebih rendah. Saluran drainase di Kota Yogyakarta yang ada, pada umumnya terdapat di bawah trotoar atau antara trotoar dan batas tanah milik. Secara lebih rinci, kondisi persentase jalan yang memiliki trotoar dan drainase dari waktu ke waktu dapat dilihat pada **Tabel 3.7**.

Tabel 3.7. Persentase Jalan yang Memiliki Trotoar dan Drainase/Saluran Pembuangan Air (Minimal 1,5 m) di Kota Yogyakarta Tahun 2015- 2019

Indikator	2016	2017	2018	2019
Panjang Jalan yang terdapat drainase dan trotoar (km)	158,979	158,979	158,979	158,979
Panjang seluruh jalan (km)	248,09	233,21	233,21	233,21
Persentase (%)	64,08	68,17	68,17	68,17

Sumber: Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2020)

3.8 Kondisi Pelayanan Permukiman

Permukiman kumuh merupakan suatu masalah yang banyak dijumpai di perkotaan. Munculnya kawasan kumuh di perkotaan tidak lepas dari pertumbuhan penduduk dan perkembangan suatu kota yang tidak mengakomodasi masyarakat dengan penghasilan ekonomi menengah ke bawah. Kriteria penilaian kawasan kumuh menurut NUSSP (20016) Terdiri dari :

- 1) Kondisi rumah, meliputi bangunan rumah, kepadatan bangunan, jenis lantai, pembagian ruang, ventilasi, kepadatan hunian, genangan air hujan, dan jumlah keluarga di tiap rumah;
- 2) Kerentanan status penduduk, meliputi status lahan dan bangunan, status bangunan, status pendapatan, tingkat kesehatan masyarakat, frekuensi kebakaran, dan frekuensi banjir;
- 3) Ketersediaan prasarana, meliputi air minum, sanitasi, pengelolaan sampah, drainase, dan jalan;
- 4) Ketersediaan sarana, meliputi sarana ekonomi dan sarana ruang terbuka; dan
- 5) Aspek pendukung, meliputi keberadaan organisasi paguyuban dan keamanan.

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki program peningkatan kualitas kawasan kumuh. Hal ini dimulai dengan ditetapkan kawasan kumuh di Kota

Yogyakarta melalui Keputusan Walikota Yogyakarta Tahun 2016 tentang Penetapan Lokasi Kawasan Kumuh di Kota Yogyakarta. Penetapan lokasi perumahan dan permukiman kumuh tersebut akan menjadi dasar dari upaya peningkatan kualitas lingkungan permukiman. Penetapan SK ini diawali dengan proses pendataan secara partisipatif dengan berpedoman pada ketentuan Teknis Peningkatan Kualitas Perumahan dan Permukiman Kumuh. Penetapan kawasan kumuh ini sekaligus untuk mendukung Program Nasional Pengentasan Permukiman kumuh yaitu Target Nasional Permukiman Tanpa Lingkungan Kumuh. Persebaran kawasan kumuh di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada **Tabel 3.8.**

Tabel 3.8. Lokasi Kawasan Kumuh di Kota Yogyakarta

No	Kemantren	Luas (Ha) Tahun 2016	Luas (Ha) Tahun 2019
1	Mantrijeron	20,65	16,44
2	Mergangsan	16,32	8,36
3	Umbulharjo	75,20	22,9
4	Kotagede	19,64	12,29
5	Gondokusuman	19,16	10,64
6	Danurejan	7,12	2,3
7	Pakualaman	7,51	0
8	Gondomanan	12,91	0,75
9	Ngampilan	13,51	1,46
10	Wirobrajan	10,17	13,75
11	Gedongtengen	6,93	4,81
12	Jetis	20,60	4,36
13	Tegalrejo	35,18	16,66
Total		264,90	114,7

Sumber: SK Walikota Yogyakarta No 216 (2016) dan No 158 (2021)

Di tahun 2016 terdapat 13 kemantren yang memiliki kawasan kumuh, sedangkan di tahun 2021 berkurang menjadi 12 kemantren saja. Semua kemantren mengalami penurunan, tetapi hanya Kemantren Wirobrajan saja yang mengalami peningkatan. Penetapan kawasan kumuh di Kota Yogyakarta merupakan bentuk awal dari keseriusan pemerintah kota dalam memperbaiki kualitas permukiman. Hal ini dilanjutkan dengan upaya pengentasan permukiman kumuh. Hanya dalam kurun waktu 5 tahun semenjak ditetapkannya SK tersebut, pemerintah kota

Yogyakarta telah berhasil melakukan pengurangan kawasan kumuh secara signifikan, yang secara rinci dapat dilihat pada **Tabel 3.9**.

Tabel 3. 9 Pengurangan Permukiman Kumuh s/d 2021

No	Indikator	Satuan	Luas Kawasan Kumuh		
			Luas 2016	Luas 2021	Pengurangan
1	Luas Kawasan Kumuh	Ha	264,9	114,7	150,2

Sumber : SK Walikota Yogyakarta No 158 (2021)

3.9 Kondisi Pelayanan Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

Sebagian besar rumah tangga penduduk yang tinggal di suatu wilayah memerlukan pengelolaan air limbah demi menunjang sanitasi yang sehat. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik menjelaskan bahwa air limbah perlu dikelola dengan serangkaian kegiatan pengelolaan dalam satu kesatuan prasarana dan sarana atau yang disebut dengan SPALD. Penyelenggaraan SPALD terdiri atas setempat dan terpusat. SPALD setempat (SPALD-S) adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengolah air limbah domestik di lokasi sumber. Sementara itu, untuk SPALD terpusat (SPALD-T) adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengalirkan air limbah domestik dari sumber secara kolektif ke sub-sistem pengolahan terpusat.

Fasilitas pendukung pengolahan air limbah dengan sistem terpusat terdiri dari sambungan rumah tangga dan non rumah tangga, jaringan pengumpul, sistem penggelontor, dan jaringan perpipaan yang mengalirkan limbah menuju sistem pengolahan terpusat. Berdasarkan data UPT Pengolahan Air Limbah Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta, bahwa

hingga tahun 2020 Kota Yogyakarta memiliki 18.566 kepala keluarga yang terhubung dengan sambungan rumah (SR) dari IPAL terpusat.

Pembangunan dan penyediaan sistem pengelolaan air limbah terpusat skala kota selalu ditingkatkan dengan melakukan pembangunan SR dan saluran pembawa, penyusunan DED perencanaan SR, dan rehabilitasi SR dan SP. Berdasarkan Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta, di tahun 2021 sudah terpasang target pemasangan 237 SR dan rehabilitasi pada 174 SR. Sambungan Rumah adalah sambungan saluran pembuangan dari bangunan tempat pemakai yang dihubungkan ke jaringan air limbah domestik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Sementara itu, untuk saluran pembawa adalah saluran yang menyambungkan dari rumah ke pipa lateral.

3.10 Kondisi Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

Peningkatan dan perbaikan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kampung dan Lingkungan merupakan upaya untuk mengatasi isu pemerataan pembangunan infrastruktur sehingga dapat mengurangi ketimpangan wilayah. Kualitas PJU lingkungan, PJU ramah lingkungan atau yang menggunakan LED di Kota Yogyakarta sebanyak 11.943 titik di tahun 2019. Sementara itu, di tahun 2020 lampu LED di tahun 2020 sudah terpasang sebanyak 13.919 titik yang terdiri atas 12.616 lampu PJU LED dan 1.303 lampu hias LED.

Kondisi Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kota Yogyakarta mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Di beberapa jalan-jalan lokal sekarang ini sudah banyak ditemukan PJU. Di Kota Yogyakarta, di tahun 2020 sudah terdapat dari 27.838 titik penerangan jalan umum dan lampu hias yang tersebar di jalan-jalan di Kota Yogyakarta. Jumlah tersebut terdiri atas 26.241 titik lampu PJU dan 1.597 titik lampu hias. Keberadaan penerangan jalan umum sangat berguna khususnya pada malam hari. Penerangan jalan umum ini membantu pengguna jalan ketika berkendara di malam hari. Tidak hanya berfungsi sebagai keamanan dan kenyamanan, penerangan jalan umum ini juga memiliki fungsi estetika yaitu

untuk mempercantik suasana malam pada suatu wilayah. Penerangan jalan umum yang memiliki fungsi estetika ini biasanya ditempatkan pada kawasan-kawasan strategis kota dan kawasan wisata kota.

Di masa pandemi COVID -19, upaya pemerintah demi membatasi aktivitas masyarakat juga dilakukan dengan pemadaman lampu jalan yang memiliki tujuan untuk mengurangi warga yang melakukan kegiatan tidak perlu. Inovasi juga dilakukan oleh UPT PJU dengan mengembangkan SIMPEN JALU yaitu Sistem Informasi Manajemen Penerangan Jalan Umum Kota Yogyakarta yang memiliki fitur sistem antara lain Layanan Publik, Manajemen Aset PJU, Analisis Ekonomi dan Analisis Energi yang memudahkan UPT PJU dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam melaksanakan pelayanan publik baik secara external maupun internal. Inovasi tersebut juga mendukung visi pembangunan Kota Yogyakarta pada misi ke-6 yaitu membangun sarana dan prasarana publik dan permukiman dan pada misi ke-7 yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

BAB 4

HASIL AKHIR PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan (Kode A)

Kuesioner kode A meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kawasan jalan di Kota Yogyakarta. Kuesioner ini terdiri atas kualitas pelayanan jalan, fungsi fasilitas pedestrian, respon penanganan kerusakan jalan, respon penanganan kerusakan fasilitas pedestrian, potensi gangguan pelayanan jalan dan mekanisme komplain pelayanan jalan. Responden dipilih dari pengguna jalan yang ditemui di sekitar lokasi survei dengan beberapa titik yang menyebar sebanyak 35 orang.

4.1.1 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan akan kebutuhannya dengan kualitas pelayanan yang diterima. Dalam penilaian SKM ini, pelayanan pemerintah yang dinilai adalah fasilitas kawasan jalan. Berikut ini akan dijelaskan hasil pengukuran pada kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan

Kualitas Pelayanan Jalan

a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada infrastruktur jalan meliputi perkerasan jalan, trotoar, marka tengah, marka tepi, marka jalan samping, divider, *zebra cross*, tanaman perindang, lajur khusus sepeda, garis tunggu, lampu

penerangan, tempat duduk, pagar pengaman, tempat sampah, rak sepeda, halte, dan sarana berkebutuhan khusus. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan kawasan jalan tersebut telah tersedia dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, terdapat beberapa fasilitas yang tidak tersedia diantaranya adalah divider, pagar pengaman, tempat sampah, tempat duduk dan rak sepeda sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.1**.



Gambar 4.1 Ketersediaan Fasilitas Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Berdasarkan **Gambar 4.2** dapat diketahui bahwa tempat sampah yang tidak tersedia sebenarnya sangat diperlukan bagi pengguna jalan dan pejalan kaki. Hal tersebut menyebabkan berbagai permasalahan yang memicu kurangnya kenyamanan dan estetika dari kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan. Selain itu, rak sepeda juga tidak tersedia, padahal masyarakat semenjak masa pandemi COVID-19 memiliki kebiasaan bersepeda yang mendukung pengurangan pencemaran udara dan suara, sehingga kebutuhan akan fasilitas tersebut juga diperlukan karena menunjang kenyamanan dan aktivitas masyarakat.



Gambar 4.2 Kondisi Trotoar dengan Sampah Karena Tidak Tersedianya Tempat Sampah

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.5 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas yang tersedia didominasi oleh cukup layak dan layak. Namun terdapat fasilitas trotoar yang dianggap tidak layak karena sedang mengalami konstruksi. Fasilitas yang memiliki penilaian cukup layak hingga sangat layak dapat mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan fasilitas yang ada sehingga menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. **Gambar 4.3** menunjukkan fasilitas yang termasuk kategori layak dan masih berfungsi dengan baik. Sementara itu, **Gambar 4.4** menunjukkan salah satu fasilitas yang memiliki kondisi tidak layak karena terdapat tumpukan material proyek galian yang menutup pedestrian di Jalan KH. Ahmad Dahlan sehingga jika berjalan kaki harus mengambil sisi di bahu jalan.



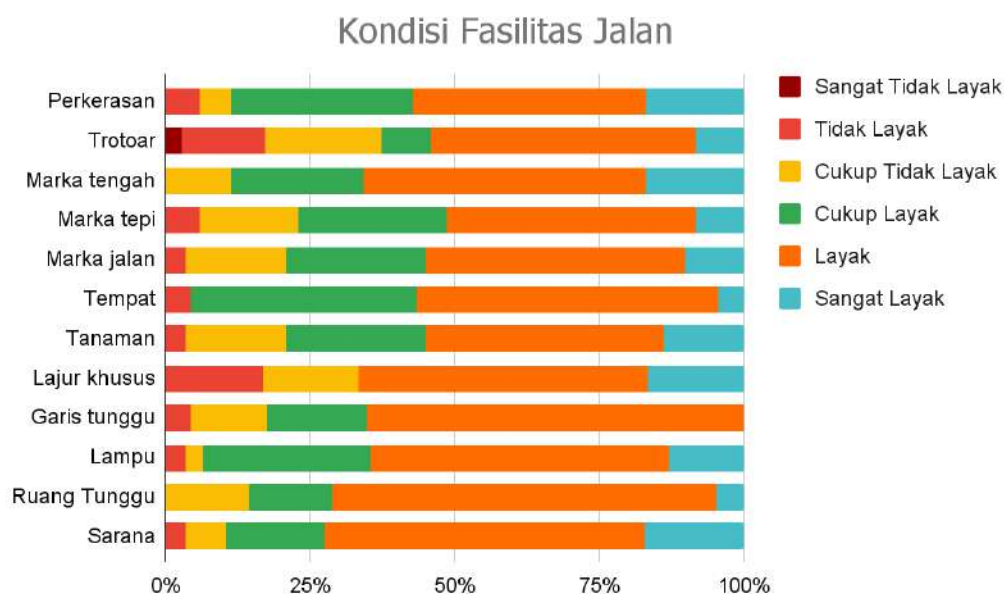
Gambar 4.3 Kondisi Halte Trans Jogja yang Masih Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.4 Kondisi Trotoar yang Sangat Tidak Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.5 Kondisi Fasilitas Jalan

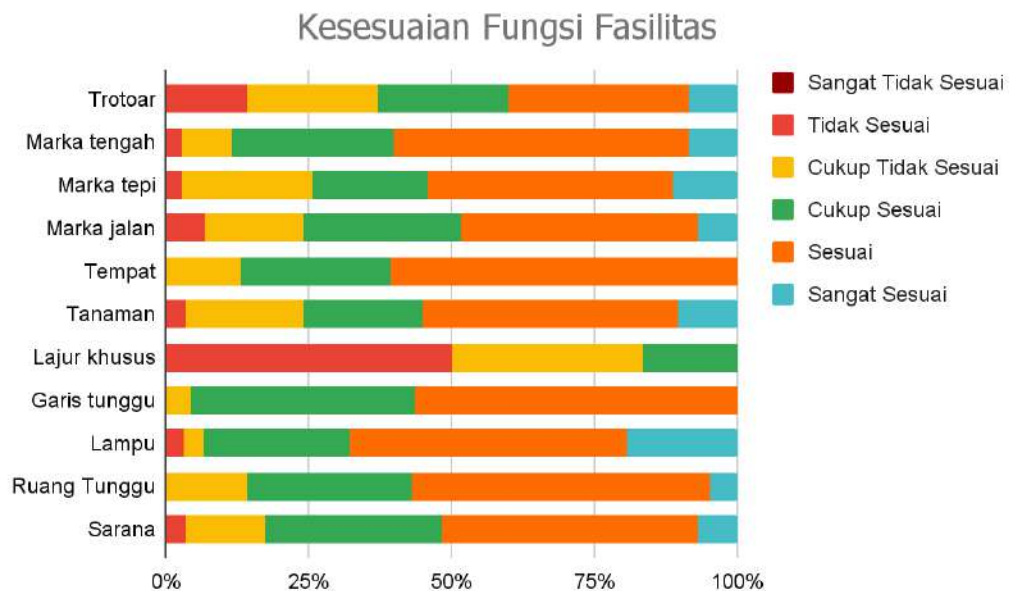
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Berdasarkan **Gambar 4.5** dapat diketahui bahwa hanya fasilitas trotoar saja yang memiliki penilaian sangat tidak layak atau sebesar 2,9%. Hal tersebut disebabkan adanya proses penggalian dan pemeliharaan untuk mendukung fasilitas yang lebih baik ke depannya. Sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.4** bahwa kondisi sangat tidak layak yang membuat kenyamanan pejalan kaki terganggu.

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut akan mendukung pengguna jalan dalam beraktivitas dan dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang memiliki dominasi nilai tidak sesuai yaitu lajur khusus sepeda. Selain itu, proses pembangunan atau konstruksi yang masih berlangsung

juga membuat beberapa responden menilai fungsi fasilitas termasuk cukup tidak sesuai dan tidak sesuai sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.6**.



Gambar 4.6 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tidak ada pejalan kaki yang menggunakan trotoar karena pembangunan jalan membuat trotoar dinilai tidak sesuai dengan fungsinya. Pembangunan jalan yang ditunjukkan **Gambar 4.7** tersebut tidak hanya mengganggu dan membahayakan para pejalan kaki, tetapi juga cukup mengganggu pengguna jalan atau para pengendara motor dan mobil yang melewati Jalan KH. Ahmad Dahlan. Hal tersebut dipengaruhi oleh penumpukan material pembangunan jalan yang ada di trotoar serta material yang masuk ke badan jalan.

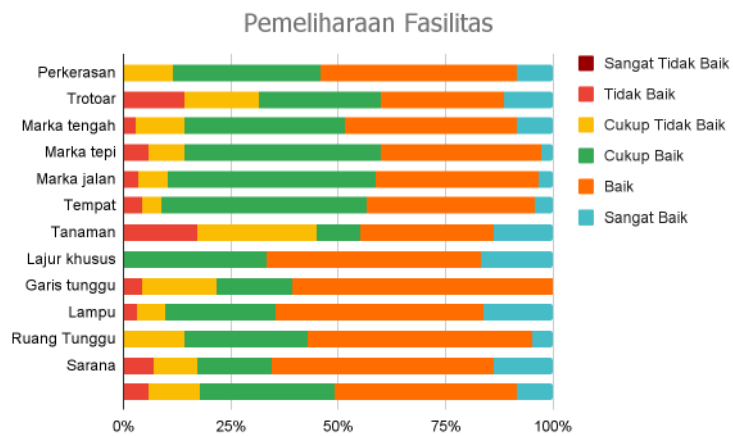


Gambar 4.7 Galian yang Mengubah Fungsi Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan Jl. KH. Ahmad Dahlan termasuk dalam kategori cukup baik dan baik untuk yang paling dominan. Hal tersebut dikarenakan saat ini juga sedang dalam tahap perbaikan yang artinya termasuk dalam pemeliharaan fasilitas agar meningkatkan kondisi fasilitas sehingga lebih optimal dalam menunjang aktivitas masyarakat. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.8** bahwa tanaman perindang dianggap memiliki pemeliharaan yang tidak baik, karena menurut responden tanaman yang ada dianggap kurang sesuai dan kurang rindang.



Gambar 4.8 Pemeliharaan Fasilitas Jalan oleh Pemerintah Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa tanaman perindang yang terdapat di Jalan KH. Ahmad Dahlan memiliki jenis tanaman yang kurang sesuai dengan lokasinya, sehingga menurunkan nilai estetika pada sepanjang jalan tersebut. Tanaman yang diharapkan adalah yang memiliki fungsi perindang dan membuat lingkungan menjadi lebih segar.



Gambar 4.9 Kondisi Tanaman Perindang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Fungsi Fasilitas Pedestrian (FFP)

_____ Berdasarkan hasil pelaksanaan survei fungsi utama fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan KH. Ahmad Dahlan, secara umum sudah mendukung pengguna jalan dan pejalan kaki dalam memanfaatkan fasilitas pada jalan kolektor tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian berbagai indikator yang mendominasi di antara cukup mendukung hingga mendukung. Indikator tersebut diwujudkan menjadi 15 poin dalam pertanyaan kuesioner yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Penghubung Antarpusat Kegiatan

Gambar 4.10 menunjukkan pedestrian di Jl. KH. Ahmad Dahlan masih memiliki penilaian sangat tidak mendukung sebesar 5,7%. Hal tersebut dikarenakan fungsi trotoar sebagai pendukung fasilitas bagi pejalan kaki yang ingin mencapai tempat tujuan sedang diperbaiki sehingga akan terhambat.

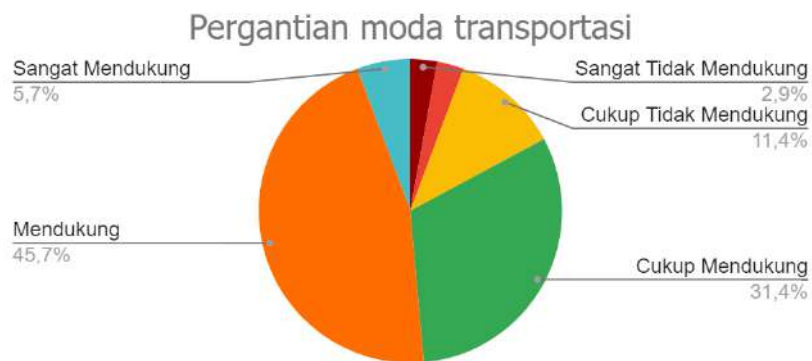


Gambar 4.10 Pendukung Integrasi Pusat Kegiatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Gambar 4.11 menunjukkan pendukung pergantian moda transportasi sangat diperlukan bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan Trans Jogja. Hal tersebut akan mendukung konsep *Transit Oriented Development* untuk menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi satu sama lain. Namun, masih ditemukan penilaian 2,9% sangat tidak mendukung yang disebabkan oleh rekonstruksi. Di sisi lain masyarakat juga sudah merasa didukung dengan fasilitas tersebut.



Gambar 4.11 Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Sementara itu, **Gambar 4.12** menunjukkan bahwa masih terdapat penilaian responden sebesar 5,7% bahwa pedestrian sangat tidak mendukung ruang interaksi sosial. Hal tersebut dapat terjadi karena salah satu fasilitas yaitu tempat duduk tidak tersedia. Tempat duduk dapat menjadi sarana bagi pejalan kaki yang ingin menikmati kota dan beristirahat sejenak sehingga memiliki peluang untuk menciptakan interaksi sosial.

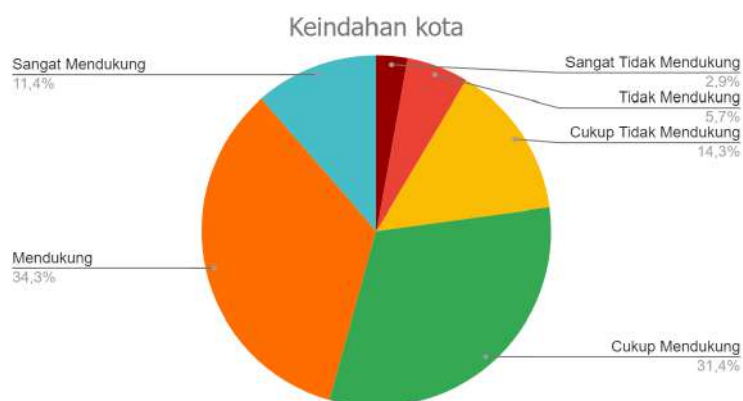


Gambar 4.12 Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pendukung Keindahan Kota

Gamabr 4.13 menunjukkan bahwa pedestrian sudah mendukung hingga sangat mendukung keindahan kota, tetapi masih ditemukan penilaian tidak mendukung dan sangat tidak mendukung. Hal tersebut dikarenakan tanaman perindang yang kurang sesuai dan fasilitas yang masih dalam tahap diperbaiki.

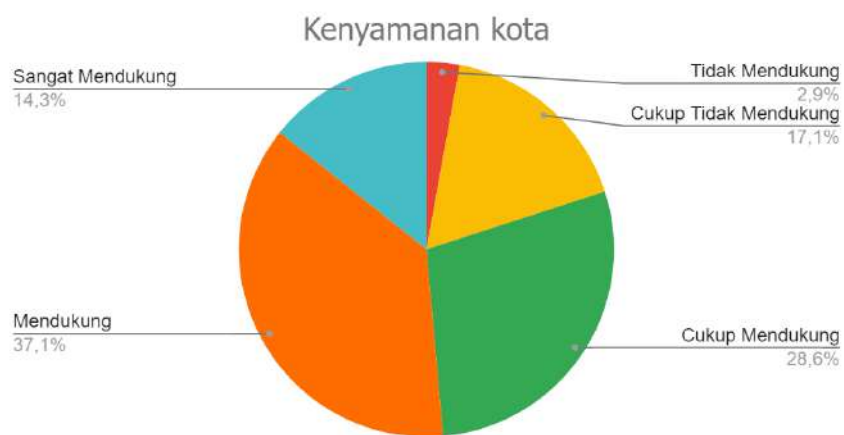


Gambar 4.13 Pendukung Keindahan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

e. Pendukung Kenyamanan Kota

Gambar 4.14 menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan kota yang didukung oleh pedestrian didominasi oleh mendukung dengan nilai 37,1%. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kenyamanan menurun karena adanya perbaikan jalan, sehingga ada yang memberikan pendapat tidak mendukung.

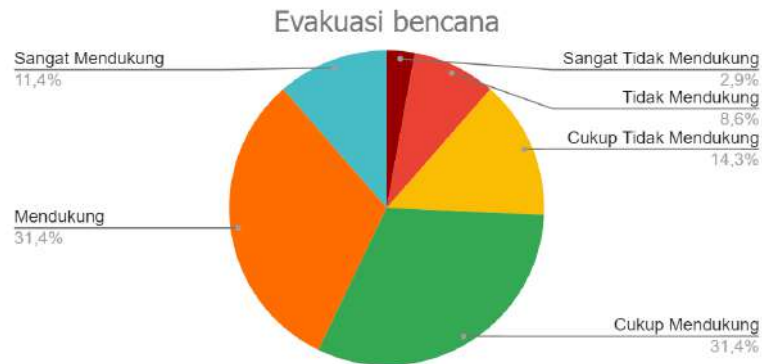


Gambar 4.14 Pendukung Kenyamanan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

f. Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Gambar 4.15 menunjukkan 31,4 responden merasa pedestrian sudah mendukung dalam jalur evakuasi bencana. Sebagaimana yang diketahui bahwa Kota Yogyakarta memiliki potensi bencana yang cukup tinggi karena berada dekat dengan Gunung Merapi dan pergeseran lempeng yang aktif.



Gambar 4.15 Pendukung Evakuasi Bencana

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

g. Pendukung Kegiatan Ekonomi Sekitar

Pendukung aktivitas ekonomi sekitar yang dimaksud adalah yang secara legal atau berizin, karena pedestrian dapat menjadi peluang bagi pedagang kaki lima yang ingin berjualan. **Gambar 4.16** menunjukkan bahwa pedestrian sudah cukup mendukung kegiatan ekonomi yang artinya dapat menggerakkan ekonomi masyarakat.



Gambar 4.16 Pendukung Kegiatan Ekonomi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

h. Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Berdasarkan **Gambar 4.17** di bawah ini dapat diketahui bahwa 40% responden sudah menilai pedestrian mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis. Hal tersebut juga tidak terlepas dari nilai - nilai budaya yang selalu tertanam dalam filosofi pembangunan di Kota Yogyakarta.



Gambar 4.17 Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

i. Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Gambar 4.18 di bawah ini menunjukkan pedestrian yang sebagian besar sudah mendukung hingga sangat mendukung bagi pengurangan kriminalitas. Artinya, pembangunan fasilitas membersihkan aktivitas negatif dari masyarakat juga. Hal ini juga didukung dengan adanya pemantauan secara berkala dari Pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 4.18 Pendukung Pengurangan Angka Kriminalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

j. Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Gambar 4.19 menunjukkan pedestrian yang mendukung dalam pengurangan pencemaran baik udara maupun suara. Sebagaimana yang diketahui di masa pandemi COVID -19 sejak tahun 2020 aktivitas masyarakat mulai berkurang dan masyarakat memiliki kebiasaan baru mengendarai sepeda atau berjalan kaki yang menyebabkan kesehatan udara semakin meningkat serta pengurangan kebisingan dari kendaraan bermotor.



Gambar 4.19 Pendukung dalam Pengurangan Pencemaran Udara dan Suara

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

k. Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Gambar 4.20 menunjukkan pedestrian di Jl. KH.Ahmad Dahlan yang cukup mendukung sampai mendukung dalam pelayanan jalan. Pedestrian menjadi fasilitas wajib dalam kawasan jalan sehingga harus mendukung dalam memberikan pelayanan bagi para pejalan kaki.



Gambar 4.20 Pendukung Pelayanan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

l. Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Berdasarkan **Gambar 4.21** menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. KH.Ahmad Dahlan lebih banyak cukup tidak mendukung dalam pengurangan kemacetan. Hal tersebut disebabkan karena responden merasa pembangunan atau galian pada kawasan jalan membuat kemacetan dari pengguna jalan, karena mereka lebih berhati - hati saat melewati sekitarnya. Para pejalan kaki yang biasanya berjalan di trotoar juga mengambil bahu jalan yang membuat pengendara memperlambat kecepatan sehingga berpotensi menimbulkan kemacetan.



Gambar 4.21 Pendukung Pengurangan Kemacetan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

m. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Gambar 4.22 menunjukkan tingkat kenyamanan dan keamanan pejalan kaki yang memiliki penilaian tidak mendukung sebesar 14,3%. Hal tersebut dapat terjadi karena fasilitas utama pejalan kaki yaitu trotoar sedang dibenahi yang membuat para pejalan kaki merasa kurang nyaman dan aman.



Gambar 4.22 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

n. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Gambar 4.23 di bawah ini sama halnya dengan alasan sebelumnya yaitu pejalan kaki dan pengguna kursi roda akan lebih kesulitan juga melewati trotoar yang sedang dalam masa rekonstruksi, sehingga diharapkan perbaikan dalam diselesaikan dalam waktu secepatnya.

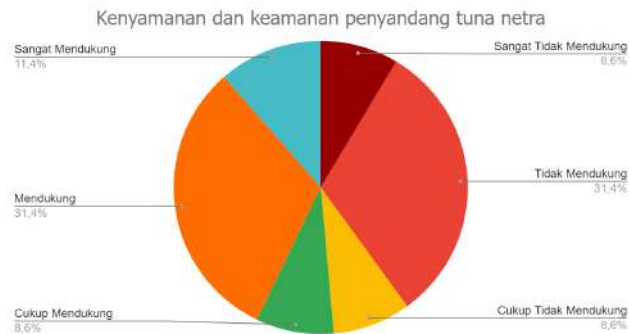


Gambar 4.23 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

o. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Penyandang Tuna Netra

Gambar 4.24 di bawah ini sama halnya dengan alasan sebelumnya bahwa penyandang tuna netra akan lebih kesulitan juga melewati trotoar yang sedang dalam masa rekonstruksi, karena sarana disabilitas yang mengalami perbaikan juga sehingga diharapkan perbaikan dalam diselesaikan dalam waktu secepatnya.



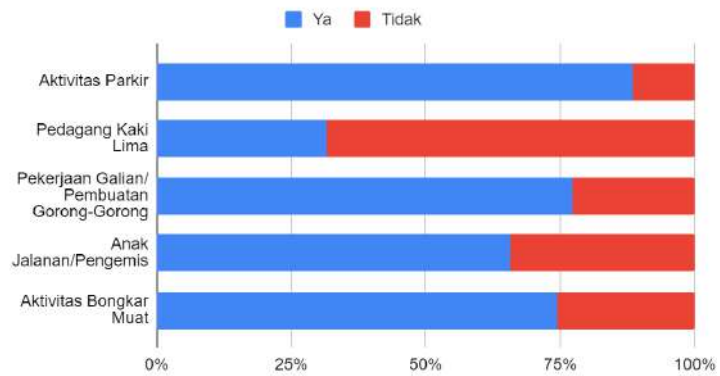
Gambar 4.24 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Tuna Netra

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pelayanan Jalan

Jalan KH. Ahmad Dahlan memiliki potensi gangguan jalan yang dapat menghambat aktivitas dari pengguna jalan. **Gambar 4.26** dan **4.27** menunjukkan terdapat aktivitas lain yang tidak sesuai dengan fungsi fasilitas jalan diantaranya adalah adanya aktivitas parkir, pedagang kaki lima, pekerjaan galian, anak jalanan/pengemis, pipa wastafel bocor, sampah yang bukan pada tempatnya, tanaman kurang sesuai dan aktivitas bongkar muat. Hasil menunjukkan bahwa aktivitas parkir adalah gangguan yang paling banyak ditemui dan diikuti dengan adanya pekerjaan galian. Hal tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.25**. Kemudian, untuk **Gambar 4.27** juga menunjukkan peta lokasi dari gangguan yang terjadi, meskipun ada beberapa lokasi dari responden yang tidak ada gangguan.

Jenis Aktivitas yang Mengganggu Pengguna Jalan



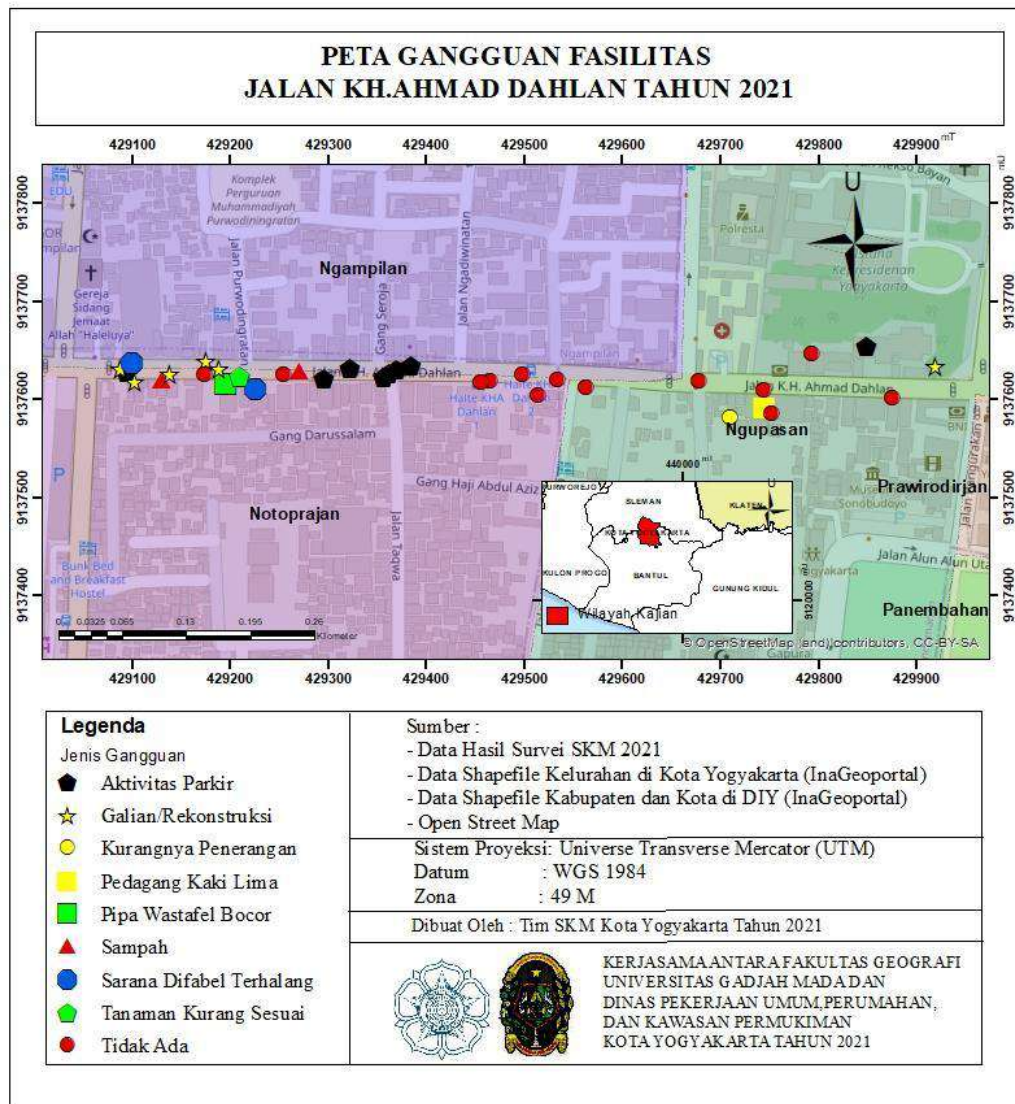
Gambar 4.25 Aktivitas Gangguan Pengguna Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.26 Aktivitas Gangguan Parkir di Badan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

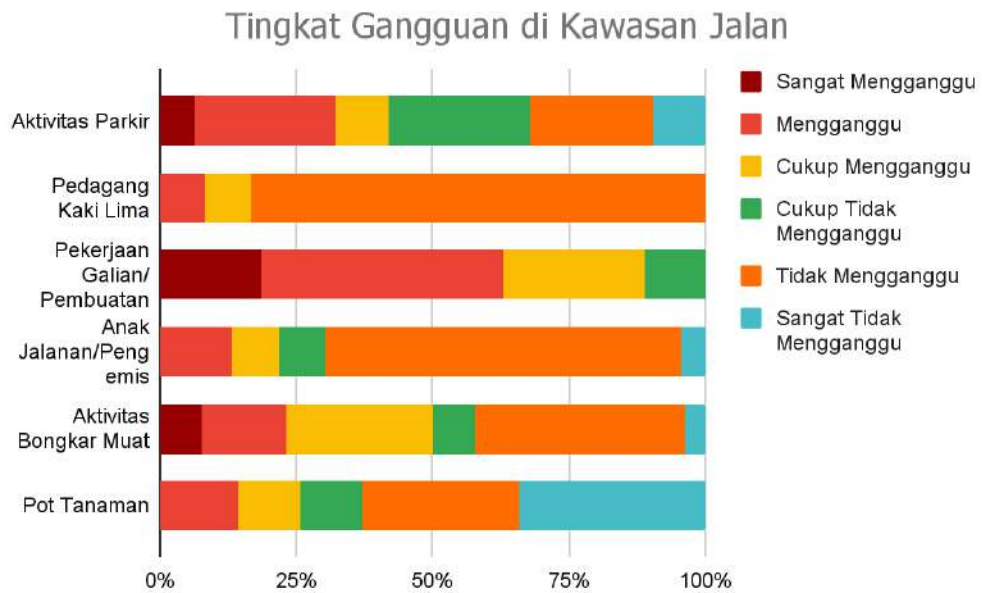


Gambar 4.27 Peta Gangguan Pengguna Jalan KH. Ahmad Dahlan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gangguan yang terjadi pada fasilitas jalan secara umum memiliki penilaian tidak mengganggu. Namun, aktivitas parkir, pekerjaan galian dan bongkar muat dinilai sangat mengganggu pengguna jalan. Tingkat gangguan dari aktivitas lain di fasilitas jalan dapat dilihat pada **Gambar 4.28** berikut ini.

Gambar 4.29 adalah salah satu aktivitas menunjukkan kondisi gangguan yang terjadi di Jl.KH. Ahmad Dahlan yaitu parkir di trotoar.



Gambar 4.28 Tingkat Gangguan dari Aktivitas Lain di Kawasan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

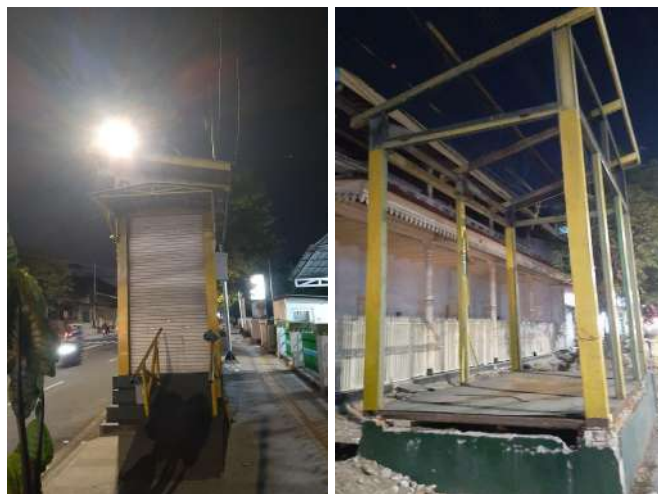


Gambar 4.29 Aktivitas Parkir di Fasilitas Pedestrian

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Jalan dan Pedestrian

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 35 responden, belum ada yang pernah melakukan pelaporan kerusakan dari fasilitas jalan. Namun, untuk pelaporan kerusakan fasilitas pedestrian pernah dilakukan oleh 1 orang responden yang melaporkan kerusakan atau gangguan pada fasilitas halte atau ruang tunggu. Berdasarkan lama respon kepada petugas diproses secara cepat dengan waktu 1-2 hari. Namun, untuk memperbaiki fasilitas tersebut memerlukan waktu yang lama yaitu lebih dari 2 minggu. Partisipasi dan peran aktif masyarakat tersebut sangat dibutuhkan pemerintah sehingga kondisi halte juga masih sangat layak dan berfungsi dengan baik. Namun, terdapat juga titik kondisi halte yang sedang dalam perbaikan sehingga tidak berfungsi sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.30**.



Gambar 4.30 Kondisi Halte yang Berfungsi Baik dan Tidak Berfungsi

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan

Responden umumnya tidak pernah menyampaikan komplain terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta terkait dengan fasilitas kawasan jalan. Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh dua hal, yang pertama karena kondisi fasilitas yang masih layak dan masyarakat bingung akibat tidak tahu kemana harus mengadu. Selain itu, masyarakat juga mengamati bahwa petugas masih rutin dalam mengecek kondisi fasilitas. **Gambar 4.31** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain.



Gambar 4.31 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi kawasan Jalan KH.Ahmad Dahlan, didapatkan banyak harapan dari responden sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.1**. Berdasarkan harapan dari masyarakat, sebagian besar menginginkan pembangunan yang dipercepat agar dapat merasakan kenyamanan penggunaan jalan kembali. Hal tersebut

dikarenakan pembangunan yang terjadi membuat material mendekati bahu jalan yang membahayakan pengendara juga.

Tabel 4.1 Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan kawasan Jalan KH.Ahmad Dahlan

NO	HARAPAN MASYARAKAT
1	Pemilihan dan penanaman pohon yang diharapkan lebih rindang serta diperbanyak
2	Pemantauan terhadap lampu penerangan trotoar yang mudah rusak
3	Pembangunan jalan diharapkan segera selesai
4	Pengelolaan pelayanan perlu ditingkatkan kembali.
5	Perbaikan jalan diharapkan tidak pada jam produktif karena mengganggu pengguna jalan dan menambah kemacetan
6	Pengelolaan manhole diperbaiki kembali agar jalan menjadi rata dan nyaman digunakan
7	Penertiban pedagang dan parkir yang mengganggu pengguna jalan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

4.2 Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman (Kode B)

Kuesioner kode B meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan pedestrian di Kota Yogyakarta. Kuesioner ini terdiri atas fungsi fasilitas pedestrian, kondisi fasilitas pedestrian, respon penanganan kerusakan fasilitas pedestrian, potensi gangguan fasilitas pedestrian, dan mekanisme komplain pelayanan fasilitas pedestrian. Sebanyak 15 responden dipilih berdasarkan pengguna pedestrian di Jl. Jendral Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu.

4.2.1 Hasil Survei Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman

Fungsi Fasilitas Pedestrian (FFP)

_____ Berdasarkan hasil pelaksanaan survei fungsi utama fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan Jendral Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu, secara umum sudah mendukung pengguna jalan dan pejalan kaki dalam memanfaatkan fasilitas pada jalan kolektor tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian

berbagai indikator yang mendominasi di antara cukup mendukung hingga sangat mendukung Indikator tersebut diwujudkan menjadi 15 poin dalam pertanyaan kuesioner yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Penghubung Antarpusat Kegiatan

Gambar 4.32 menunjukkan fungsi pedestrian yang 40% sudah sangat mendukung penghubung antarpusat kegiatan di kawasan perkotaan. Hal tersebut menunjukkan integrasi antar pusat kegiatan yang baik dapat meningkatkan aktivitas ekonomi sekitar.



Gambar 4.32 Penghubung Antarpusat Kegiatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Gambar 4.33 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sudah mendukung dan sangat mendukung dengan nilai masing - masing 40% dalam pergantian moda transportasi. Artinya, penempatan halte Trans Jogja sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan dan pejalan kaki.



Gambar 4.33 Pendukung Pergantian Moda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Gambar 4.34 menunjukkan pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sudah sangat mendukung (46,7%) dalam membangun ruang interaksi sosial. Artinya masyarakat sudah mampu memanfaatkan dengan baik fasilitas seperti tempat duduk dan lainnya untuk saling berinteraksi dengan masyarakat lainnya.



Gambar 4.34 Pendukung Interaksi Sosial

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pendukung Keindahan Kota

Gambar 4.35 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebagian besar sudah sangat mendukung (46,7%) dalam mewujudkan keindahan kota. Artinya nilai estetika dari pedestrian yang menambah nilai keindahan kota juga berpengaruh.



Gambar 4.35 Pendukung Keindahan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

e. Pendukung Kenyamanan Kota

Gambar 4.36 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 46,7% sudah sangat mendukung dalam meningkatkan kenyamanan Kota Yogyakarta. Hal tersebut akan membawa pengaruh terhadap peningkatan pejalan kaki agar dapat mengurangi penggunaan moda kendaraan bermotor pribadi, sehingga upaya pengurangan pencemaran juga dapat terwujud.



Gambar 4.36 Pendukung Kenyamanan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

f. Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Gambar 4.37 menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman sudah sangat mendukung dalam jalur evakuasi bencana, sehingga apabila terjadi bencana yang tidak diinginkan, maka masyarakat dapat lebih mudah dalam menyelamatkan diri.



Gambar 4.37 Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

g. Pendukung Kegiatan Ekonomi Sekitar

Gambar 4.38 menunjukkan fasilitas pedestrian Jl. Jenderal Sudirman mendukung kegiatan ekonomi sekitar dengan nilai 26,7% untuk mendukung dan sangat mendukung, sehingga dapat membantu masyarakat sekitar dalam membuka usaha juga. Hal tersebut menunjukkan adanya *multiplier effect* dari keberadaan pedestrian.



Gambar 4.38 Pendukung Kegiatan Ekonomi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

h. Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Berdasarkan **Gambar 4.39** di bawah ini dapat diketahui bahwa 40% responden sudah menilai pedestrian sangat mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis. Hal tersebut juga tidak terlepas dari nilai - nilai budaya yang selalu tertanam dalam filosofi pembangunan di Kota Yogyakarta



Gambar 4.39 Pendukung Lingkungan Khas, Unik, dan Dinamis

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

i. Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Gambar 4.40 di bawah ini menunjukkan pedestrian Jl.Jenderal Sudirman yang sebagian besar sudah mendukung hingga sangat mendukung bagi pengurangan kriminalitas. Artinya, pembangunan fasilitas membersihkan aktivitas negatif dari masyarakat juga. Hal ini juga didukung dengan adanya pemantauan secara berkala dari Pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 4.40 Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

j. Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Gambar 4.41 menunjukkan pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman yang mendukung dalam pengurangan pencemaran baik udara maupun suara. Sebagaimana yang diketahui di masa pandemi COVID -19 sejak tahun 2020 aktivitas masyarakat mulai berkurang dan masyarakat memiliki kebiasaan baru mengendarai sepeda atau berjalan kaki yang menyebabkan kesehatan udara semakin meningkat serta pengurangan kebisingan dari kendaraan bermotor.



Gambar 4.41 Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

k. Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Gambar 4.42 menunjukkan pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman yang mendukung sampai sangat mendukung dalam pelayanan jalan. Pedestrian menjadi fasilitas wajib dalam kawasan jalan sehingga harus mendukung dalam memberikan pelayanan bagi para pejalan kaki.



Gambar 4.42 Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

1. Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Berdasarkan **Gambar 4.43** menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman lebih banyak mendukung dan sangat mendukung dalam pengurangan kemacetan. Namun, 13,3 responden menganggap sangat tidak mendukung. Hal tersebut disebabkan karena lokasi survey di Segmen Gondonglayu-Tugu merupakan lokasi kajian strategis dan tempat pariwisata yang membuat banyak turis serta kendaraan juga ramai.



Gambar 4.43 Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

m. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Gambar 4.44 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 46,7% sudah sangat mendukung dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan pejalan kaki di Kota Yogyakarta. Hal tersebut akan membawa pengaruh terhadap peningkatan pejalan kaki agar dapat mengurangi penggunaan moda kendaraan bermotor pribadi, sehingga upaya pengurangan pencemaran juga dapat terwujud.

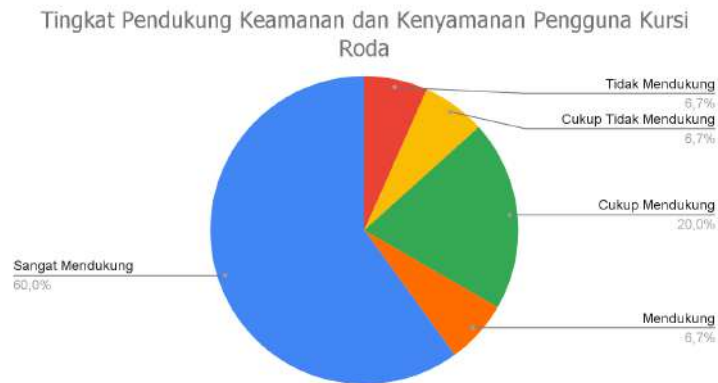


Gambar 4.44 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

n. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Gambar 4.45 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 60% sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan bagi pengguna kursi roda. Hal tersebut menunjukkan bahwa trotoar juga ramah terhadap disabilitas yang akan membantu para pengguna kursi roda dalam memanfaatkan fasilitas.



Gambar 4.45 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

o. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Penyandang Tuna Netra

Gambar 4.46 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 53,3% sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa trotoar juga ramah terhadap disabilitas yang akan membantu para penyandang dalam memanfaatkan fasilitas.



Gambar 4.41 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Tuna Netra

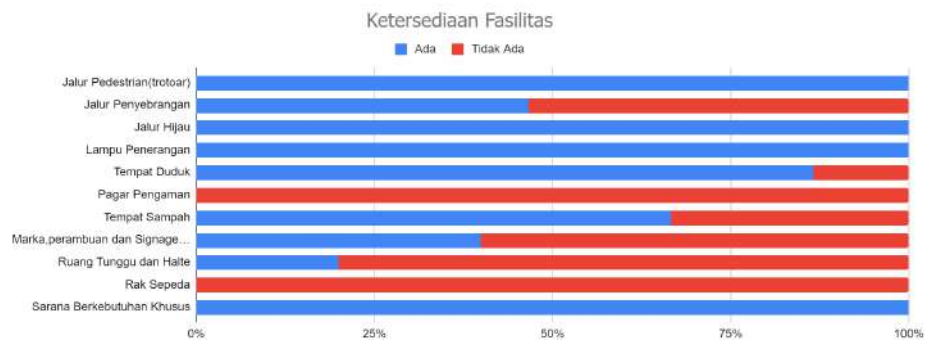
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Kondisi Fasilitas Pedestrian (KFP)

Fasilitas pedestrian terdiri atas trotoar, jalur penyebrangan, jalur hijau, lampu penerangan, tempat duduk, pagar pengaman, tempat sampah, marka perambuan, ruang tunggu, rak sepeda dan sarana berkebutuhan khusus. Sebelas bagian pedestrian tersebut dievaluasi kondisinya dengan beberapa kriteria. Kriteria yang digunakan antara lain ketersediaan, kondisi fasilitas, kesesuaian fungsi, dan pemeliharaan dari Pemerintah Kota (Pemkot) Yogyakarta.

a. Ketersediaan Fasilitas

Ketersediaan fasilitas pedestrian di Kota Yogyakarta dapat dikatakan cukup baik. Hal ini tampak pada hasil survei yang menunjukkan bahwa hampir seluruh wilayah telah dilengkapi dengan fasilitas ini. Namun, terdapat dua fasilitas yang tidak dimiliki yaitu pagar pengaman dan rak sepeda. Dari total 15 titik pengambilan sampel, juga masih ditemukan beberapa fasilitas yang belum optimal tersedia, sebagaimana dapat dilihat pada **Gambar 4.47**. Diagram menunjukkan bahwa rak sepeda dan pagar pengaman tidak tersedia. Padahal rak sepeda akan mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan moda transportasi umum sekitar. Sementara itu, pagar pengaman akan membantu dalam mengurangi tingkat pengendara motor yang menaiki trotoar ketika macet.

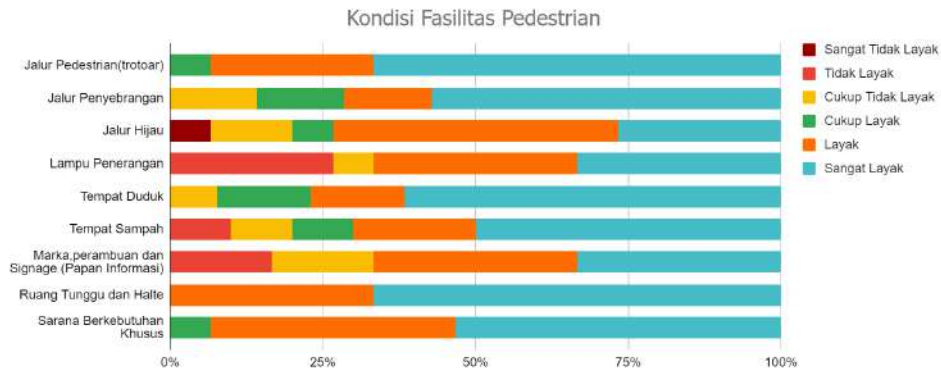


Gambar 4.47 Ketersediaan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Kondisi fasilitas dapat menggambarkan keadaan dari fasilitas pedestrian yang menunjang pelayanan kepada pejalan kaki, apabila kondisi mendekati layak maka pemanfaatan fasilitas lebih optimal. Berdasarkan survei, diketahui bahwa sebagian besar fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan Jendral Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu memiliki kondisi yang layak hingga sangat layak seperti **Gambar 4.48** Namun, masih terdapat beberapa fasilitas yang dinilai memiliki nilai kelayakan yang kurang baik atau mendekati tidak layak, yaitu pada jalur hijau, lampu penerangan, tempat sampah dan marka. Kondisi fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.49**.



Gambar 4.48 Kondisi Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2020)



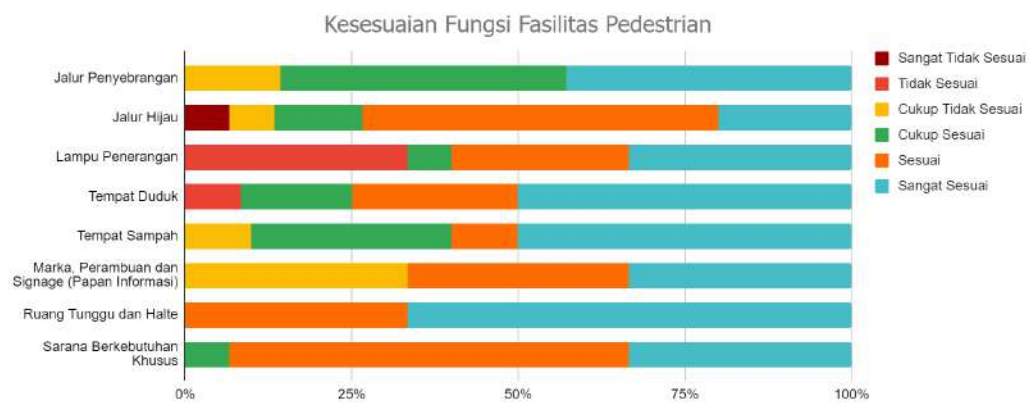
Gambar 4.49 Kondisi Lampu Penerangan Jalan dan Trotoar yang Mati

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

c. Kesesuaian Fungsi

Kesesuaian fungsi digunakan untuk menilai apakah fasilitas yang ada berfungsi sebagaimana mestinya. Pelayanan pedestrian di Jalan Jendral Sudirman Kota Yogyakarta secara umum memiliki fungsi yang baik. Hal ini terlihat pada hasil survei yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai

pelayanan ini memiliki fungsi yang sangat sesuai dan sesuai, sebagaimana terlihat pada **Gambar 4.50**. Namun, pada **Gambar 4.51** menunjukkan jalur hijau yang kurang terurus sehingga mengurangi nilai estetika akibat kondisinya yang layu. Hal tersebut mempengaruhi penilaian responden yang masih menganggap jalur hijau sangat tidak sesuai fungsinya.



Gambar 4.50 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

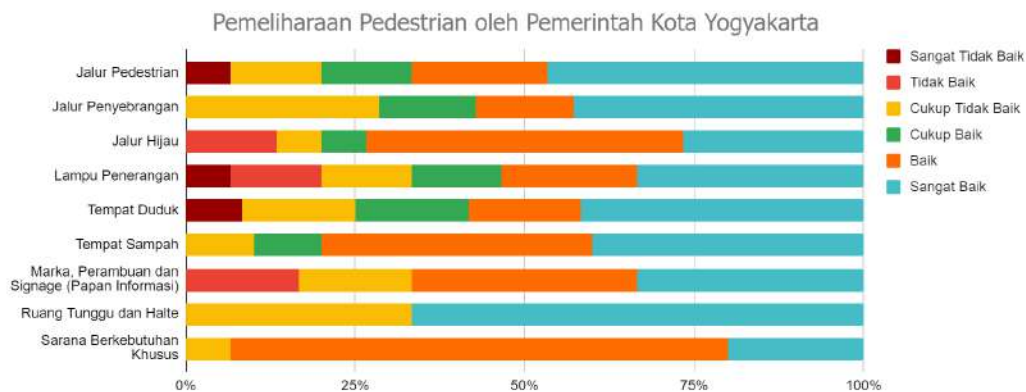


Gambar 4.51 Tanaman di Jalur Hijau yang Layu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Pemerintah Kota

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki kewajiban untuk memelihara fasilitas pedestrian yang ada di wilayah Kota Yogyakarta. Penilaian masyarakat terhadap pemeliharaan yang telah dilakukan oleh Pemkot rata-rata menunjukkan nilai “baik” dan “sangat baik”. Hal ini dikarenakan secara umum pedestrian berfungsi dengan baik, akan tetapi ada beberapa titik yang mengalami kondisi kurang baik sehingga dinilai pemeliharaannya sangat tidak baik oleh responden, yaitu jalur pedestrian, lampu penerangan dan tempat duduk. Beberapa masyarakat merasa bingung apabila ingin melaporkan tetapi tidak mengetahui mekanismenya. Kepuasan masyarakat terhadap pemeliharaan Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap pedestrian dapat dilihat pada **Gambar 4.52**.



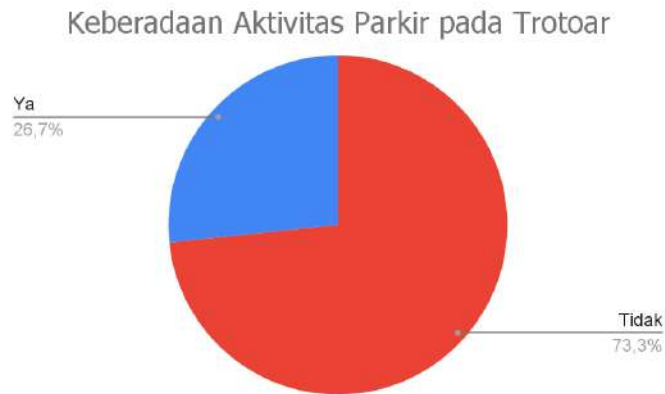
Gambar 4.52 Pemeliharaan Pedestrian oleh Pemerintah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pedestrian

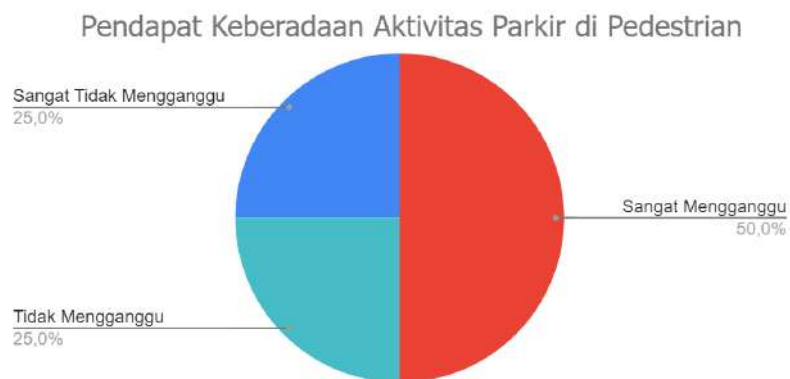
Pedestrian di Jalan Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu secara umum berfungsi dengan baik, tetapi beberapa fasilitas seperti lampu penerangan dan ruang hijau yang belum optimal terpelihara. Selain itu juga masih ditemukan aktivitas lain yang mengganggu pengguna jalan dan pejalan kaki yaitu parkir. Namun, untuk gangguan aktivitas lainnya seperti pedagang kaki lima dan konstruksi tidak ditemukan. Selain itu, keberadaan tiang, pot tanaman dan halte

Trans Jogja tidak mengganggu aktivitas pengguna. Secara lebih rinci potensi gangguan layanan pedestrian yaitu aktivitas parkir yang ada di Jalan Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu dapat dilihat pada **Gambar 4.53** sampai dengan **Gambar 4.54**,



Gambar 4.53 Keberadaan Parkir di Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)



Gambar 4.54 Tingkat Gangguan Keberadaan Parkir di Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Gangguan yang terjadi pada fasilitas pedestrian dengan adanya parkir memiliki penilaian yang sangat mengganggu bagi masyarakat. Menurut hasil survei juga hal tersebut dapat berpengaruh bagi keselamatan pengguna jalan

dengan penilaian yang didominasi oleh “cukup membahayakan”. Bentuk gangguan tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.55** berikut ini. Selain itu juga pemeliharaan dari masyarakat setempat menyebabkan gangguan lain seperti sampah yang mengotori tanaman perindang, tindakan vandalisme, dan lain - lain sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.56** dan **4.57**.



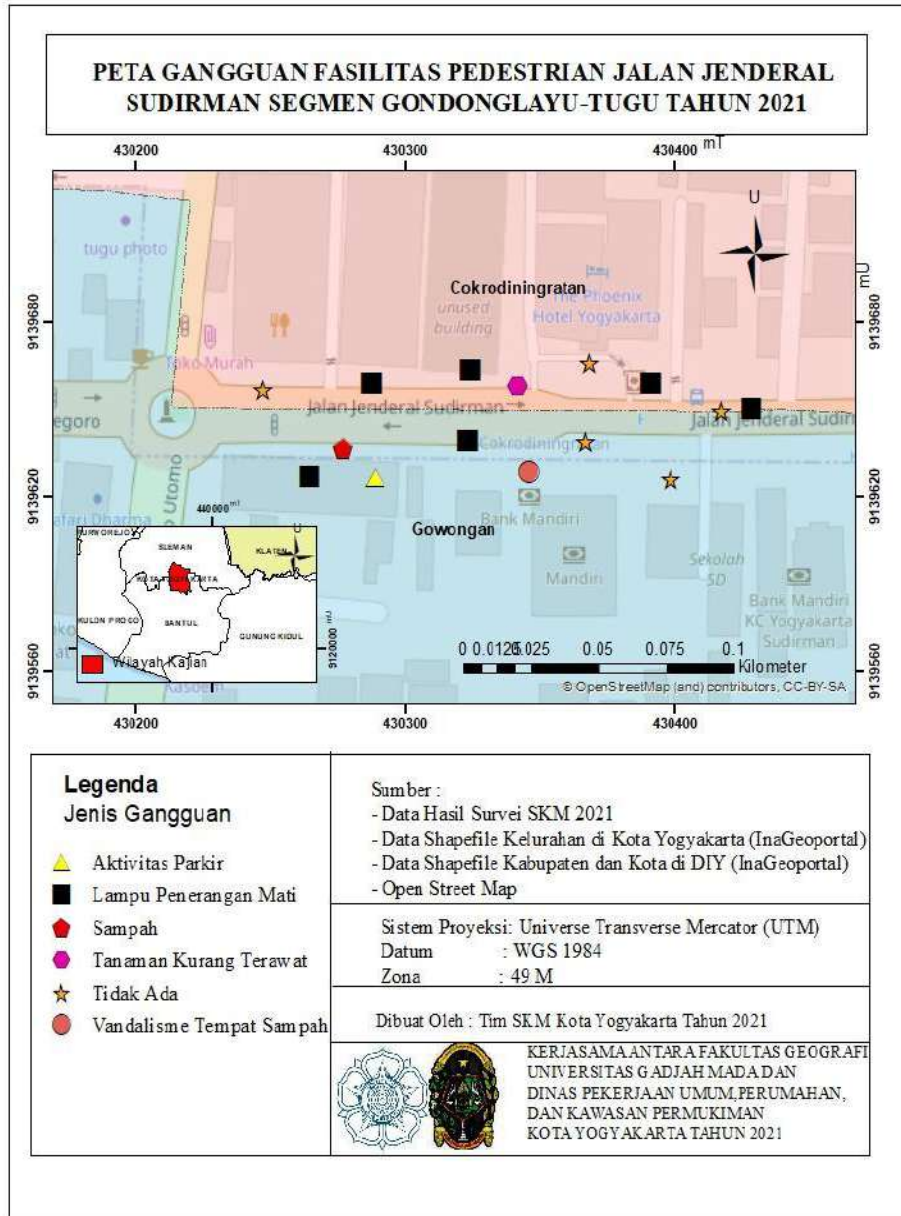
Gambar. 4.55 Aktivitas Parkir di Fasilitas Pedestrian

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar. 4.56 Vandalisme Tempat Sampah

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.57 .Peta Gangguan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Pedestrian

Pelaporan kerusakan fasilitas kepada Pemerintah Kota dalam pelayanan pedestrian hanya pernah dilakukan oleh 2 responden dari 15 responden yang

diwawancarai. Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa lampu penerangan adalah fasilitas yang dilaporkan karena mengalami kerusakan. Waktu respon petugas dalam menanggapi kerusakan dapat 1-2 hari dan lebih dari 2 minggu. Kemudian, dalam memperbaiki kerusakan yang terjadi juga dilakukan dalam waktu yang sama yaitu 1-2 hari dan lebih dari 2 minggu dari 2 responden yang pernah melakukan pelaporan. Secara lebih rinci, persentase masyarakat yang pernah melakukan pelaporan dari pemerintah dapat dilihat pada **Gambar 4.58**.



Gambar 4.58 Responden yang Pernah Melakukan Pelaporan Kerusakan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Pedestrian

Masyarakat sebagai pengguna fasilitas tentunya lebih mengetahui kondisi fasilitas tersebut secara nyata. Masyarakat berhak melakukan pengaduan terhadap kondisi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Akan tetapi, tingkat aduan yang dilakukan masyarakat relatif rendah. Dari 15 responden, sebanyak 13 responden tidak pernah melakukan aduan. Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh dua hal, yang pertama karena tidak ada permasalahan, dan

yang kedua karena masyarakat tidak tahu kemana harus mengadu. Adapun sebesar 13,3 % atau 2 responden masyarakat yang pernah melakukan komplain, sebagian besar melakukan komplain melalui petugas yang langsung ditemui di lapangan dan petugas kebersihan sekitar, sedangkan waktu tanggapan respon yang diperoleh dianggap cepat dan juga lambat . **Gambar 4.59** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain karena fasilitas yang sudah baik dan tidak ada informasi mengenai alur penyampaian keluhan, sehingga pengguna jalan kebingungan apabila ingin menyampaikan laporan.



Gambar 4.59 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Masyarakat memiliki banyak harapan terhadap perawatan fasilitas pedestrian oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Beberapa masyarakat mengeluhkan pedestrian yang belum optimal dalam pemeliharaan, sehingga masih ditemukan beberapa kerusakan. Ada pun yang mengeluhkan ketersediaan fasilitas masih memerlukan penambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan saat ini. Penambahan parkir motor merupakan yang paling tinggi karena masih ditemukan parkir yang mengganggu pengguna trotoar dan fasilitas tersebut juga diperlukan

oleh karyawan dari Trans Jogja yang bekerja di halte (**Gambar 4.60.**). Selain itu juga responden memerlukan tempat duduk yang dilengkapi atap sebagai peneduh dan senderan, rak sepeda, tempat cuci tangan, kotak saran, peta wilayah, pagar pengaman, jembatan penyeberangan dan penambahan tempat sampah.



Gambar 4.60.Karyawan Halte yang parkir kendaraan di sekitar Halte Trans Jogja

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Meski demikian sebagian besar harapan masyarakat adalah menginginkan adanya kontrol rutin atau perawatan berjangka, terlepas dari ada/tidaknya kerusakan. Secara lebih rinci, fasilitas yang diharapkan tersedia dapat dilihat pada **Gambar 4.61** dan **4.62**. Berdasarkan gambar tersebut masyarakat mengharapkan ketersediaan fasilitas cuci tangan yang ditambah karena mendukung dalam pencegahan COVID -19. Selain itu, harapan masyarakat terhadap pelayanan pedestrian dapat dilihat pada **Tabel 4.2**



Gambar 4.61 Fasilitas Pedestrian yang Diharapkan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.62 Fasilitas Pedestrian yang Diharapkan Tersedia Tempat Cuci Tangan dan Tempat Sampah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 4.2 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Pedestrian Jalan Jenderal Sudirman Segmen Gondonglayu-Tugu

NO	HARAPAN MASYARAKAT
1	Penertiban parkir di trotoar karena mengganggu pejalan kaki
2	Penambahan tiang dan pagar pengaman untuk mencegah motor masuk dan naik ke trotoar
3	Pembersihan sampah dedaunan yang lebih intensif
4	Pencegahan dan monitoring terhadap pedagang kaki lima yang mendirikan tenda
5	Pengambilan sampah yang lebih intensif
6	Tinggi trotoar dapat diturunkan karena terlalu tinggi bagi difabel
7	Pemeliharaan lampu penerangan dan tanaman yang dapat dioptimalkan
8	Penambahan tanaman perindang
9	Desain dari fasilitas yang tetap mengandung unsur budaya Jogja
10	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

4.3 Penataan Kawasan Simpang Tugu (Kode C)

Kuesioner kode C meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kawasan Simpang Tugu yang berada di antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi. Kuesioner ini terdiri atas kualitas pelayanan simpang sebidang, respon penanganan kerusakan jalan, respon penanganan kerusakan fasilitas pedestrian, potensi gangguan simpang dan mekanisme komplain pelayanan simpang jalan. Responden dipilih dari pengguna jalan yang ditemui di sekitar lokasi survei dengan beberapa titik yang menyebar sebanyak 39 orang.

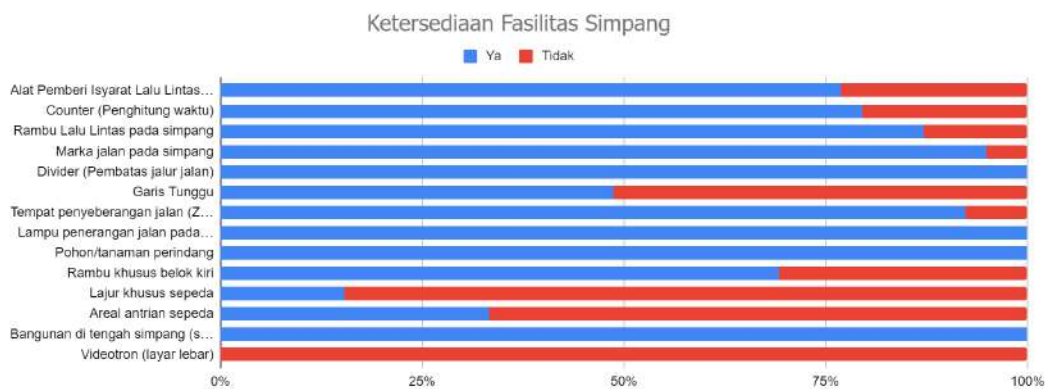
4.3.1 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Simpang Tugu

Kualitas Pelayanan Simpang

a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada simpang tugu meliputi Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL), *counter*, rambu lalu lintas, marka jalan, divider, garis tunggu, tempat penyebrangan, lampu penerangan, pohon/tanaman

perindang, rambu khusus belok kiri, lajur khusus sepeda, areal antrian sepeda, bangunan di tengah simpang dan videotron. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan kawasan simpang Tugu tersebut telah tersedia, tetapi hanya videotron saja yang tidak tersedia. Namun, hanya terdapat beberapa fasilitas yang tersedia di semua titik kawasan survei diantaranya adalah lampu penerangan, bangunan di tengah simpang dan pohon/tanaman perindang sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.63**.

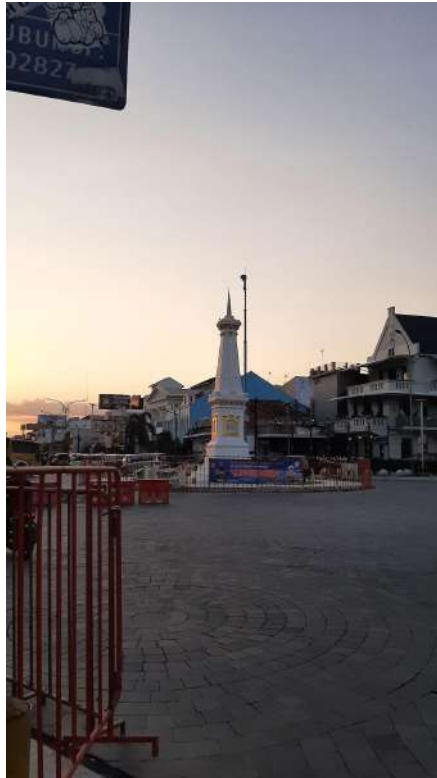


Gambar 4.63 Ketersediaan Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.66 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas simpang yang tersedia didominasi oleh cukup layak dan layak. Namun terdapat fasilitas *counter* atau penghitung waktu, rambu lalu lintas dan garis tunggu yang dianggap sangat tidak layak. Fasilitas yang memiliki penilaian cukup layak hingga sangat layak dapat mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan fasilitas simpang yang ada sehingga menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. **Gambar 4.64** menunjukkan fasilitas yang termasuk kategori layak dan masih berfungsi dengan baik. Sementara itu, **Gambar 4.65** menunjukkan salah satu fasilitas di Jl. Pangeran Diponegoro No 12A dan simpang bagian Jl. AM. Sangaji yang memiliki kondisi sangat tidak layak karena sudah lama tidak berfungsi.



Gambar 4.64 Kondisi Bangunan di Tengah Simpang yang Masih Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.65 Kondisi *Counter* yang Sangat Tidak Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

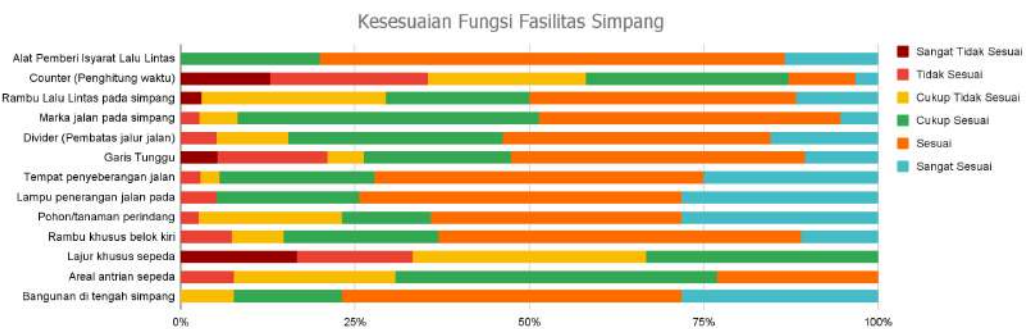


Gambar 4.66 Kondisi Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut akan mendukung pengguna jalan dan simpang dalam beraktivitas serta dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang masih memiliki dominasi nilai tidak sesuai yaitu lajur khusus sepeda sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.67**.



Gambar 4.67 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan simpang Tugu termasuk didominasi dalam kategori cukup baik dan baik. Hal tersebut dikarenakan beberapa saat yang lalu sudah ada pemeliharaan dan perbaikan di kawasan Simpang Tugu yang dapat meningkatkan

kondisi fasilitas sehingga lebih optimal dalam menunjang aktivitas masyarakat. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.68** bahwa *counter* dan rambu lalu lintas dianggap memiliki pemeliharaan yang sangat tidak baik, sehingga diperlukan pemantauan dan perbaikan dari Pemerintah Kota Yogyakarta. **Gambar 4.69** juga menunjukkan garis tunggu sepeda yang masih dalam tahap pengerjaan.



Gambar 4.68 Pemeliharaan Fasilitas Simpang oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

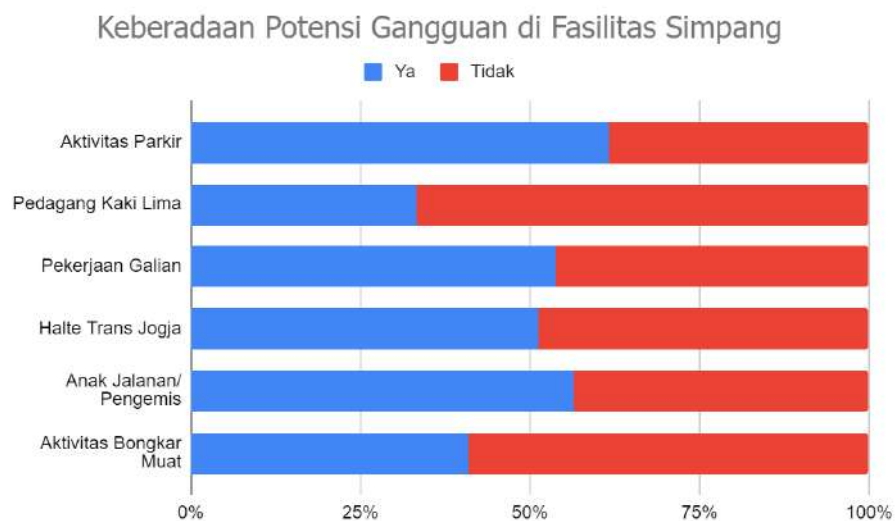


Gambar 4.69 Pemeliharaan Garis Tunggu Sepeda di Jl. AM Sangaji

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

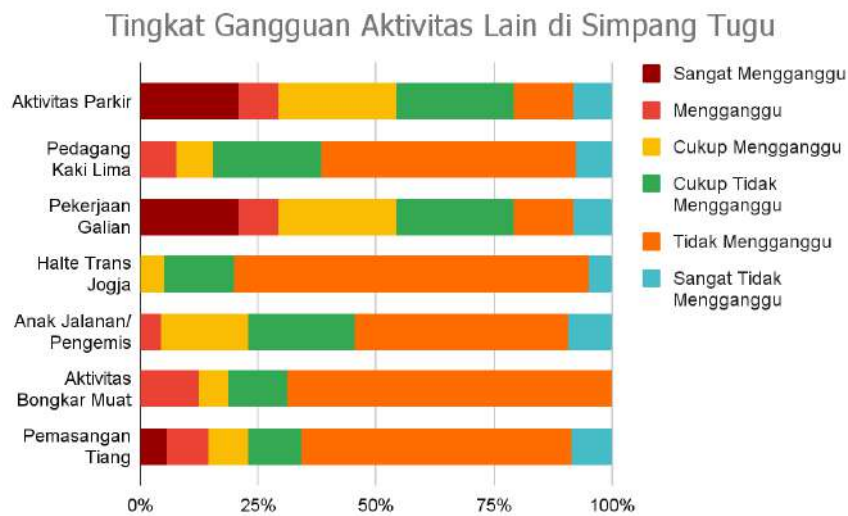
Potensi Gangguan Simpang

Simpang Tugu yang berada diantara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi secara umum berfungsi dengan baik, tetapi beberapa fasilitas seperti *counter* dan rambu lalu lintas yang belum optimal terpelihara (**Gambar 4.72**). Selain itu juga masih ditemukan aktivitas lain yang mengganggu pengguna jalan dan pejalan kaki yaitu parkir liar, pedagang kaki lima, pekerjaan galian, anak jalanan dan aktivitas bongkar muat. Di sisi lain, keberadaan tiang dan halte Trans Jogja tidak terlalu mengganggu aktivitas pengguna. Namun, untuk pemasangan tiang juga memiliki penilaian sangat mengganggu pejalan kaki. Secara lebih rinci potensi gangguan layanan Simpang Tugu dapat dilihat pada **Gambar 4.70** dan **Gambar 4.71**.



Gambar 4.70 Keberadaan Potensi Gangguan di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.71 Tingkat Potensi Gangguan di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.72 Rambu-Rambu Lalu lintas yang Kurang Layak di Jl.Mangkubumi

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

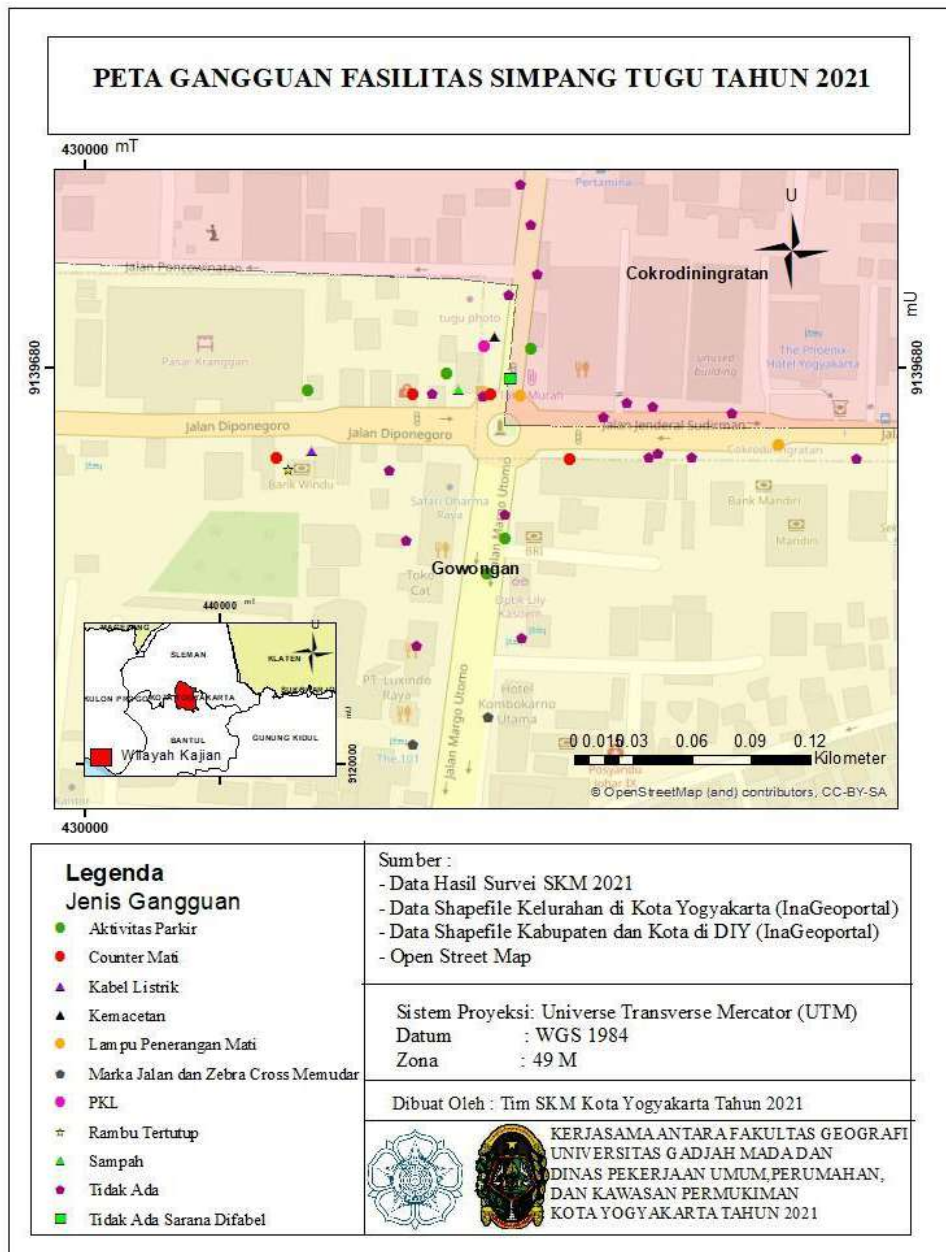
Aktivitas di luar fungsi fasilitas yang terjadi pada Simpang Tugu paling banyak termasuk tidak mengganggu pejalan kaki. Namun, pekerjaan galian dan aktivitas parkir adalah kegiatan yang termasuk dalam penilaian mengganggu hingga sangat mengganggu. Sebagaimana yang ditampilkan pada **Gambar 4.73**, merupakan kondisi aktivitas parkir liar yang terjadi di Jalan Pangeran Diponegoro

No. 4. Sementara itu, **Gambar 4.74.** merupakan peta lokasi dari distribusi gangguan yang ditemukan saat observasi di lapangan. Berdasarkan peta dapat diketahui bahwa beberapa lampu penerangan yang mati dan marka jalan yang mulai pudar.



Gambar 4.73. Gangguan Parkir di Fasilitas Simpang

Sumber: Dokumentasi Lapangan(2021)

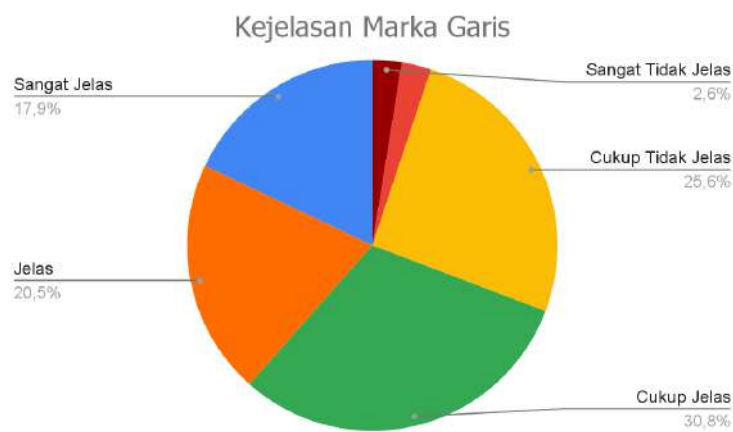


Gambar 4.74 Peta Gangguan di Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

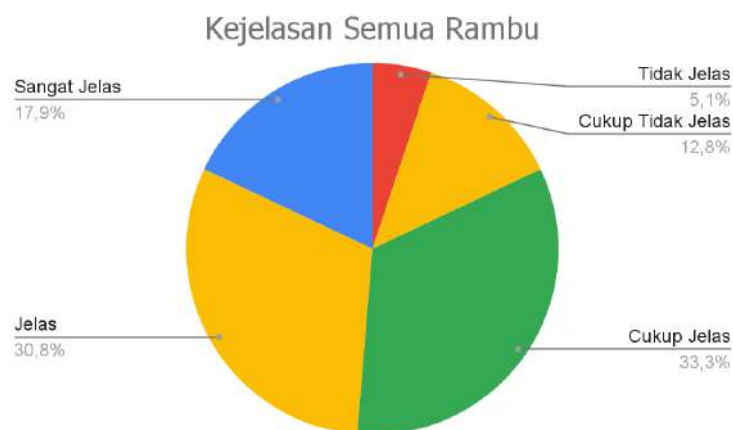
Peluang terjadinya kecelakaan di Simpang Tugu juga dapat terjadi karena beberapa hal, diantaranya adalah kejelasan marka, rambu, keberadaan persimpangan yang terlihat dari kaki simpang, kesesuaian sudut pembelok dan

jarak pandang berkeselamatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh 5 responden atau 12,8% responden yang diwawancarai bahwa gangguan lain yang ditemukan kemacetan dan kecelakaan. **Gambar 4.75** hingga **Gambar 4.79** menunjukkan kejelasan dan kepuasan dari fasilitas simpang yang dapat mengurangi potensi kecelakaan.



Gambar 4.75 Kejelasan Marka Garis di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.76 Kejelasan Rambu di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.77 Kejelasan Persimpangan dari Seluruh Kaki Jelas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.78 Kesesuaian Sudut Pembelok di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.79 Tingkat Kepuasan Jarak Pandang Pendekat dan Berkeselamatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Simpang

Partisipasi dan peran aktif masyarakat sebenarnya diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam proses pembangunan wilayah. Masyarakat berhak melakukan pengaduan terhadap kondisi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Akan tetapi, tingkat aduan yang dilakukan masyarakat relatif rendah. Hal tersebut terjadi pada pelayanan simpang dari 39 responden, sebanyak 37 responden tidak pernah melakukan aduan atau dengan nilai 94,9%. Sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.80**. Responden yang pernah melakukan pelaporan dengan intensitas cukup jarang hanya 1 responden (2,6%) melaporkan terkait sampah yang jarang dibersihkan. Kemudian untuk responden yang pernah melaporkan dengan intensitas kadang - kadang juga hanya 1 responden (2,6%) melaporkan terkait lampu lalu lintas yang sering mati.



Gambar 4.80 Tingkat Pelaporan Kerusakan pada Fasilitas Simping

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah karena tidak ada permasalahan, alur pelaporan yang tidak diketahui, malas dan tidak peduli . Adapun sebesar 5,2 % atau 2 responden masyarakat yang pernah melakukan komplain, sebagian besar melakukan komplain melalui Dinas PUPKP dan Media Massa, dengan waktu tanggapan respon yang diperoleh dianggap cepat dan cukup cepat. **Gambar 4.81** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain .



Gambar 4.81 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Meskipun masyarakat kurang aktif dalam melakukan komplain, tetapi masyarakat memiliki banyak harapan terhadap perawatan fasilitas simpang oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Beberapa masyarakat mengeluhkan beberapa fasilitas yang belum optimal dalam pemeliharaan, sehingga masih ditemukan beberapa kerusakan dan gangguan. Adapula yang mengeluhkan ketersediaan fasilitas masih memerlukan penambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan saat ini. **Gambar 4.82.** menunjukkan harapan masyarakat untuk penambahan tempat sampah pada Jalan Diponegoro karena banyak sampah yang dibuang di tanaman perindang dan fasilitas difabel yang tidak terganggu dengan tutup drainase. **Tabel 4.3** juga menunjukkan harapan masyarakat lainnya untuk meningkatkan kenyamanan bagi pengguna jalan.



Gambar 4.82. Sampah yang Mengganggu Keindahan Pedestrian di Simpang Tugu

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Tabel 4.3 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Simpang Tugu

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Penertiban parkir di trotoar karena mengganggu pejalan kaki	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
2	Kabel listrik dirapikan	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
3	Perbanyak fasilitas tempat sampah	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
4	Penertiban PKL agar tidak mengganggu pejalan kaki	Simpang Tugu bagian Jl. AM. Sangaji
5	Drainase dibersihkan agar tidak membeludak	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
6	Pemeliharaan fasilitas cuci tangan yang tidak berfungsi	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
7	Kebersihan tanaman perindang karena masih ditemukan sampah	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
8	Penambahan tanaman perindang	Simpang Tugu bagian Jl. P. Mangkubumi
9	Marka jalan dan rambu lalu lintas yang diperjelas	Simpang Tugu bagian Jl. P. Mangkubumi
10	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin	Semua lokasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.4 Pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede (Kode D)

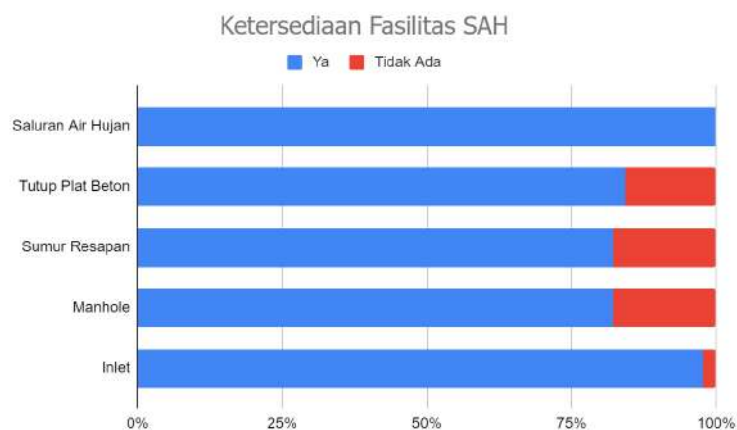
Kuesioner kode D meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan fasilitas dari Saluran Air Hujan (SAH) di Kawasan Kotagede. Jumlah responden pada kuesioner ini adalah 45 responden yang berada di 3 kelurahan yaitu Kelurahan Rejowinangun, Prenggan, dan Purbayan. Survei terkait SAH ini dilakukan demi meningkatkan kualitas dari fasilitas drainase dan mengantisipasi gangguan yang dapat terjadi.

4.4.1 Hasil Survei Pelayanan SAH Kawasan Kotagede

Kualitas Pelayanan SAH

a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada drainase adalah saluran air hujan, tutup plat beton, sumur resapan, manhole dan inlet (grill tangkapan air). Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan SAH Kawasan Kotagede tersebut telah tersedia, tetapi terdapat beberapa titik lokasi yang tidak tersedia pada fasilitas sumur resapan, tutup plat beton, manhole dan inlet saja yang tidak tersedia sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.83**. Tidak tersedianya fasilitas tersebut dikarenakan proses survei yang dilakukan di banyak titik lokasi, berdasarkan hasil tidak tersedianya fasilitas tersebut banyak ditemukan di jenis jalan lokal dan lingkungan pada Kelurahan Purbayan dan Prenggan.



Gambar 4.83 Ketersediaan Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Meskipun beberapa fasilitas tidak tersedia di semua titik lokasi pengambilan data, tetapi masyarakat memerlukan fasilitas - fasilitas tersebut. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.84** bahwa 66,7% dari 45 responden merasa sangat perlu tutup plat beton. Hal tersebut dikarenakan tutup plat beton dapat menjaga keamanan pengguna jalan karena drainase tertutup, selain itu juga mengurangi bau yang dihasilkan dari SAH. Sementara itu untuk sumur resapan juga memiliki persentase sangat perlu yang tertinggi yaitu 71,1% dari 45 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.85** Perlunya sumur

resapan tersebut akan membantu dalam memasukkan air hujan ke dalam tanah sehingga meminimalisir terjadinya genangan.



Gambar 4.84 Tingkat Keperluan Fasilitas Tutup Plat Beton di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.85 Tingkat Keperluan Fasilitas Sumur Resapan di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Sementara itu, untuk fasilitas manhole yang ada pada **Gambar 4.86** dapat diketahui bahwa 60% responden sangat perlu fasilitas tersebut. Hal tersebut dikarenakan manhole memiliki fungsi utama sebagai penutup lubang drainase dan dapat meminimalisir bau dan meningkatkan keamanan pengguna jalan. **Gambar 4.87** menunjukkan inlet atau grill tangkapan air juga sangat perlu bagi responden

dengan persentase 75,6%. Fungsi dari inlet sendiri adalah untuk mengumpulkan limpasan yang ada di jalan sehingga dapat mengantisipasi adanya genangan.



Gambar 4.86 Tingkat Keperluan Fasilitas Manhole di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.87 Tingkat Keperluan Fasilitas Inlet di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.88 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas SAH yang tersedia didominasi oleh layak dan sangat layak. Namun terdapat fasilitas yang dianggap sangat tidak layak sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.89** bahwa tutup plat beton mengalami kerusakan di Jalan Ringin Putih, Kelurahan Prenggan. Fasilitas yang memiliki penilaian cukup layak hingga sangat layak dapat mendukung pengguna jalan dan mencegah terjadinya genangan. **Gambar 4.90** menunjukkan contoh fasilitas yaitu inlet dan sumur resapan yang termasuk kategori layak dan masih berfungsi dengan baik.



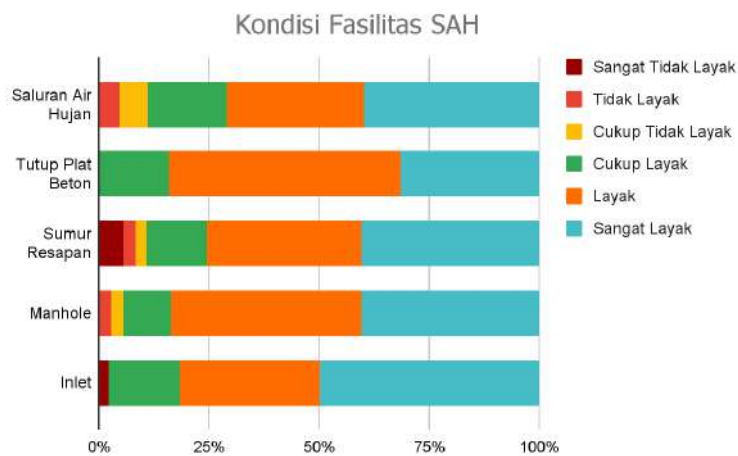
Gambar 4.88 Kondisi Fasilitas SAH Masih Layak di Jl.Tegalendu, Kelurahan Prenggan dan di Dalem RT43/RW10, Purbayan, Kotagede

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



Gambar 4.89 Kondisi Tutup Plat Beton yang Sangat Tidak Layak di Jalan Ringin Putih, Prenggan, Kotagede.

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

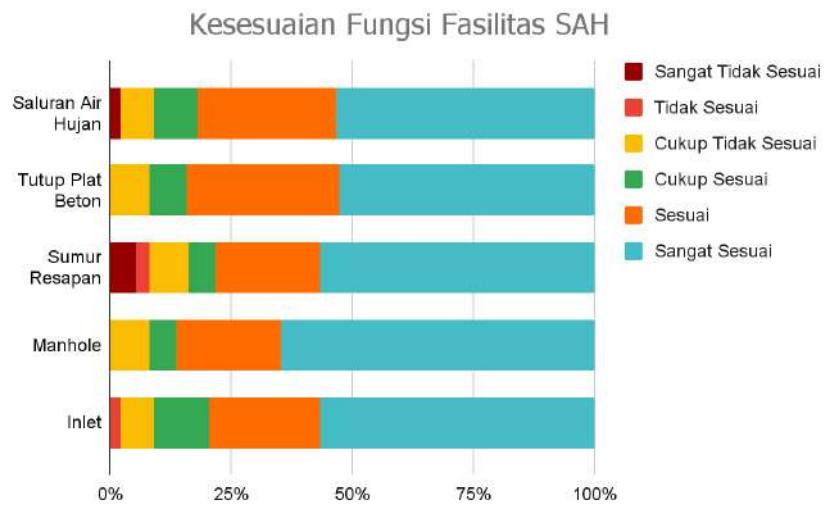


Gambar 4.90 Kondisi Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sangat sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut dikarenakan fasilitas yang tersedia masih dalam kondisi baik, sehingga akan mendukung pengguna jalan dalam beraktivitas serta dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang masih memiliki penilaian sangat tidak sesuai yaitu saluran air hujan dan sumur resapan sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.91**. Sementara itu, **Gambar 4.92** menunjukkan saluran air hujan kondisinya yang masih cukup baik tetapi terkadang terdapat penyalahgunaan karena sering dijumpai sampah.



Gambar 4.91 Kesesuaian Fungsi Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



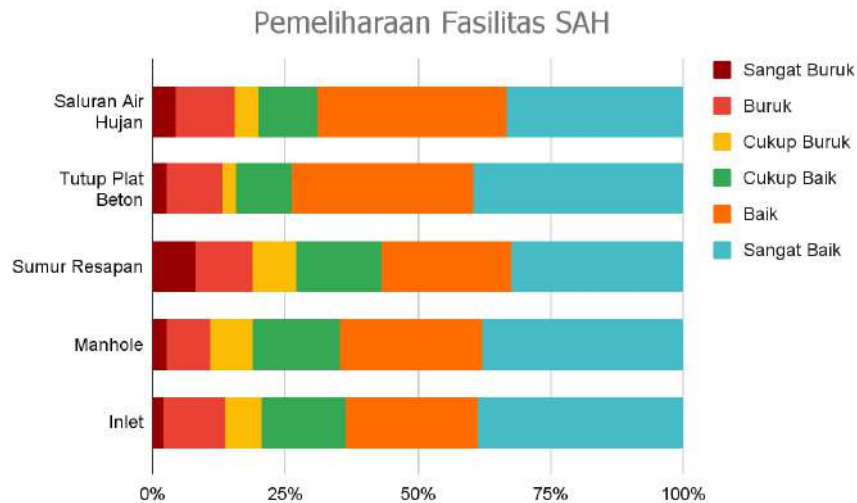
Gambar 4.92 Ketidaksesuaian Fungsi Fasilitas SAH di Jl. Semangu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan fasilitas SAH didominasi oleh penilaian sangat baik (**Gambar 4.93**). Hal tersebut dikarenakan baru saja dilakukan pemeliharaan dan perbaikan pada beberapa lokasi. Pemeliharaan juga lebih sering dilakukan oleh

masyarakat dengan budaya gotong royong, sebagaimana yang dilakukan pada masyarakat di Jl. Rejowinangun dan Jl. Nogobondo, Kelurahan Rejowinangun sehingga fasilitas SAH terpelihara dengan baik .



Gambar 4.93 Pemeliharaan Fasilitas SAH oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pelayanan Drainase

Kerusakan fasilitas SAH dapat berpotensi menimbulkan gangguan pada fasilitas sehingga dapat menghambat aktivitas masyarakat. Salah satu potensi gangguan yang dapat terjadi pada jalan akibat fasilitas yang tidak sesuai fungsinya adalah terjadinya genangan. Kemantren Kotagede memiliki intensitas genangan yang sangat sering hingga sangat jarang, tetapi didominasi oleh intensitas yang jarang, sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.94** bahwa 34,1% responden berpendapat jarang terjadi genangan. **Gambar 4.95** juga memperlihatkan bahwa waktu terjadinya genangan seringkali saat hujan besar.



Gambar 4.94 Intensitas Genangan pada Fasilitas SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

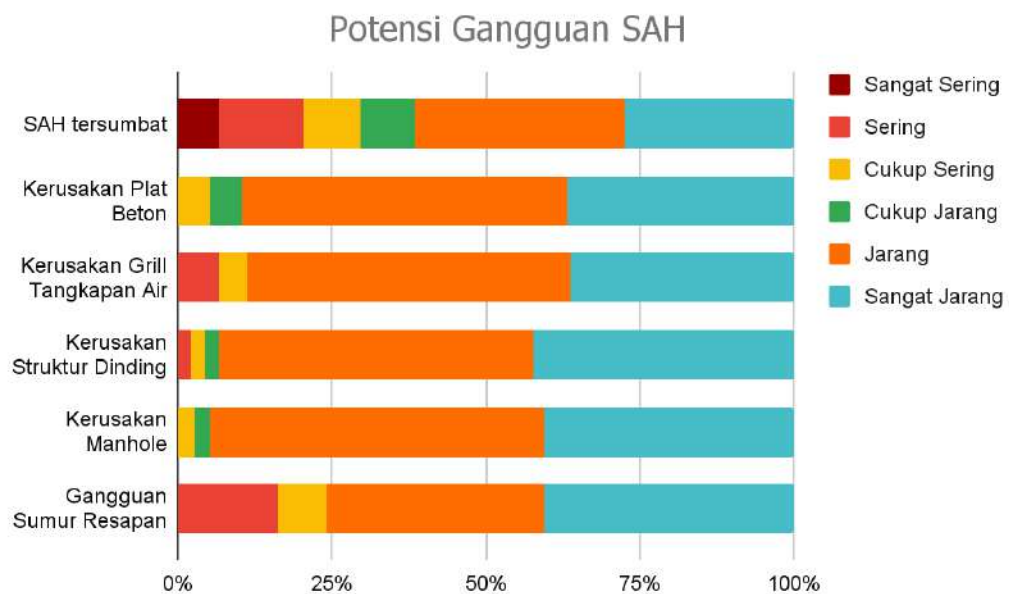


Gambar 4.95 Waktu Terjadinya Genangan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

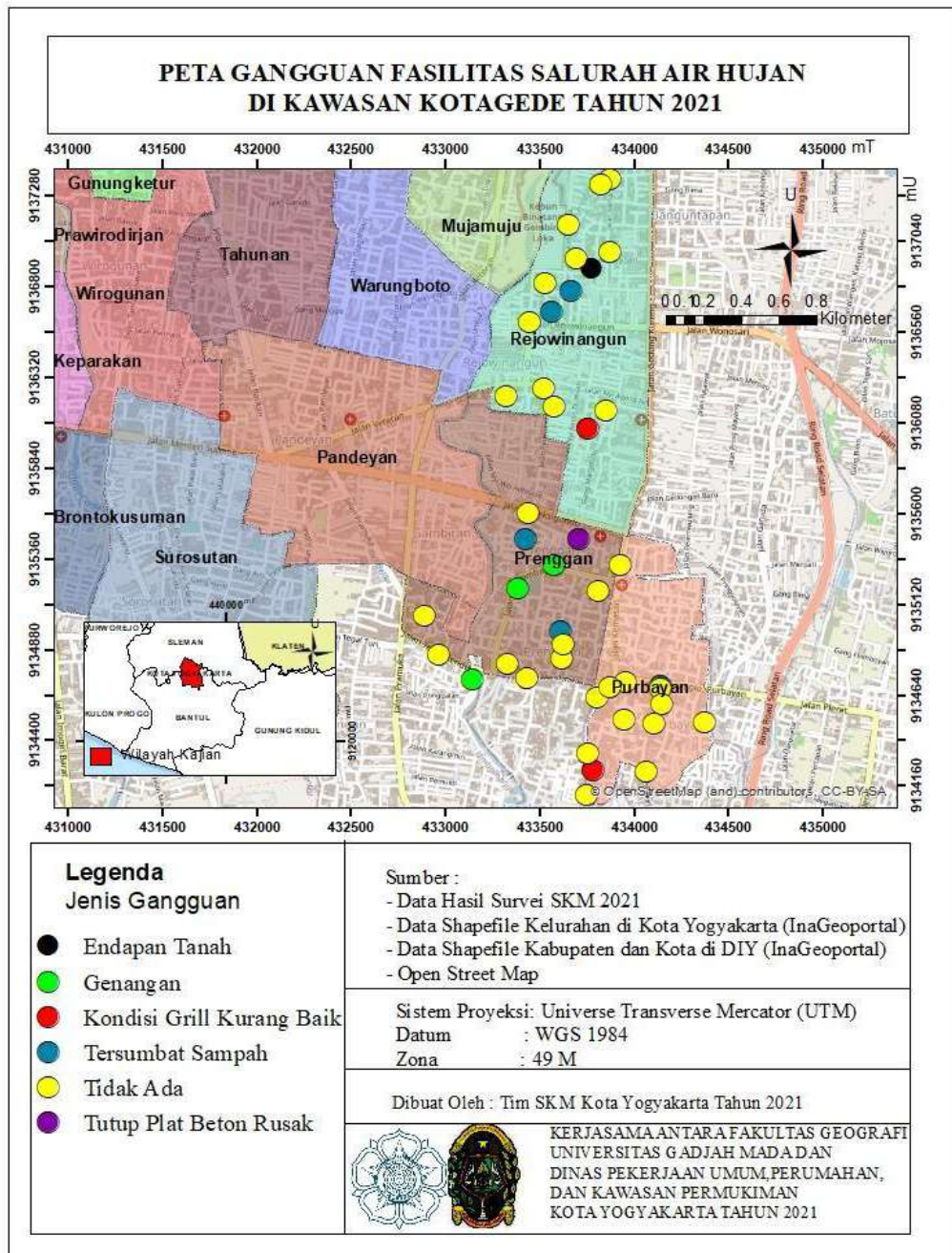
Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa potensi gangguan pada fasilitas SAH memiliki intensitas jarang terjadi gangguan yang ditunjukkan pada **Gambar 4.96**. Namun, untuk fasilitas SAH tersumbat merupakan fasilitas yang cukup sering hingga sangat sering terjadi. Hal tersebut dikarenakan di beberapa

lokasi terdapat sampah dan endapan pasir/tanah yang menghambat saluran air, sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.97**. Lokasi yang dimaksud antara lain di Jl. Prenggan Selatan, Jl. Kemuning, Jl. Raharjo, Jl.Rejowinangun, Jl. Depokan II, Jl. Anugerah, Jl. Purbayan, Jl. Nyi Ageng Nis, Jl. Kp Tegalgendu, Jl. Kp Alun - Alun dan Jln. Nyi Pembayan-Jln. Syeh Nurjati. **Gambar 4.86** menunjukkan kondisi dari gangguan yang terjadi terhadap SAH di Kemantren Kotagede.



Gambar 4.96 Diagram Potensi Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.97 Peta Lokasi Gangguan SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Drainase

Persentase responden yang pernah melakukan komplain lebih banyak dibandingkan yang tidak pernah yaitu sebanyak 28 responden (62,2%) dari 45 responden. Berdasarkan **Gambar 4.98** menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong jarang sekali hingga sangat sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur. Sebagaimana yang dilakukan oleh masyarakat di Jl. Rejowinangun dan Jl. Nogobondo yang senantiasa bergotong royong untuk memelihara fasilitas SAH.



Gambar 4.98 Intensitas Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

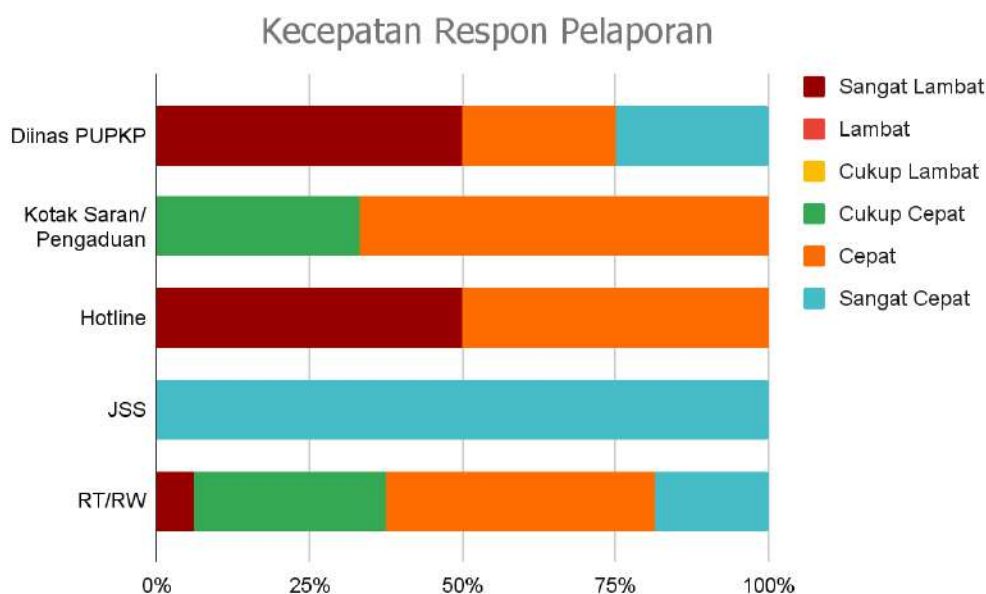
Gambar 4.99 menunjukkan cara masyarakat menyampaikan kerusakan atau gangguan dari fasilitas SAH yang didominasi melalui RT/RW setempat yaitu 55,2%. Selain itu, aplikasi Jogja Smart Service juga berperan dalam melakukan

pelaporan gangguan fasilitas sebanyak 10,3%. Sementara itu, waktu respon yang sangat cepat adalah melalui Jogja Smart Service (JSS) dan yang memiliki penilaian sangat lambat apabila pelaporan melalui hotline dan Dinas PUPKP. **Gambar 4.100** menunjukkan kecepatan respon yang mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi juga.



Gambar 4.99 Cara Penyampaian Komplain Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.100 Kecepatan Respon Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

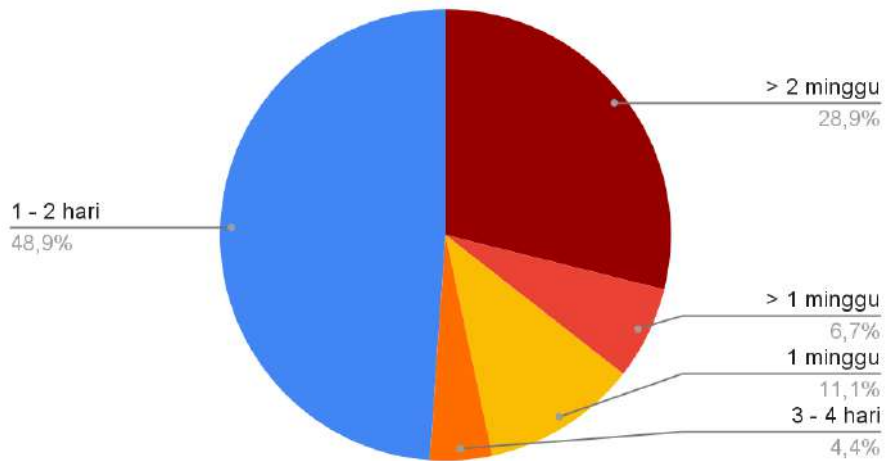
Berdasarkan **Gambar 4.100** menunjukkan bahwa respon Dinas PUPKP dan Hotline yang sangat lambat bagi beberapa responden. Responden Gg. Anggrek Rejowinangun tersebut melakukan pelaporan terkait dengan pelumpuran tanah/pasir yang sudah naik dan sumur resapan yang lokasinya dianggap kurang sesuai karena bagian bawah yang tidak mampu menyerap sempurna. Hal tersebut sudah dilakukan pelaporan tetapi respon untuk mengatasi hal tersebut tidak diterima masyarakat. Sementara itu, responden lainnya melaporkan terkait banjir dari jalan besar yang masuk ke gang permukiman, karena respon belum diterima maka masyarakat Rejowinangun KG I 346 RT 19 RW 06 Kotagede tersebut rajin melakukan gotongroyong dan musyawarah desa.

Respon Penanganan Pelayanan Pelayanan Drainase

Pemeliharaan yang dilakukan oleh Dinas PUPKP dapat dilihat dari respon petugas, keramahan dan kemampuan petugas dalam memperbaiki kerusakan dari

fasilitas SAH. **Gambar 4.101.** menunjukkan waktu respon dari penanganan fasilitas yang rusak termasuk dalam kategori cepat hanya memerlukan waktu 1-2 hari untuk yang mendominasi dengan persentase 48,9%. **Gambar 4.103** menunjukkan keramahan petugas dalam memperbaiki kerusakan yang didominasi oleh penilaian sangat ramah yaitu 37,8%. Sementara itu, untuk kemampuan petugas dalam memperbaiki fasilitas dianggap kurang mampu hingga sangat mampu yang tentunya berpengaruh terhadap kesesuaian fungsi fasilitas dan kondisi kedepannya.

Waktu Respon Petugas Menangani Fasilitas Drainase



Gambar 4.101 Kecepatan Respons Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.102 Keramahan Petugas dalam Memperbaiki Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.103 Kemampuan Petugas dalam Memperbaiki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi SAH di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.4** . Harapan yang dimaksud juga lebih kepada pemantauan yang intensif dan rutin. Meskipun masyarakat sering melaksanakan gotong royong, tetapi masyarakat juga berharap dilibatkan dalam proses pembangunan agar dapat memahami pemeliharaan fasilitas.

Tabel 4.4 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan SAH di Kawasan Kotagede

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Pelaporan kerusakan yang segera ditindaklanjuti	Jl. Karanglo 38-02 Kelurahan Purbayan
2	Bahan yang digunakan untuk pembangunan fasilitas SAH agar lebih ditingkatkan kualitasnya dan masyarakat dilibatkan dalam pembuatan	Jl.Kemuning Kelurahan Rejowinangun dan Jl. Ringin Putih Kelurahan Prenggan
3	Diharapkan ada integrasi antara pembangunan SAH jalan satu sama lain (sinkronisasi) untuk mencegah genangan	Jl. Kebun Raya dan Jl. Rejowinangun Kelurahan Rejowinangun
4	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin	Semua lokasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.5 Penataan Lingkungan Kumuh Kawasan Klitren (Kode E)

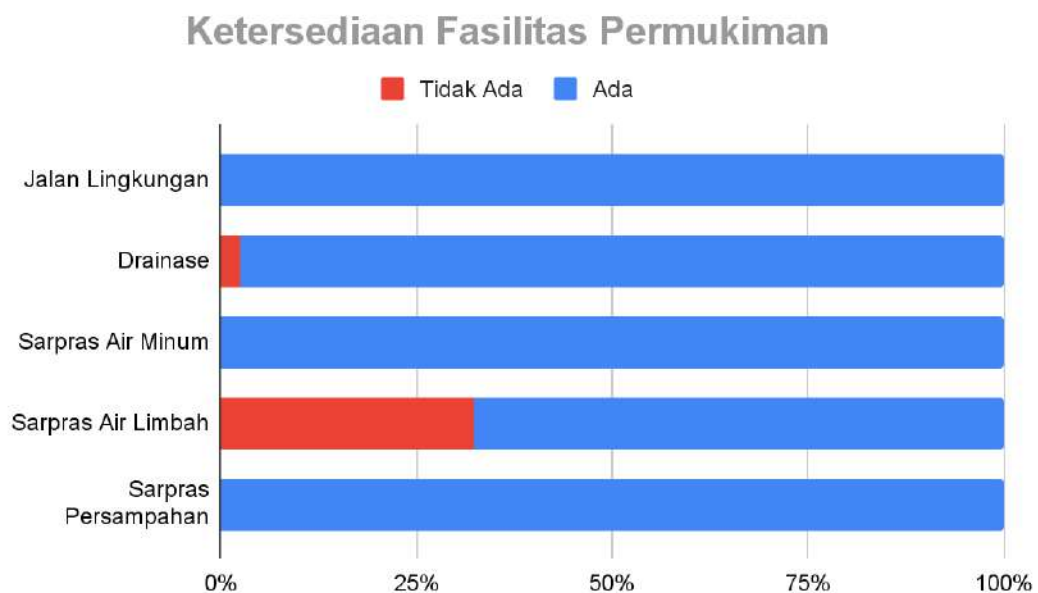
Kuesioner kode E meliputi pertanyaan seputar kepuasan masyarakat terhadap kualitas penataan lingkungan kumuh di Kawasan Klitren. Survei dilakukan kepada 40 responden yang merupakan masyarakat yang berada pada lokasi permukiman kumuh di Kelurahan Klitren, Kemantren Gondokusuman, Kota Yogyakarta yang berada pada RW 1, RW 3, RW 4, RW 6, RW 7, dan RW 8. survei ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap penataan lingkungan kumuh dan bagaimana keadaan fasilitasnya saat ini.

4.5.1 Hasil Survei Penataan Lingkungan Kumuh Kawasan Klitren

Kualitas Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh

- a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

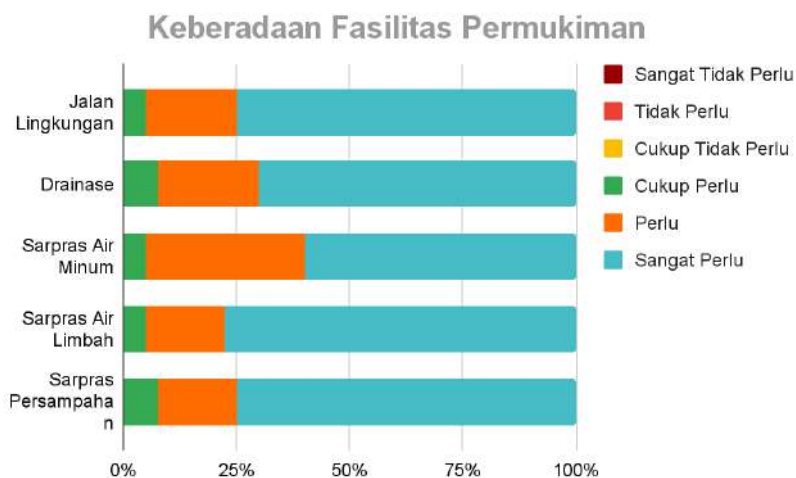
Fasilitas permukiman terdiri dari jalan lingkungan, drainase, sarpras air minum, sarpras air limbah, dan sarpras persampahan. Hampir seluruh permukiman telah terfasilitasi dengan baik. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian fasilitas permukiman yang ada di Kawasan Klitren seluruh fasilitas sudah hampir 100% terpenuhi semua kecuali drainase dan sarana prasarana air limbah. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.104**.



Gambar 4.104 Ketersediaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

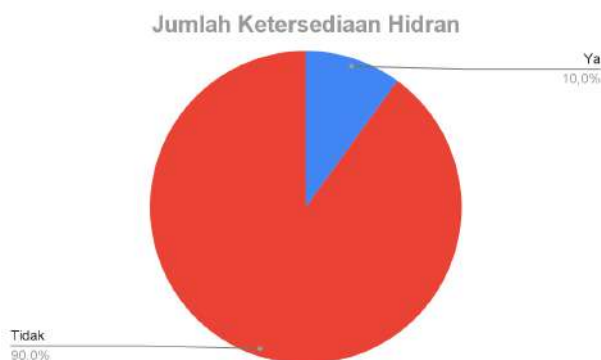
Masyarakat yang berada di kawasan permukiman kumuh di Kawasan Klitren ini menganggap bahwa fasilitas-fasilitas tersebut diperlukan di permukiman. **Gambar 4.105** menunjukkan tanggapan mereka terhadap keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut. Jawaban atas tanggapan mereka didominasi oleh sangat perlu.



Gambar 4.105 Keberadaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Fasilitas lain yang tidak kalah penting selain yang telah disebutkan di atas adalah keberadaan Hidran. Hidran ini adalah salah satu fasilitas yang sangat diperlukan dalam permukiman terutama permukiman yang memiliki kerapatan dan kepadatan bangunan yang tinggi sebagai upaya mitigasi apabila terdapat bencana kebakaran. Akan tetapi keberadaan hidran di Kawasan Klitren ini masih sedikit. Persentase jumlah hidran di Kawasan Klitren hanya sebesar 10% yang dapat dilihat pada **Gambar 4.106**.

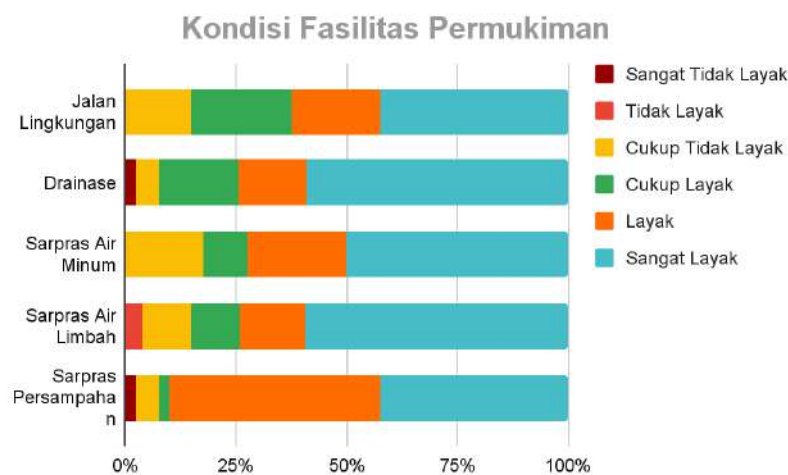


Gambar 4.95 Ketersediaan Hidran pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.107 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas yang ada pada permukiman di Kawasan Klitren dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat tidak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas permukiman yang ada di kawasan klitren masih didominasi oleh jawaban layak, dan sangat layak. Hanya beberapa titik yang memiliki kondisi sangat tidak layak.



Gambar 4.107 Kondisi Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.108 menunjukkan kondisi langsung drainase yang ada di permukiman kumuh pada Kawasan Klitren tepatnya pada RW 03 yang memiliki kondisi sangat tidak layak. Keadaan drainase dipenuhi dengan sampah sehingga apabila sedang hujan maka air akan meluap dan dapat masuk ke dalam rumah warga. **Gambar 4.109** menunjukkan salah satu contoh keadaan drainase yang masih sangat layak yang berada pada Kawasan Permukiman Kumuh Klitren tepatnya berada pada RW 06.



Gambar 4.108 Kondisi Drainase di Permukiman Kawasan Klitren yang Sangat Tidak Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)



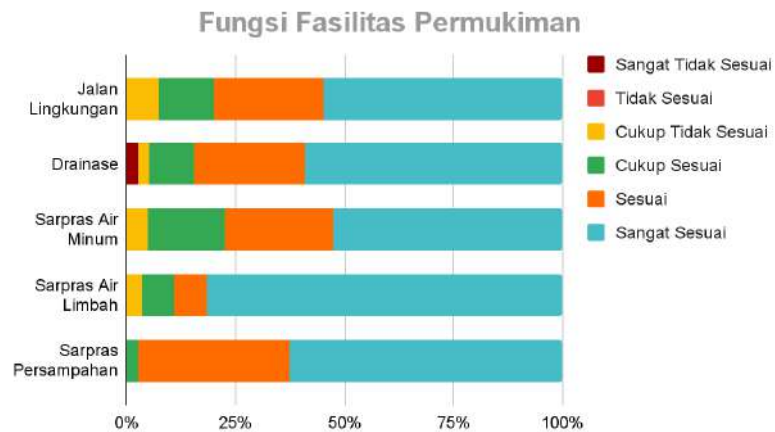
Gambar 4.109 Kondisi Drainase di Permukiman Kawasan Klitren yang Sangat Layak

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian

besar fasilitas yang telah dibangun di kawasan permukiman kumuh yang ada pada Kawasan Klitren sudah berfungsi sesuai dengan fungsinya. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.110**.

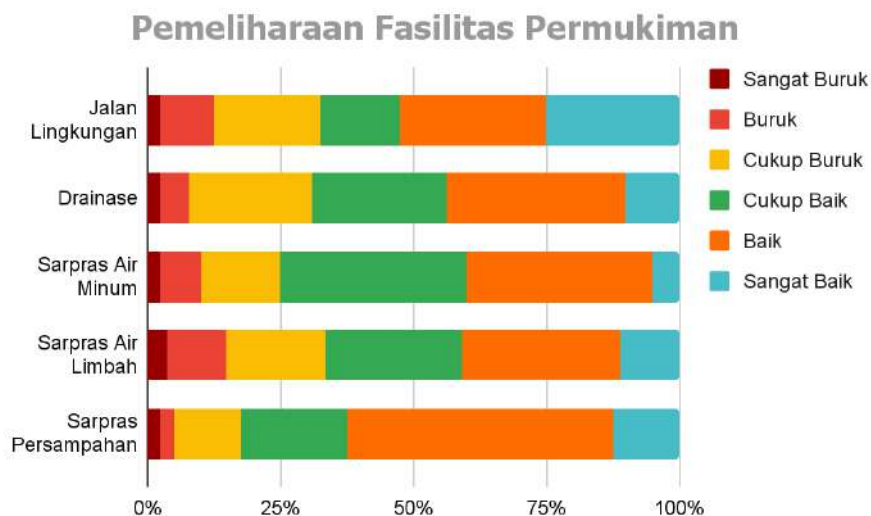


Gambar 4.110 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun pada Kawasan Klitren. **Gambar 4.111** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat buruk hingga sangat baik. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas permukiman yang ada di kawasan klitren masih didominasi oleh jawaban baik.



Gambar 4.111 Pemeliharaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Penataan Permukiman Kumuh

Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan dapat muncul dari masing-masing fasilitas, baik jalan lingkungan, drainase, sarpras air minum, sarpras air limbah, maupun sarpras persampahan. Meskipun kondisi kelayakan fasilitas baik, tidak menutup kemungkinan adanya potensi gangguan yang dapat muncul.

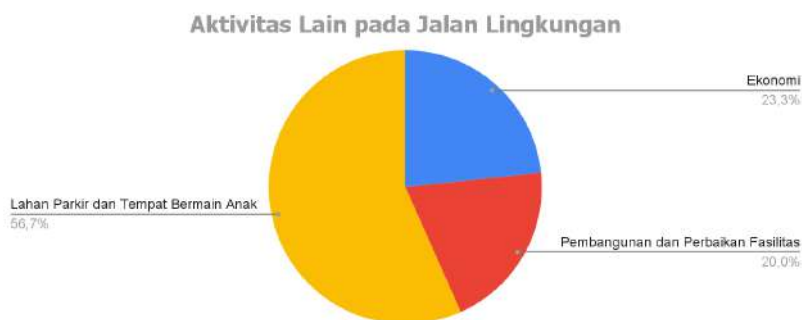
Fasilitas pertama yang dilihat adalah jalan lingkungan. Kondisi jalan lingkungan yang ada di Kawasan Klitren didominasi dengan keadaan sangat baik. Akan tetapi ada beberapa lokasi yang memiliki nilai buruk. **Gambar 4.112** menunjukkan persentase kondisi jalan lingkungan yang ada di Kawasan Klitren



Gambar 4.112 Kondisi Jalan Lingkungan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi gangguan tidak hanya berasal dari kondisi jalan secara fisik (seperti jalan rusak) akan tetapi juga dapat muncul melalui pemanfaatan jalan lingkungan yang tidak semestinya misalnya digunakan untuk parkir, tempat bermain, dan sebagainya. Ternyata sebanyak 75% jalan lingkungan yang ada di Kawasan Klitren memiliki fungsi lain diantaranya yang paling dominan digunakan sebagai lahan parkir dan tempat bermain anak. Secara fisik hal ini tidak menimbulkan kerusakan akan tetapi dapat mengganggu aktivitas utama pada jalan lingkungan. **Gambar 4.113** menunjukkan berbagai macam aktivitas lain yang terjadi pada 75% jalan lingkungan di Kawasan Klitren



Gambar 4.113 Aktivitas Lain pada Jalan Lingkungan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

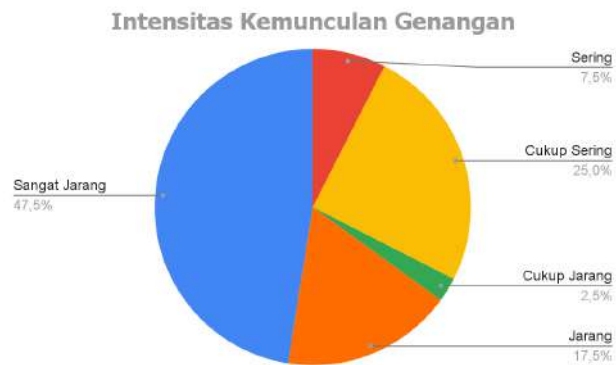
Berdasarkan **Gambar 4.114** terlihat bahwa aktivitas lain yang ada pada jalan lingkungan dan mengganggu warga adalah jalan lingkungan yang dijadikan lahan parkir dan tempat bermain anak. **Gambar 4.115** menunjukkan salah satu contoh dari pemanfaatan jalan lingkungan sebagai oleh warga pada kawasan permukiman kumuh Klitren RW 04.



Gambar 4.114 Aktivitas Lain pada Jalan Lingkungan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi lain yang kemungkinan dapat muncul dan mengganggu aktivitas masyarakat pada Kawasan Klitren adalah genangan. Berdasarkan **Gambar 4.115** intensitas kemunculan genangan di Kawasan Klitren sangat jarang terjadi. Hal ini menandakan bahwa drainase yang ada di Kawasan Klitren bekerja dengan baik sehingga intensitas kemunculan genangan sangat jarang terjadi.



Gambar 4.115 Intensitas Kemunculan Genangan pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

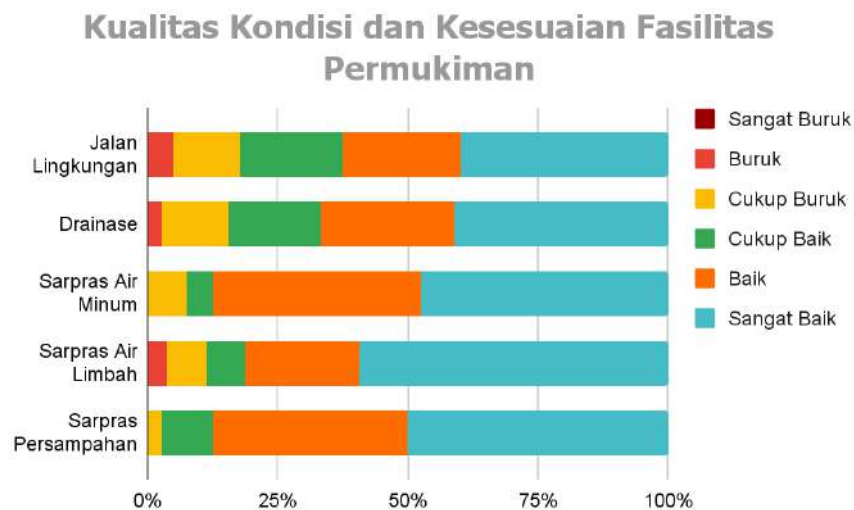
Penyebab adanya genangan menurut warga karena keadaan drainase yang tidak cukup menampung aliran air hujan. Keadaan drainase yang ada di kawasan permukiman kumuh Kawasan Klitren kebanyakan memiliki kondisi yang sangat layak akan tetapi kemampuannya dalam menampung air hujan masih kurang sehingga sering terjadi genangan apabila ada hujan deras walaupun hanya sebentar. **Gambar 4.116** adalah contoh salah satu drainase yang berada pada RW 04 dan di sekitarnya masih sering mengalami genangan walaupun sebentar.



Gambar 4.116 Keadaan Drainase yang Masih Memiliki Genangan di Sekitarnya Apabila Turun Hujan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

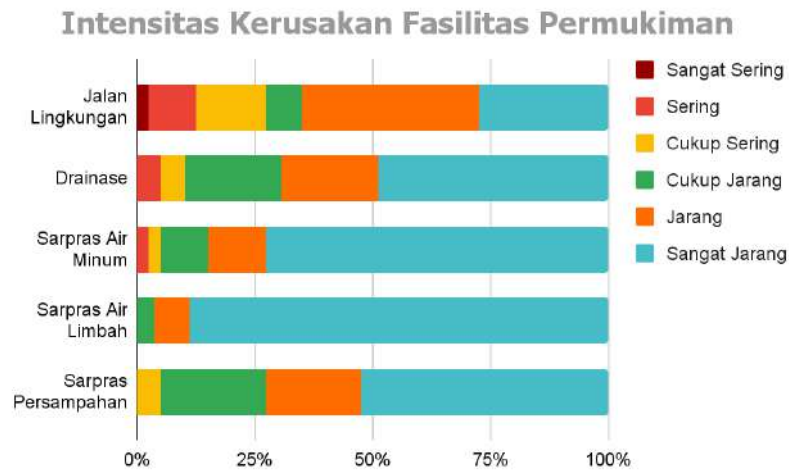
Potensi gangguan yang ada dalam Kawasan Klitren perlu dicegah dan diminimalisir. Salah satu cara untuk meminimalisir hal ini adalah melihat bagaimana kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas yang ada di Kawasan Klitren dan bagaimana intensitas kerusakan yang terjadi. Mengetahui kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas dapat digunakan untuk melihat dan memantau kondisi fasilitas sehingga apabila terdapat kerusakan dapat segera diperbaiki. **Gambar 4.117** menunjukkan keadaan kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas.



Gambar 4.117 Kualitas Kondisi dan Kesesuaian Fasilitas pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

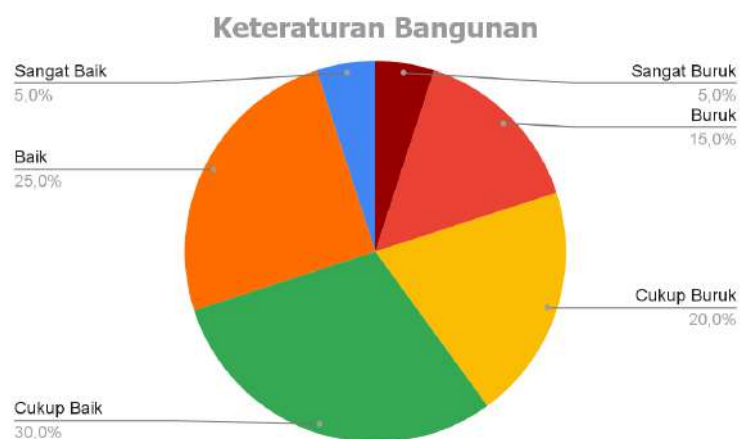
Intensitas kerusakan juga perlu untuk dipantau untuk melihat dan mengamati kualitas fasilitas apakah sering terdapat masalah atau tidak. **Gambar 4.118** menunjukkan frekuensi intensitas kerusakan yang ada pada Kawasan Klitren.



Gambar 4.118 Intensitas Kerusakan Fasilitas pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Hal lain yang perlu diperhatikan juga dalam proses penataan kawasan adalah keteraturan bangunan dan Ruang Terbuka Hijau (RTH). Penilaian Keteraturan bangunan yang ada di Kawasan Klitren dapat dilihat pada **Gambar 4.119**.



Gambar 4.119 Keteraturan Bangunan pada Permukiman Kawasan Klitren

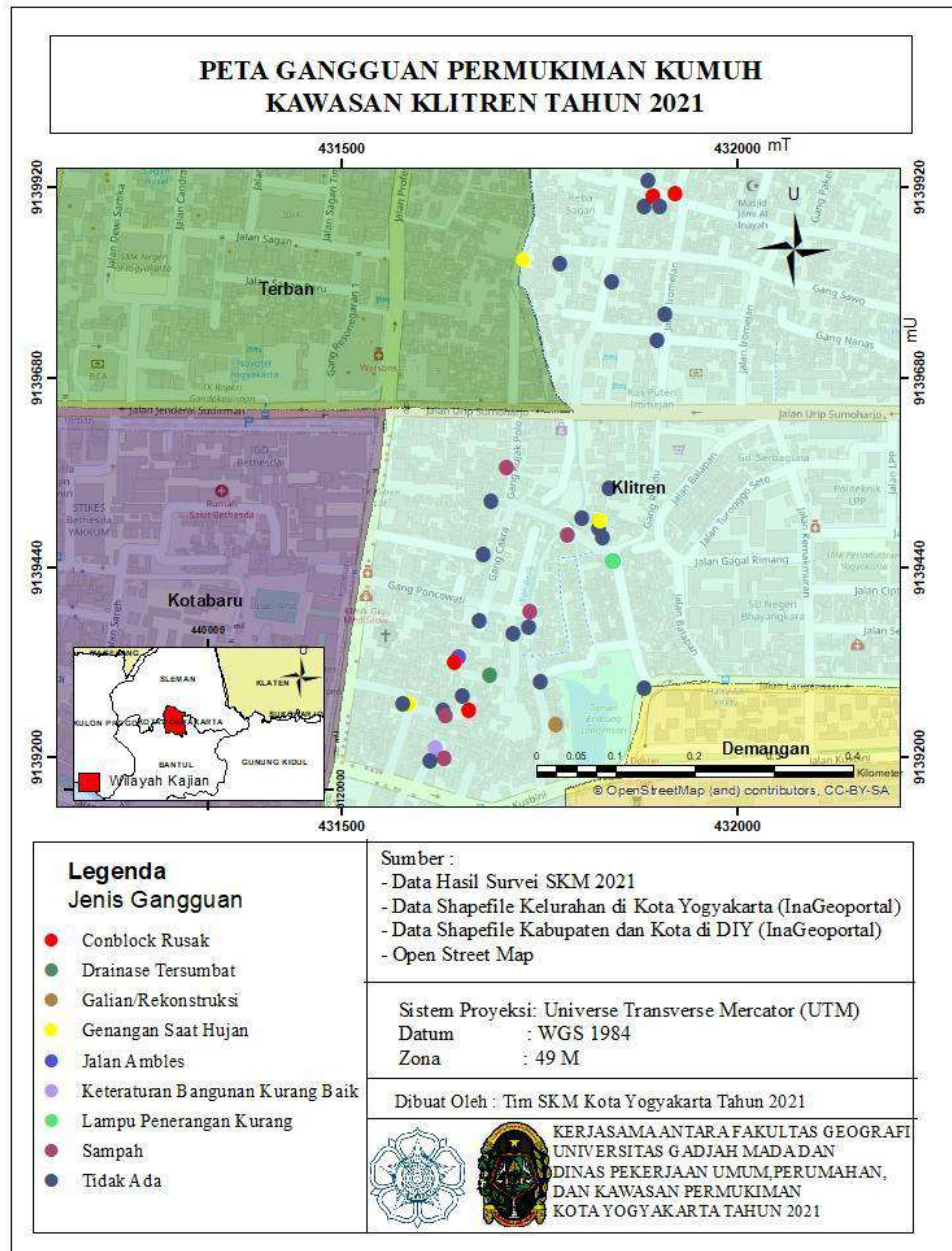
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Ruang Terbuka Hijau atau RTH sangat penting dalam penataan suatu kawasan sebagai langkah penghijauan. Akan tetapi, kondisi RTH di penataan kawasan permukiman Kumuh Klitren ini masih sedikit. Hanya terdapat sekitar 7,5% Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Klitren. Minimnya RTH pada kawasan permukiman kumuh Klitren ini disebabkan oleh keterbatasan lahan yang ada di kawasan ini. Sehingga untuk pengembangan RTH sendiri masih sulit untuk dilakukan. Hal ini dapat dilihat pada **Gambar 4.120**.



Gambar 4.120 Jumlah Ruang Terbuka Hijau pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.121 Peta Potensi Gangguan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.121 menunjukkan persebaran lokasi-lokasi gangguan yang ada pada permukiman kumuh. Pembuatan peta dilakukan untuk memberikan kemudahan dalam melihat lokasi-lokasi gangguan yang ada pada permukiman kumuh Kawasan Klitren. Potensi gangguan yang menyebabkan ketidaknyamanan warga adalah mengenai persampahan. Beberapa titik pada kawasan permukiman kumuh memiliki sarana persampahan yang seadanya saja dan sering menumpuk yang ditunjukkan **Gambar 4.122** yang berada pada kawasan permukiman kumuh Kawasan Klitren tepatnya pada RW 03.



Gambar 4.122 Keadaan Sarana Persampahan yang Masih Minim

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh

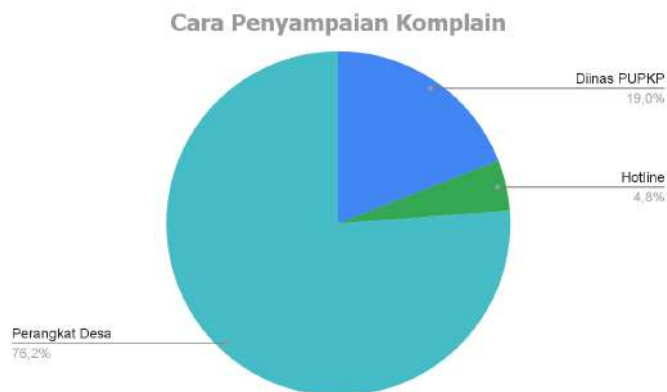
Persentase responden yang pernah melakukan komplain dapat dilihat pada **Gambar 4.123** yang menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong tidak pernah sama sekali hingga sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur.



Gambar 4.123 Intensitas Komplain terhadap Fasilitas Permukiman

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.124 menunjukkan cara masyarakat menyampaikan kerusakan atau gangguan dari fasilitas SAH yang didominasi melalui Perangkat Desa setempat yaitu 76,2%. Berikut adalah diagram yang menunjukkan cara penyampaian komplain oleh masyarakat yang berada di Kawasan Klitren.



Gambar 4.124 Cara Penyampaian Komplain Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.5**.

Tabel 4.5 Harapan Masyarakat terhadap Penataan Kawasan Permukiman Kumuh di Kawasan Klitren

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Semoga penyediaan sarpras dapat lebih baik lagi dan prosesnya lebih cepat agar dapat digunakan oleh warga	Semua Lokasi
2	Semoga penanganan permasalahan dapat dilakukan lebih cepat lagi kedepannya, serta pelebaran sungai dapat cepat diselesaikan	Klitren Lor GK3/85
3	Parkir dan keberadaan kaki lima ditertibkan	Klitren Lor, GK 3, no.541, RT 24 RW 6
4	Diharapkan ada pemeliharaan fasilitas secara rutin dan pengecekan kelapangan secara langsung untuk melihat kondisi secara nyata masyarakat disana agar tidak terjadi ketimpangan antara RW satu dengan lainnya	Semua Lokasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

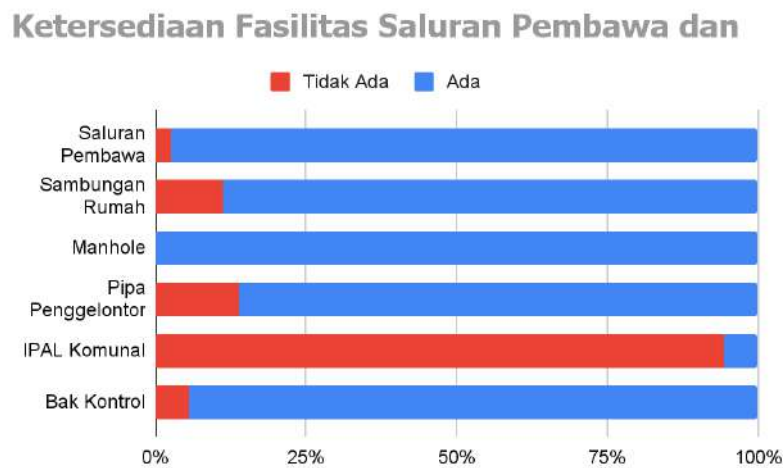
4.6 Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR) (Kode F)

Kuesioner Kode F meliputi beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Sambungan Rumah (SR) dan Saluran Pembawa (SP) yang terhubung ke pelayanan Instalasi Pengelolaan Air Limbah Terpusat (IPAL Terpusat). Pertanyaan pada survei terkait dengan pemeliharaan dan keluhan dari pemanfaatan SP dan SR yang di bawah UPT Pengelolaan Air Limbah. Survei ini akan di lakukan di kelurahan dengan 36 sampel responden yang merupakan pengguna sambungan rumah (SR).

Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

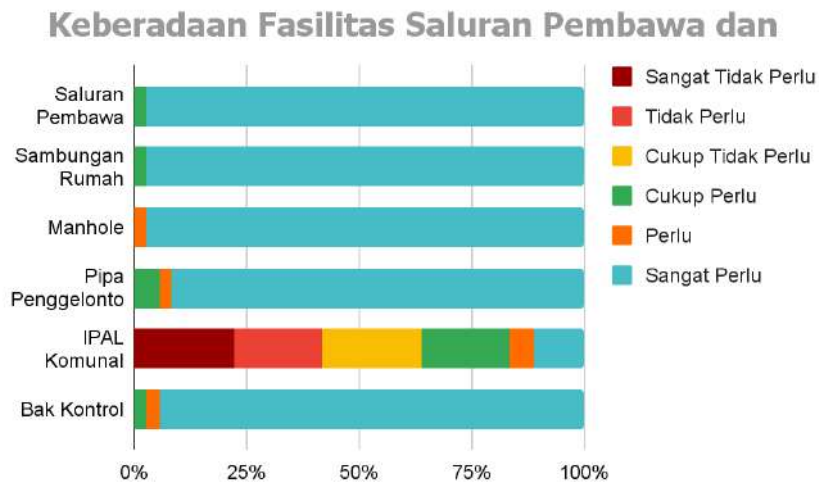
Fasilitas permukiman terdiri dari saluran pembawa, sambungan rumah, *manhole*, pipa penggelontor, IPAL Komunal, dan Bak Kontrol. Hampir seluruh fasilitas tersedia kecuali IPAL Komunal hanya terdapat 2 IPAL Komunal dalam lokasi yang dikaji. Hal tersebut dikarenakan kajian yang dilakukan pada sistem limbah terpusat sehingga masyarakat tidak menggunakan IPAL Komunal. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.125**.



Gambar 4.125 Ketersediaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Masyarakat yang berada di kawasan kajian ini menganggap bahwa fasilitas-fasilitas tersebut diperlukan di permukiman. **Gambar 4.126** menunjukkan tanggapan mereka terhadap keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut. Jawaban atas tanggapan mereka didominasi oleh sangat perlu. Jawaban yang beragam ditemukan pada IPAL Komunal di mana masyarakat beranggapan bahwa keberadaan IPAL Komunal sangat tidak diperlukan. Hal tersebut dikarenakan saluran air limbah sudah tersedia yang terhubung ke pusat.

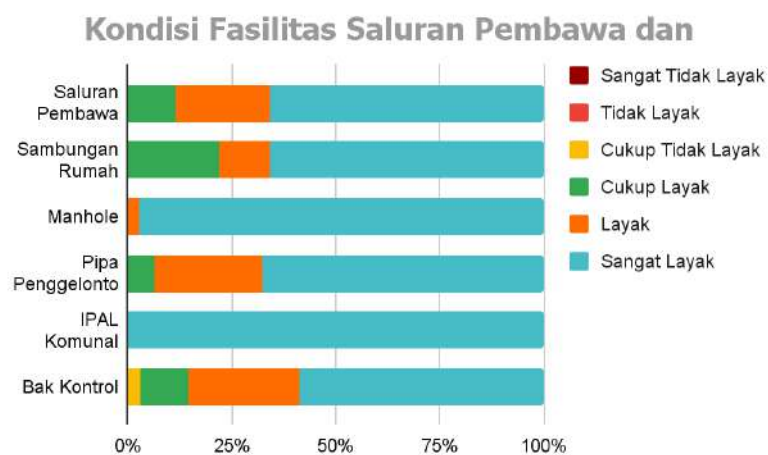


Gambar 4.126 Keberadaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.127 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas saluran pembawa dan sambungan rumah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat tidak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas masih didominasi oleh jawaban sangat layak, dan sangat layak. Hanya beberapa titik yang memiliki kondisi sangat tidak layak.



Gambar 4.127 Kondisi Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.128 menunjukkan kondisi langsung fasilitas yang ada di permukiman dan dapat terlihat bahwa kondisi salah satu fasilitas yang ada pada Kemantren Tegalrejo. Beberapa titik masih terdapat pembangunan sambungan pembawa dan sambungan rumah yang dapat dilihat pada **Gambar 4.129** yang salah satunya berada pada Bangirejo, RT 40 RW 11.



Gambar 4.128 Kondisi Fasilitas Saluran Air Limbah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

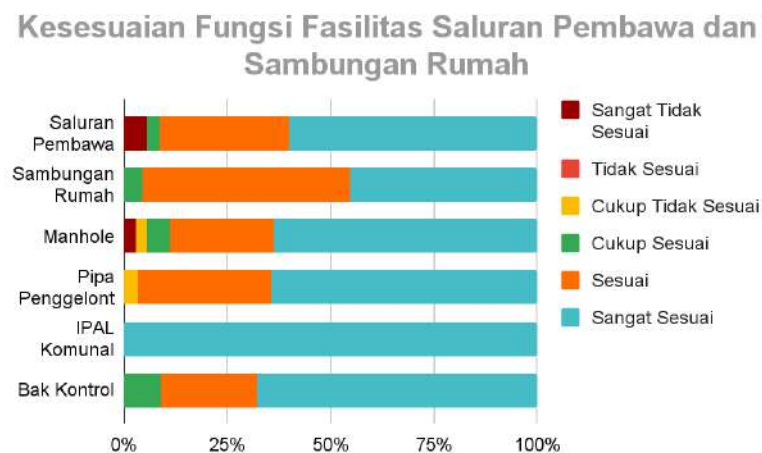


Gambar 4.129 Kondisi Pembangunan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar rehabilitasi terhadap fasilitas saluran pembawa dan sambungan rumah sudah berfungsi sesuai dengan fungsinya. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.130**.

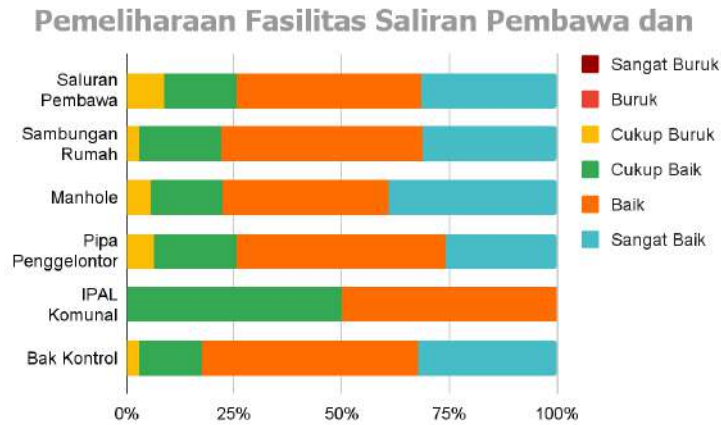


Gambar 4.130 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

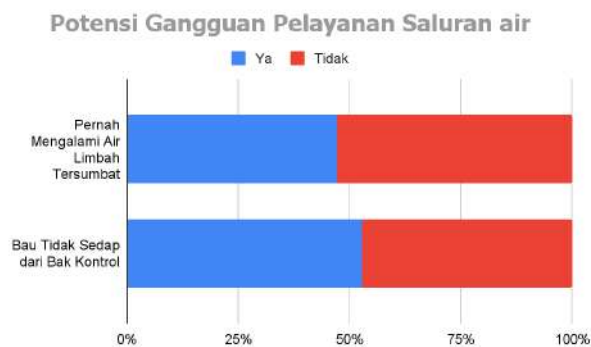
Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun. **Gambar 4.131** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari cukup baik hingga sangat baik. Sehingga jawaban mengenai pemeliharaan fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah secara umum adalah baik.



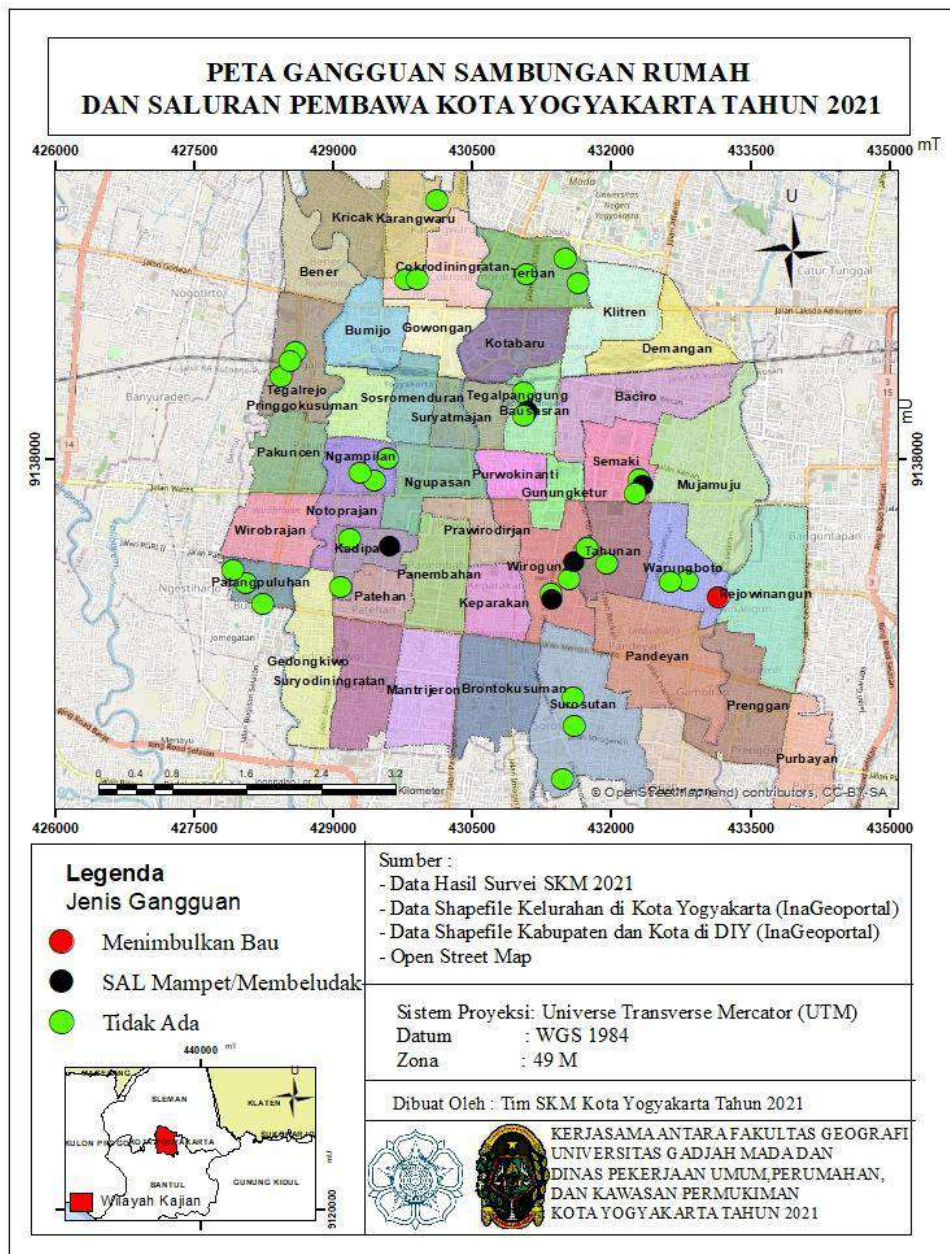
Gambar 4.131 Pemeliharaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan

Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan utama muncul dari saluran air limbah. Potensi gangguan yang sering terjadi adalah air limbah yang tersumbat dan bau tidak sedap yang muncul. Permasalahan tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.132**.



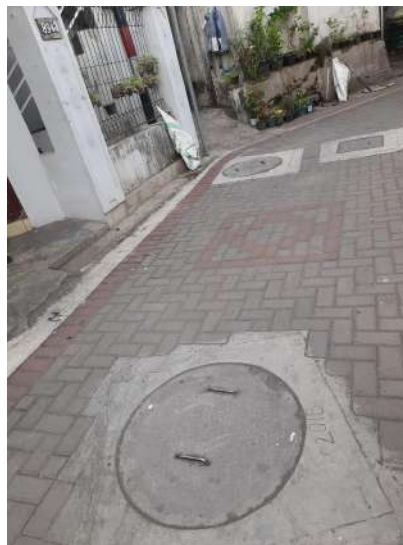
Gambar 4.132 Potensi Gangguan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.133 Peta Gangguan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.133 merupakan peta persebaran gangguan saluran pembawa dan sambungan rumah. Peta ini dapat memudahkan untuk melihat bagaimana persebaran gangguan yang ada dan lokasinya. Salah satu permasalahan yakni menimbulkan bau. **Gambar 1.34** menunjukkan salah satu contoh keadaan saluran air limbah yang sering menimbulkan bau tidak sedap yang berada pada Jl. Garuda Sorosutan, Sorosutan, Umbulharjo. Gangguan mengenai air limbah lainnya adalah saluran air limbah tersumbat hingga membludak. Hal ini ditunjukkan pada **Gambar 4.135** yang merupakan salah satu contoh dari keadaan saluran air limbah yang sering mengalami penyumbatan yang berada pada Jl. Lempuyangan Tengah III, RT 17/RW 05, Bausasran.



Gambar 4.134 Gambar Saluran Air Limbah yang Sering Menimbulkan Bau Tidak Sedap

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

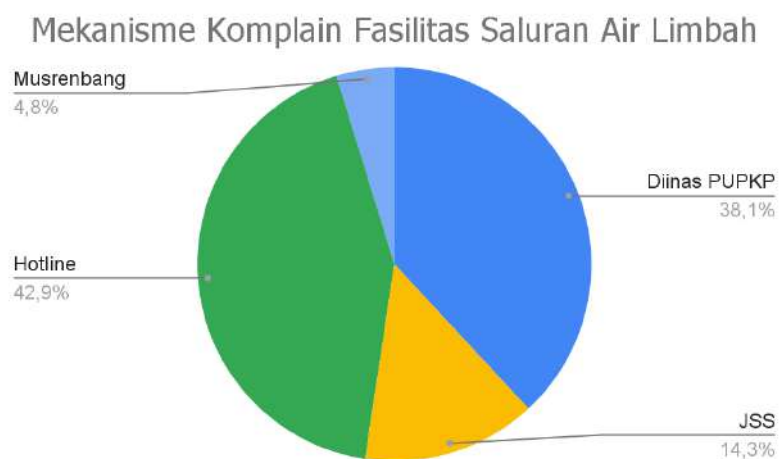


Gambar 4.135 Gambar Saluran Air Limbah yang Sering Mengalami Penyumbatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain

Persentase responden yang pernah melakukan komplain dapat dilihat pada **Gambar 4.136** yang menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong tidak pernah sama sekali hingga sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur.



Gambar 4.137 Cara Penyampaian Komplain Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.6**.

Tabel 4.6. Harapan Masyarakat terhadap Rehabilitasi SP dan SR

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Diharapkan dapat dilakukan pemeliharaan rutin setiap bulan	Semua Lokasi
2	Masyarakat dapat belajar mengelola dan menggunakan SAL dengan baik dan semestinya, bisa dilakukan kerjasama yang baik antara warga dengan petugas	Bangirejo, RT 40 RW 11 TR II/626
3	Semoga ada penambahan SAL dan SAH, kemudian SAL dan SAH dipisah, dan dibuatkan IPAL komunal.	Lempuyangan, DN III, no. 34A

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.7 Pelayanan Penerangan Jalan umum (PJU) Kampung dan Lingkungan (Kode G)

Kuesioner Kode G meliputi beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Penerangan Jalan Umum. Penerangan Jalan Umum sangat diperlukan terutama untuk beraktivitas di malam hari agar menghasilkan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat.

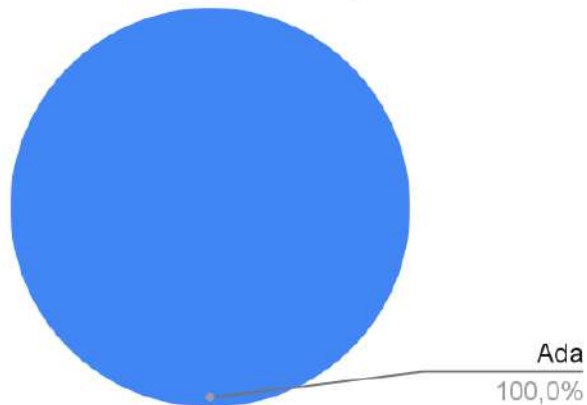
Kualitas Pelayanan Penerangan Jalan Umum

a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

Bagian pertama dalam kuesioner ini melihat bagaimana kualitas pelayanan penerangan jalan umum baik di jalan lingkungan maupun jalan kampung. Hal pertama yang dilihat pada kualitas pelayanan penerangan jalan umum adalah

ketersediaan dan keberadaan fasilitas penerangan jalan umum. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.138**

Ketersediaan Fasilitas Lampu Penerangan Jalan Umum

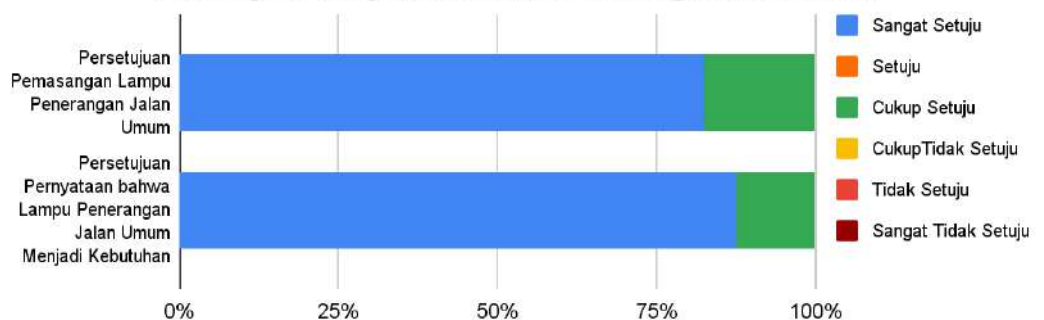


Gambar 4.138 Ketersediaan Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Masyarakat yang berada di kawasan kajian ini menganggap bahwa fasilitas-fasilitas tersebut diperlukan di permukiman. **Gambar 4.139.** menunjukkan tanggapan mereka terhadap keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut. Warga sangat setuju untuk melakukan pemasangan lampu penerangan jalan umum dan lampu penerangan jalan umum ini menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat.

Persetujuan Masyarakat Terkait Penerangan Jalan Umum



Gambar 4.139 Keberadaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.140 dapat terlihat bahwa kondisi Penerangan Jalan Umum dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari agak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas masih didominasi oleh jawaban layak, dan sangat layak.



Gambar 4.140 Kondisi Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.141 menunjukkan kondisi langsung fasilitas yang ada di Jalan Kadipaten Lor. Keadaan Penerangan jalan umum pada jalan ini sudah baik namun apabila malam hari penerangan redup. Hal ini dikarenakan lampu yang digunakan masih belum merupakan lampu LED. Sedangkan pada **Gambar 4.142** menunjukkan keadaan Penerangan Jalan Umum yang sudah baik yang berada pada Jalan Tirto Adi Suryo.



Gambar 4.141 Kondisi Fasilitas Penerangan Jalan Umum yang Masih Redup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.142 Kondisi Fasilitas Penerangan Jalan Umum yang memiliki keadaan Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pemanfaatan penerangan jalan umum sudah sesuai dengan fungsinya sehingga pembangunan Penerangan Jalan Umum dapat tepat sasaran dan dimanfaatkan dengan baik. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.143** .



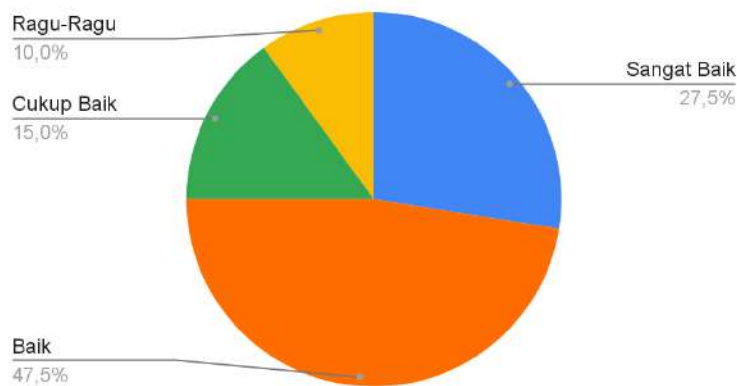
Gambar 4.143 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun. **Gambar 4.144** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari ragu-ragu hingga sangat baik. Akan tetapi, jawaban atas kondisi penerangan jalan umum yang ada di jalan lingkungan maupun jalan kampung masih didominasi oleh jawaban baik.

Upaya Pemeliharaan Penerangan Jalan Umum



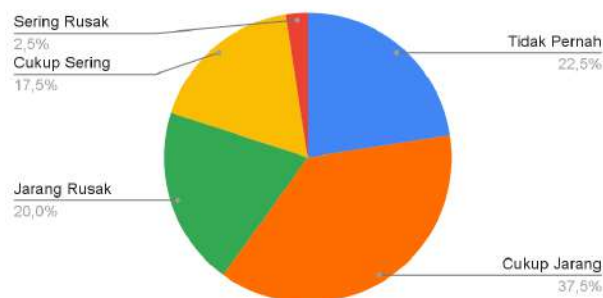
Gambar 4.144 Pemeliharaan Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Penerangan Jalan Umum

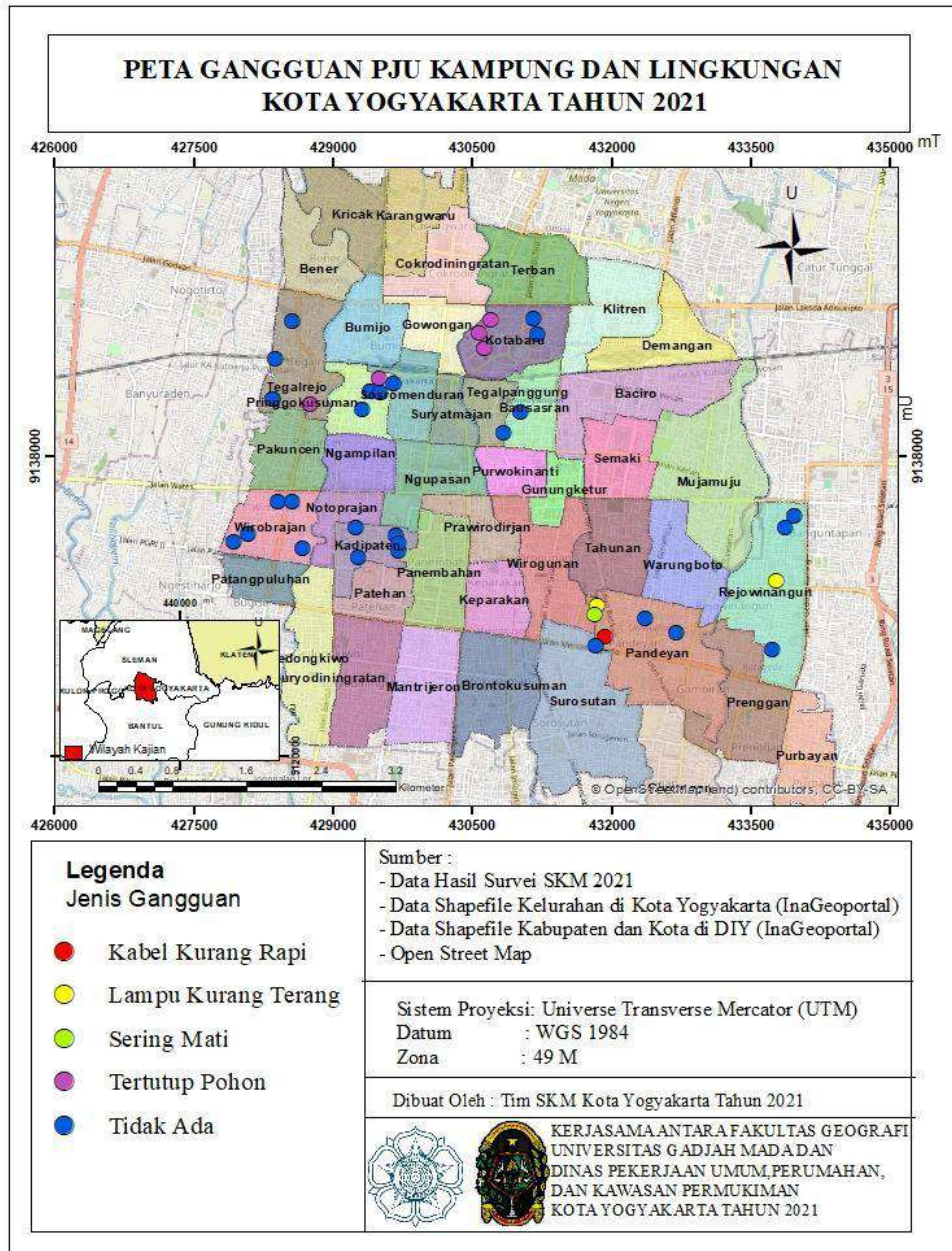
Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan utama penerangan jalan umum adalah lampu yang kurang terang dan juga terhalang pohon. Lampu yang kurang terang ini dikarenakan penggunaan lampu yang masih belum menggunakan lampu LED sehingga masih menghasilkan cahaya yang redup atau remang-remang.

Frekuensi Kerusakan Penerangan Jalan



Gambar 4.145. Frekuensi Kerusakan Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.146. Peta Gangguan Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.146 menunjukkan peta persebaran gangguan penerangan jalan umum mulai dari kabel kurang rapi, lampu kurang terang, sering mati, dan tertutup pohon. **Gambar 4.147** menunjukkan salah satu contoh gangguan penerangan jalan umum yang berada pada Jalan Retno Dumilah yang memiliki gangguan berupa kabel yang kurang rapi (pemasangan terlalu rendah) sehingga sering putus karena sering terkena kendaraan. **Gambar 4.148** adalah salah satu contoh lampu yang kurang terang yang berada pada Jalan Retno Dumilah karena belum menggunakan lampu LED dan warnanya yang kuning sehingga menyebabkan cahaya lampu tidak bisa menyebar dengan jauh. **Gambar 4.149** adalah gambar penerangan jalan umum yang sering mati berada pada Jalan Sidomukti, RT 49/RW 14, Kadipaten, Kraton. Penerangan Jalan Umum juga dapat terganggu diakibatkan tertutup oleh pohon sehingga cahaya lampu tidak bisa menerangi secara maksimal seperti yang berada pada Jalan Ungaran, Kotabaru, Gondokusuman yang ditunjukkan dengan **Gambar 4.150**.



Gambar 4.147. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Tidak Rapi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.148. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Redup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.149. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Sering Mati

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.150. Gangguan Penerangan Jalan Umum yang Tertutup Pohon

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

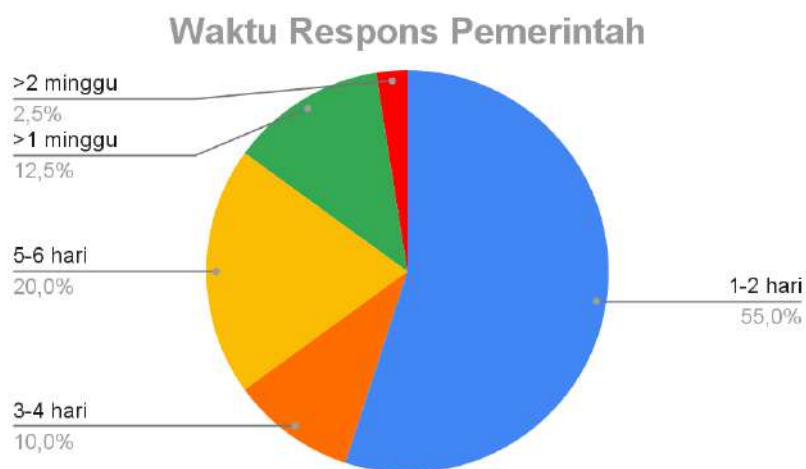
Mekanisme Komplain Penerangan Jalan Umum

Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur. Hal ini salah satunya dilakukan dengan komplain terhadap pemerintah terkait keadaan fasilitas penerangan jalan umum. Masyarakat sudah turut aktif dalam partisipasi mengenai permasalahan fasilitas yang ada. Masyarakat menggunakan berbagai cara untuk menyalurkan komplain atau aspirasinya terhadap pemerintah terkait keadaan Penerangan Jalan Umum. **Gambar 4.151** menunjukkan cara masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau komplain terkait fasilitas penerangan jalan umum terhadap pemerintah. Waktu respon pemerintah sendiri dapat terlihat pada **Gambar 4.152** terkait kecepatan pemerintah dalam menanggapi dan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.



Gambar 4.151 Cara Penyampaian Komplain Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.152 Waktu Respon Pemerintah dalam Menanggapi Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.7**.

Tabel 4.7 Harapan Masyarakat terhadap PJU Kampung dan Lingkungan

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Diharapkan dapat dilakukan pemeliharaan rutin setiap bulan	Semua Lokasi
2	Lampu yang digunakan sebaiknya lebih terang dan melebar, karena penerangan hanya 5 watt dan kondisi jalan masih agak gelap	Rejowinangun RT 20 RW 06 Rejowinangun, Kotagede
3	Beberapa ruas jalan perlu diperhatikan lebih, harus seimbang dengan pohon. Di jalan tersebut, di bagian yang tidak ada pohon rindang lampunya terang dan di tempat yang ada pohon rindangnya malah gelap.	Gg. Ontosena, RT09/RW02, Wirobrajan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

BAB 5

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN REKOMENDASI

5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap unit pelayanan yang telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dihitung guna mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Analisis nilai IKM menggunakan pedoman Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Tabel 5.1 menunjukkan nilai SKM yang telah dikonversi dan menunjukkan klasifikasi mutu pelayanan yang beragam sehingga memiliki penilaian yang cukup tidak baik hingga sangat baik dari masyarakat. Nilai terendah dimiliki oleh unit pelayanan pada Pembangunan Jalan KH. Ahmad Dahlan dengan indeks 3,31 dan setelah dikonversi menjadi 82,75. Nilai tersebut termasuk ke dalam kategori cukup tidak baik. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa pelayanan di Jl. KH Ahmad Dahlan mengalami gangguan paling banyak terkait dengan galian jalan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemeliharaan agar fasilitas yang ada lebih optimal dimanfaatkan masyarakat.

Sementara itu, di **Tabel 5.1** juga menunjukkan bahwa unit pelayanan pada rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR) memiliki kinerja yang sangat baik dengan nilai indeks 5,18 dan ketika dikonversi menghasilkan nilai 129,56 dengan klasifikasi mutu adalah A. Hal tersebut terjadi karena potensi genangan yang terjadi pada lokasi survei memiliki intensitas yang dominan adalah jarang hingga sangat jarang. Selain itu, potensi gangguan yang ditunjukkan pada

peta (**Gambar 4.97**) menunjukkan lokasi survei didominasi oleh tidak adanya potensi gangguan yang ditemukan.

Kemudian, untuk unit pelayanan lainnya seperti pedestrian dan penataan simpang memiliki penilaian yang termasuk kategori cukup baik. Sementara itu, untuk pembangunan SAH, penataan permukiman kumuh dan pelayanan PJU menunjukkan kinerja unit yang baik. Sebagaimana yang ditunjukkan **Tabel 5.1** sebagai berikut.

Tabel 5.1 Nilai SKM pada Setiap Unit Pelayanan

No	Unit Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Dasar SKM	Nilai SKM setelah Dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Pembangunan Jalan KH.Ahmad Dahlan	3,31	25	82,75	D	Cukup Tidak Baik
2	Pedestrian Jl. Jenderal Sudirman'	3,51	25	87,78	C	Cukup Baik
3	Penataan Simpang Tugu	3,81	25	95,14	C	Cukup Baik
4	Pembangunan SAH Kawasan Kotagede	4,64	25	116,06	B	Baik
5	Penataan Permukiman Kumuh di Kawasan Klitren	4,46	25	111,51	B	Baik
6	Rehabilitasi SP dan SR	5,18	25	129,56	A	Sangat Baik
7	Pelayanan PJU Kampung dan Lingkungan	4,39	25	109,84	B	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Perhitungan yang dilakukan pada analisis nilai skala likert di setiap unit pelayanan yang memiliki jumlah unsur yang berbeda - beda sehingga bobot rata - rata yang digunakan juga menyesuaikan dengan jumlah unsur. Setiap unit pelayanan memiliki unsur yang sama dengan nilai indeks terendah yaitu pada Mekanisme Penyampaian Komplain. Sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 5.2** hingga **5.8** bahwa Mekanisme Penyampaian Komplain masih menunjukkan nilai unsur terendah. Hal tersebut dapat terjadi karena peran aktif masyarakat yang masih rendah dalam menyampaikan keluhan dan gangguan yang terjadi, sehingga diperlukan upaya lebih optimal bagi Pemerintah Kota Yogyakarta untuk

melakukan monitoring pada setiap unit pelayanan dan sosialisasi terkait alur penyampaian komplain.

Tabel 5.2 Nilai Indeks pada Unit Pelayanan Pembangunan Jalan KH.Ahmad Dahlan

No	Nama Unsur	Nilai Unsur SKM	Bobot Rata - Rata Tertimbang	Nilai Indeks
1	Kualitas Pelayanan Jalan	4,40	0,25	1,10
2	Fungsi Fasilitas Pedestrian	4,09	0,25	1,02
3	Potensi Gangguan Jalan	3,75	0,25	0,94
4	Mekanisme Penyampaian Komplain	1	0,25	0,25
Nilai Indeks				3,31

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 5.3 Nilai Indeks pada Unit Pelayanan Pedestrian Jl. Jenderal Sudirman

No	Nama Unsur	Nilai Unsur SKM	Bobot Rata - Rata Tertimbang	Nilai Indeks
1	Fungsi Fasilitas Pedestrian	4,88	0,2	0,98
2	Kondisi Fasilitas Pedestrian	4,94	0,2	0,99
3	Respon Penanganan Kerusakan	3,50	0,2	0,70
4	Potensi Gangguan Fasilitas Pedestrian	4,23	0,2	0,85
5	Mekanisme Penyampaian Komplain	2,78	0,2	0,56
Nilai Indeks				3,51

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 5.4 Nilai Indeks pada Unit Pelayanan Penataan Simpang Tugu

No	Nama Unsur	Nilai Unsur SKM	Bobot Rata - Rata Tertimbang	Nilai Indeks
1	Fasilitas Simpang Sebidang	4,33	0,33	1,44
2	Potensi Gangguan Simpang	4,55	0,33	1,52
3	Mekanisme Penyampaian Komplain	2,53	0,33	0,84
Nilai Indeks				3,81

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 5.5 Nilai Indeks pada Unit Pelayanan Pembangunan SAH Kawasan Kotagede

No	Nama Unsur	Nilai Unsur SKM	Bobot Rata - Rata Tertimbang	Nilai Indeks
1	Kualitas Pelayanan Drainase	5,33	0,25	1,33
2	Potensi Gangguan Pelayanan	4,94	0,25	1,24

	Drainase			
3	Respon Penanganan Drainase	4,32	0,25	1,08
4	Mekanisme Penyampaian Komplain	3,98	0,25	0,99
Nilai Indeks				4,64

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 5.6 Nilai Indeks pada Unit Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh di Kawasan Klitren

No	Nama Unsur	Nilai Unsur SKM	Bobot Rata - Rata Tertimbang	Nilai Indeks
1	Kualitas Pelayanan Penataan Permukiman	5,10	0,33	1,70
2	Potensi Gangguan Pelayanan Penataan Permukiman	5,07	0,33	1,69
3	Mekanisme Penyampaian Komplain	3,21	0,33	1,07
Nilai Indeks				4,46

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 5.7 Nilai Indeks pada Unit Pelayanan Rehabilitasi SP dan SR

No	Nama Unsur	Nilai Unsur SKM	Bobot Rata - Rata Tertimbang	Nilai Indeks
1	Kualitas Pelayanan SAL	5,40	0,25	1,35
2	Respon Penanganan SAL	5,63	0,25	1,41
3	Kualitas Pelayanan Retribusi	5,55	0,25	1,39
4	Mekanisme Penyampaian Komplain	4,15	0,25	1,04
Nilai Indeks				5,18

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 5.8 Nilai Indeks pada Unit Pelayanan PJU Kampung dan Lingkungan

No	Nama Unsur	Nilai Unsur SKM	Bobot Rata - Rata Tertimbang	Nilai Indeks
1	Kualitas Penerangan Jalan Umum	5,19	0,5	2,60
2	Mekanisme Penyampaian Komplain	3,60	0,5	1,80
Nilai Indeks				4,39

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi Umum :

1. Perlunya monitoring dan evaluasi intensif terkait penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana umum, sehingga akan mempengaruhi peningkatan kualitas dan kuantitas.
2. Perlunya peningkatan intensitas pemeliharaan fasilitas umum di bawah kewenangan Dinas PUPKP
3. Perlunya peningkatan dalam menangani komplain yang disampaikan oleh masyarakat.
4. Perlunya meningkatkan intensitas sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan mekanisme penyampaian komplain untuk fasilitas umum yang di bawah kewenangan Dinas PUPKP yang mengalami penurunan fungsi maupun mengalami kerusakan.
5. Perlunya menghimbau masyarakat dalam pemeliharaan fasilitas umum di bawah kewenangan Dinas PUPKP.

Rekomendasi Khusus :

1. Sinkronisasi (keterhubungan) pembangunan SAH yang berada di semua jaringan jalan agar tidak terjadi genangan.
2. Perlu adanya transfer pengetahuan dan keahlian petugas kepada masyarakat dalam pemanfaatan dan pengelolaan SAL.
3. Perlu adanya penambahan fasilitas SAL, SAH dan IPAL khususnya di Lempuyangan.
4. Perlu adanya peningkatan daya lampu penerangan jalan umum agar dapat lebih terang dan memiliki jangkauan yang lebih luas.
5. Perlu secara rutin memangkas dahan pohon yang menutupi lampu penerangan jalan umum.

LAMPIRAN

A. Tenaga Ahli

1. Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T. (Koordinator Tim/ Koordinator Peneliti, Tenaga Ahli Perencanaan Kota/ Manajemen Perkotaan/ Geografi Perkotaan)
2. Drs. H. BS. Eko Prakoso, M.SP. (Tenaga Ahli Geografi dalam Bidang Statistik)

B. Asisten Ahli

1. Aisah Tri Wahyuni, S.Si.
2. Alifia Nada Putri Galuh, S.Si.

C. Administrasi

1. Hidayah Almasari

D. Surveyor

1. Adelia Intan Septi
2. Aeirieya Eve Angeulis Butsaina
3. Amalia Ratna Andan Sari
4. Avie Rose Savitri
5. Clara Sinta Dwestiana
6. Dewi Setianingsih
7. Ersa Latifa Rosewidiadari
8. Evania Kultsum
9. Milga Puspita Eka Jayanti
10. Muhammad Syaiful Anwar
11. Muhamad Rosyid Pamungkas
12. Rifqi Firdaus Maajid
13. Shafa Salsabila
14. Yunita Salsabila

KUESIONER**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA****PEMBANGUNAN KAWASAN JALAN KH. AHMAD DAHLAN****Pengantar**

Kegiatan Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Adapun tujuannya adalah: 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta, 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta, 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang tersebar di Kota Yogyakarta dan diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden, diharapkan dapat memberikan jawaban dan keterangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas jawaban dan keterangan diberikan diucapkan terima kasih.

I. Identitas Surveyor

V1NS. Nama surveyor :

.....

V1NOHP. No HP surveyor :

.....

V1Hari : **V1Tgl** : / / 2021

V1RJ. Ruas jalan yang dievaluasi (sebutkan nama jalan) : JL. KH. Ahmad Dahlan

V1FJ. Keterangan fungsi jalan : Kolektor

koordinat **x**: **y**:

II. Identitas Responden

V2USIA. Usia	
V2JK. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
V2PT. Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah/tidaklulus SD

	2. SD/MI 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. S1/S2 7. Lainnya.....
V2AR. Alamat rumah	
V2NOTELP. No Telepon/HP	
V2PEK. Pekerjaan	

KJ. Kualitas Pelayanan Jalan						
Fasilitas Ruas Jalan Pada Jalan Kolektor: JL KH. Ahmad Dahlan						
No	Fasilitas Jalan	KJ01. Ketersediaan Apakah fasilitas tersebut terdapat pada jalan yang Anda evaluasi?	KJ02. Kondisi Jika fasilitas tersebut ada, Bagaimana kondisinya menurut Anda? Skor: Skor 6 : Sangat layak Skor 5 : layak Skor 4 : cukup layak Skor 3 : cukup tidak layak Skor 2 : tidak layak Skor 1 : sangat tidak layak	KJ03. Fungsi fasilitas Jika fasilitas tersebut ada, Apakah fasilitas tersebut berguna sesuai dengan fungsinya (fungsi pejalan kaki) ? Skor: Skor 6 : Sangat sesuai Skor 5 : sesuai Skor 4 : cukup sesuai Skor 3 : cukup tidak sesuai Skor 2 : tidak sesuai Skor 1 : sangat tidak sesuai	KJ04. Pemeliharaan fasilitas Jika fasilitas tersebut ada, Bagaimana menurut Anda pemeliharaan yang sudah dilakukan oleh PemKot Yogyakarta terhadap fasilitas tersebut? Skor: Skor 6 : Sangat baik Skor 5 : baik Skor 4 : cukup baik Skor 3 : cukup tidak baik Skor 2 : tidak baik Skor 1 : sangat tidak baik	KJ05. Informasi tambahan
	Perkerasan jalan		6 5 4 3 2 1		6 5 4 3 2 1	
	Trotoar	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Marka tengah	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Marka tepi	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Marka jalan samping	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Divider (Pembatas jalur jalan)	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	

	Tempat penyeberangan jalan (Zebra Cross)	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Tanaman perindang	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Lajur khusus sepeda	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Garis tunggu	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
k.	Lampu Penerangan	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
l.	Tempat Duduk	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
m.	Pagar Pengaman	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
n.	Tempat Sampah	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
o.	Rak Sepeda	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
p.	Ruang Tunggu dan Halte	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
q.	Sarana Berkebutuhan Khusus	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	

FFP. Fungsi Fasilitas Pedestrian

Fungsi Utama Fasilitas Pedestrian Pada Jalan Kolektor: JL KH. Ahmad Dahlan

Kode	Pertanyaan	Skor: Skor 6 : Sangat mendukung Skor 5 : Mendukung Skor 4 : Cukup mendukung Skor 3 : Cukup tidak mendukung Skor 2 : Tidak mendukung Skor 1 : Sangat tidak mendukung
FFPO 1	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam menghubungkan antar pusat kegiatan di kawasan perkotaan?	6 5 4 3 2 1
FFPO 2	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam pergantian moda transportasi?	6 5 4 3 2 1
FFPO 3	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam ruang interaksi sosial?	6 5 4 3 2 1
FFPO 4	Apakah fasilitas pedestrian telah mendukung keindahan kota?	6 5 4 3 2 1
FFPO 5	Apakah fasilitas pedestrian telah mendukung kenyamanan kota?	6 5 4 3 2 1
FFPO 6	Apakah fasilitas pedestrian telah mendukung untuk memudahkan jalur evakuasi bencana?	6 5 4 3 2 1
FFPO 7	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kegiatan ekonomi sekitar?	6 5 4 3 2 1
FFPO 8	Apakah fasilitas pedestrian mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis?	6 5 4 3 2 1
FFPO 9	Apakah fasilitas pedestrian mendukung pengurangan kriminalitas?	6 5 4 3 2 1
FFP1 0	Apakah fasilitas pedestrian mendukung pencemaran udara dan suara?	6 5 4 3 2 1
FFP1 1	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam pelayanan tingkat pelayanan jalan?	6 5 4 3 2 1
FFP1 2	Apakah fasilitas pedestrian mendukung pengurangan kemacetan lalu lintas?	6 5 4 3 2 1
FFP1 3	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kenyamanan dan keamanan pejalan kaki?	6 5 4 3 2 1
FFP1 4	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kenyamanan dan keamanan pengguna kursi roda?	6 5 4 3 2 1
FFP1 5	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kenyamanan dan keamanan penyandang tuna netra?	6 5 4 3 2 1

RPKJ. Respon Penanganan Kerusakan Jalan			
RPKJ1	Apakah anda pernah melakukan pelaporan terkait kerusakan sarana prasarana Jalan?	1. Pernah 2. Tidak Pernah	
RPKJ2	Berapa lama respon/tanggapan petugas dalam memperbaiki jalan yang rusak/amblas/berlubang?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. Lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu
RPKJ3	Berapa lama respon/tanggapan petugas terhadap kerusakan beton pembatas jalan?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu
RPKJ4	Berapa lama respon/tanggapan petugas terhadap trotoar yang rusak?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu

RPK. Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Pedestrian			
RPK1	Apakah anda pernah melakukan pelaporan terkait kerusakan sarana prasarana pedestrian?	1. Pernah 2. Tidak Pernah	
RPK2	Fasilitas apa yang mengalami kerusakan?	1. Fasilitas Jalan 2. Jalur Pedestrian(trotoar) 3. Jalur Penyebrangan 4. Jalur Hijau 5. Lampu Penerangan 6. Tempat Duduk 7. Pagar Pengaman 8. Tempat Sampah 9. Marka,perambuan dan Signage (Papan Informasi) 10. Ruang Tunggu dan Halte 11. Telepon Umum 12. Rak Sepeda 13. Sarana Berkebutuhan Khusus	
RPK3	Berapa lama respon/tanggapan petugas terhadap kerusakan fasilitas pedestrian yang rusak?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. Lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu
RPK4	Berapa lama respon/tanggapan petugas dalam memperbaiki fasilitas pedestrian yang rusak?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu

PGJ. Potensi Gangguan Jalan			
PGJ01	Apakah pada jalan yang dievaluasi terdapat aktivitas parkir di badan jalan?	2. Ya 1. Tidak PGJ04	
PGJ02	Bagaimana pendapat Anda terkait dengan aktivitas parkir di badan jalan?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu	3. Cukup mengganggu 2. mengganggu

		4. cukup tidak mengganggu mengganggu	1. Sangat
PGJ03	Bagaimana pendapat Anda terkait pengaruh kendaraan yang parkir di badan jalan dengan keselamatan pengguna jalan dan pedestrian?	6. sangat aman membahayakan 5. aman 4. cukup aman membahayakan	3. Cukup 2. membahayakan 1. Sangat
PGJ04	Apakah trotoar yang ada pada jalan yang Anda evaluasi dimanfaatkan oleh pedagang kaki lima?	2. Ya 1. Tidak	PGJ06
PGJ05	Apakah aktivitas pedagang kaki lima di trotoar mengganggu pejalan kaki?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGJ06	Bagaimana menurut Anda tentang pemasangan tiang di atas trotoar, apakah hal tersebut mengganggu?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGJ07	Apakah terdapat pekerjaan galian/pembuatan gorong-gorong/pembuatan saluran limbah pada jalan yang Anda evaluasi?	2.Ya 1. Tidak	PGJ10
PGJ08	Apakah aktivitas seperti pekerjaan galian/pembuatan gorong-gorong/pembuatan saluran limbah mengganggu kenyamanan Anda dalam menggunakan jalan?	6. sangat aman membahayakan 5. aman 4. cukup aman membahayakan	3. Cukup 2. membahayakan 1. Sangat
PGJ09	Apakah menurut Anda pekerjaan tersebut mengganggu keselamatan pengguna jalan dan pedestrian?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGJ10	Sejauh mana pot tanaman di sepanjang trotoar mengganggu ruang gerak anda saat berjalan kaki?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGJ11	Sejauh mana pohon yang ada di dalam divider mengganggu pengguna jalan?	6. sangat aman membahayakan 5. aman 4. cukup aman membahayakan	3. Cukup 2. membahayakan 1. Sangat
PGJ12	Apakah pada jalan yang Anda evaluasi terdapat halte Trans Jogja?	2. Ya 1. Tidak	PGJ14
PGJ13	Sejauh mana halte Trans Jogja tersebut mengganggu ruang gerak Anda?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat

PGJ14	Apakah terdapat anak jalanan/pengemis dll di jalan yang saudara evaluasi?	2. Ya	1. Tidak	PGJ16
PGJ15	Sejauh mana keberadaan mereka mengganggu Anda dalam berkendara?	6. sangat tidak mengganggu	3. Cukup mengganggu	
		5. tidak mengganggu	2. mengganggu	
		4. cukup tidak mengganggu	1. Sangat mengganggu	
PGJ16	Apakah terdapat aktivitas bongkar muat pada jalan yang Anda evaluasi?	2. Ya	1. Tidak	PGJ18
PGJ17	Sejauh mana aktivitas bongkar muat mengganggu Anda dalam berkendara?	6. sangat tidak mengganggu	3. Cukup mengganggu	
		5. tidak mengganggu	2. mengganggu	
		4. cukup tidak mengganggu	1. Sangat mengganggu	
PGJ18	Bagaimana kondisi kerataan jalan, Apakah sudah rata atau belum?	6. sangat rata	3. Cukup tidak rata	
		5. rata	2. Tidak rata	
		4. cukup rata	1. Sangat tidak rata	
PGJ19	Apakah trotoar yang ada sudah menyediakan fasilitas bagi difabel?	2. Ya	1. Tidak	
PGJ20	Apakah butuh pembatas trotoar agar sepeda motor tidak dapat naik ke atas trotoar pada saat terjadi kemacetan?		
PGJ21	Aktivitas lain yang mengganggu kenyamanan saat berkendara di jalan, sebutkan		

MKJ. Mekanisme Komplain Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan				
MKJ01	Apakah Anda pernah melakukan komplain terhadap kondisi prasarana jalan?	6. Selalu	3. Jarang	
		5. Sering	2. Cukup jarang	
		4. Kadang-kadang	1. Tidak pernah	MKJ06
MKJ02	Kritik dan saran apa yang pernah Anda sampaikan?		

			
MKJ03. Cara menyampaikan		MKJ04. Tanggapan terhadap kritik/saran Skor : skor 6 : sangat cepat Skor 5 : cepat Skor 4 : cukup cepat Skor 3 : cukup lambat Skor 2 : lambat Skor 1 : Sangat lambat	MKJ05. Apakah Anda puas terhadap tanggapan dari kritik/saran? Skor : skor 6 : sangat puas Skor 5 : puas Skor 4 : cukup puas Skor 3 : cukup tidak puas Skor 2 : tidak puas Skor 1 : sangat tidak puas	
a. Melalui Dinas PUPKP	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
b. Melalui Kotak saran/pengaduan	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
c. Melalui UPIK	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
d. Melalui hotline	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
e. Melalui media massa	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
f. Lainnya	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
MKJ06. Mengapa Bapak/Ibu/Saudara tidak pernah menyampaikan kritik/saran terkait dengan kondisi prasarana jalan ?			
MKJ07. Harapan bapak/ibu untuk pengelolaan Jalan di Kota Yogyakarta?			

--- TERIMAKASIH ATAS PERHATIAN, BANTUAN DAN KERJASAMANYA ---

KODE B : PEDESTRIAN

No:

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA

PELAYANAN PEDESTRIAN DI JALAN JENDRAL SUDIRMAN SEGMENT GONDOLAYU-TUGU

Pengantar

Kegiatan Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Adapun tujuannya adalah: 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta, 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta, 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang tersebar di Kota Yogyakarta dan diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden, diharapkan dapat memberikan jawaban dan keterangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas jawaban dan keterangan diberikan diucapkan terima kasih.

I. Identitas Surveyor

V1NS. Nama surveyor :

.....

V1NOHP. No HP surveyor :

.....

V1Hari : V1Tgl : / / 2021

V1RJ. Ruas jalan yang dievaluasi : Jl. Jendral Sudirman Segment Gondolayu-Tugu

V1FJ. Keterangan fungsi jalan : Kolektor

koordinat x:..... y:.....

II. Identitas Responden

V2USIA. Usia	
V2JK. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
V2PT. Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah/tidaklulus SD 2. SD/MI 3. SMP/Sederajat

	4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. S1/S2 7. Lainnya.....
V2AR. Alamat rumah	
V2NOTELP. No Telepon/HP	
V2PEK. Pekerjaan	

FFP. Fungsi Fasilitas Pedestrian		
Fungsi Utama Fasilitas Pedestrian Pada Jalan Kolektor: JL Jendral Sudirman		
Kode	Pertanyaan	Skor: Skor 6 : Sangat mendukung Skor 5 : Mendukung Skor 4 : Cukup mendukung Skor 3 : Cukup tidak mendukung Skor 2 : Tidak mendukung Skor 1 : Sangat tidak mendukung
FFPO 1	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam menghubungkan antarpusat kegiatan di kawasan perkotaan?	6 5 4 3 2 1
FFPO 2	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam pergantian moda transportasi?	6 5 4 3 2 1
FFPO 3	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam ruang interaksi sosial?	6 5 4 3 2 1
FFPO 4	Apakah fasilitas pedestrian telah mendukung keindahan kota?	6 5 4 3 2 1
FFPO 5	Apakah fasilitas pedestrian telah mendukung kenyamanan kota?	6 5 4 3 2 1
FFPO 6	Apakah fasilitas pedestrian telah mendukung untuk memudahkan jalur evakuasi bencana?	6 5 4 3 2 1
FFPO 7	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kegiatan ekonomi sekitar?	6 5 4 3 2 1
FFPO 8	Apakah fasilitas pedestrian mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis?	6 5 4 3 2 1
FFPO 9	Apakah fasilitas pedestrian mendukung pengurangan kriminalitas?	6 5 4 3 2 1
FFP1 0	Apakah fasilitas pedestrian mendukung pencemaran udara dan suara?	6 5 4 3 2 1

FFP1 1	Apakah fasilitas pedestrian mendukung dalam pelayanan tingkat pelayanan jalan?	6 5 4 3 2 1
FFP1 2	Apakah fasilitas pedestrian mendukung pengurangan kemacetan lalu lintas?	6 5 4 3 2 1
FFP1 3	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kenyamanan dan keamanan pejalan kaki?	6 5 4 3 2 1
FFP1 4	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kenyamanan dan keamanan pengguna kursi roda?	6 5 4 3 2 1
FFP1 5	Apakah fasilitas pedestrian mendukung kenyamanan dan keamanan penyandang tuna netra?	6 5 4 3 2 1

KFP. Kondisi Fasilitas Pedestrian

Fasilitas Pada Jalan Kolektor : Jalan Jendral Sudirman

No	Fasilitas Pedestrian	KFP01. Ketersediaan Apakah fasilitas tersebut terdapat pada jalan yang Anda evaluasi?	KFP02. Kondisi Jika fasilitas tersebut ada, Bagaimana kondisinya menurut Anda? Skor: Skor 6 : Sangat layak Skor 5 : layak Skor 4 : cukup layak Skor 3 : cukup tidak layak Skor 2 : tidak layak Skor 1 : sangat tidak layak	KFP03. Fungsi fasilitas Jika fasilitas tersebut ada, Apakah fasilitas tersebut berguna sesuai dengan fungsinya (fungsi pejalan kaki/ pedestrian) ? Skor: Skor 6 : Sangat sesuai Skor 5 : sesuai Skor 4 : cukup sesuai Skor 3 : cukup tidak sesuai Skor 2 : tidak sesuai Skor 1 : sangat tidak sesuai	KFP04. Pemeliharaan fasilitas Jika fasilitas tersebut ada, Bagaimana menurut Anda pemeliharaan yang sudah dilakukan oleh PemKot Yogyakarta terhadap fasilitas tersebut? Skor: Skor 6 : Sangat baik Skor 5 : baik Skor 4 : cukup baik Skor 3 : cukup tidak baik Skor 2 : tidak baik Skor 1 : sangat tidak baik	KFP05. Informasi tambahan
	Jalur Pedestrian(t rotoar)	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1		6 5 4 3 2 1	
	Jalur Penyebrangan	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Jalur Hijau	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Lampu Penerangan	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Tempat Duduk	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Pagar Pengaman	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	

	Tempat Sampah	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Marka,perambuan dan Signage (Papan Informasi)	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Ruang Tunggu dan Halte	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Rak Sepeda	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	
	Sarana Berkebutuhan Khusus	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	

RPK. Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Pedestrian		
RPK1	Apakah anda pernah melakukan pelaporan terkait kerusakan sarana prasarana pedestrian?	1. Pernah 2. Tidak Pernah
RPK2	Fasilitas apa yang mengalami kerusakan?	1. Fasilitas Jalan 2. Jalur Pedestrian(trotoar) 3. Jalur Penyebrangan 4. Jalur Hijau 5. Lampu Penerangan 6. Tempat Duduk 7. Pagar Pengaman 8. Tempat Sampah 9. Marka,perambuan dan Signage (Papan Informasi) 10. Lapak Tunggu dan Halte 11. Telepon Umum 12. Rak Sepeda 13. Sarana Berkebutuhan Khusus
RPK3	Berapa lama respon/tanggapan petugas terhadap kerusakan fasilitas pedestrian yang rusak?	6. 1 – 2 hari 3. 1 minggu 5. 3 – 4 hari 2. Lebih dari 1 minggu 4. 5 - 6 hari 1. lebih dari 2 minggu
RPK4	Berapa lama respon/tanggapan petugas dalam memperbaiki fasilitas pedestrian yang rusak?	6. 1 – 2 hari 3. 1 minggu 5. 3 – 4 hari 2. lebih dari 1 minggu 4. 5 - 6 hari 1. lebih dari 2 minggu

PGF. Potensi Gangguan Fasilitas Pedestrian		
PGF01	Apakah pada fasilitas pedestrian yaitu trotoar yang dievaluasi terdapat aktivitas parkir ?	2. Ya 1. Tidak PGF04
PGF02	Bagaimana pendapat Anda terkait dengan aktivitas parkir di fasilitas pedestrian?	6. sangat tidak mengganggu 3. Cukup mengganggu 5. tidak mengganggu 2. mengganggu 4. cukup tidak mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGF03	Bagaimana pendapat Anda terkait pengaruh kendaraan yang parkir di fasilitas pedestrian yaitu trotoar dengan keselamatan pengguna jalan (pedestrian)?	6. sangat aman 3. Cukup membahayakan 5. aman 2. membahayakan 4. cukup aman 1. Sangat membahayakan
PGF04	Apakah fasilitas pedestrian yaitu trotoar yang ada pada jalan yang Anda evaluasi dimanfaatkan oleh pedagang kaki lima?	2. Ya 1. Tidak PGF06
PGF05	Apakah aktivitas pedagang kaki lima di fasilitas pedestrian yaitu trotoar mengganggu pejalan kaki?	6. sangat tidak mengganggu 3. Cukup mengganggu 5. tidak mengganggu 2. mengganggu 4. cukup mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGF06	Bagaimana menurut Anda tentang pemasangan tiang di atas fasilitas	6. sangat tidak mengganggu 3. Cukup mengganggu

	pedestrian yaitu trotoar, apakah hal tersebut mengganggu?	5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGF07	Apakah terdapat pekerjaan konstruksi seperti galian/pembuatan gorong-gorong/pembuatan saluran limbah pada fasilitas pedestrian yaitu trotoar di jalan yang Anda evaluasi?	2. Ya 1. Tidak	PGF10
PGF08	Apakah aktivitas seperti pekerjaan konstruksi seperti galian/pembuatan gorong-gorong/pembuatan saluran limbah mengganggu kenyamanan Anda dalam menggunakan fasilitas pedestrian?	6. sangat aman membahayakan 5. aman 4. cukup aman membahayakan	3. Cukup 2. membahayakan 1. Sangat
PGF09	Apakah menurut Anda pekerjaan tersebut mengganggu keselamatan pedestrian?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGF10	Sejauh mana pot tanaman di sepanjang fasilitas pedestrian yaitu trotoar mengganggu ruang gerak anda saat berjalan kaki?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGF11	Apakah pada fasilitas pedestrian yang Anda evaluasi terdapat halte Trans Jogja?	2. Ya 1. Tidak	PGF13
PGF12	Sejauh mana halte Trans Jogja tersebut mengganggu ruang gerak Anda?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGF13	Apakah terdapat anak jalanan/pengemis dll di fasilitas pedestrian yaitu trotoar yang saudara evaluasi?	2. Ya 1. Tidak	PGF15
PGF14	Sejauh mana keberadaan mereka mengganggu Anda dalam menggunakan fasilitas pejalan kaki?	6. sangat tidak mengganggu mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGF15	Bagaimana kondisi kerataan fasilitas pedestrian yaitu trotoar, Apakah sudah rata atau belum?	6. sangat rata 5. rata 4. cukup rata	3. Cukup tidak rata 2. Tidak rata 1. Sangat tidak rata
PGF16	Fasilitas apa yang Anda butuhkan untuk meningkatkan kenyamanan dan keindahan pedestrian?	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

PGF17	Aktivitas lain yang mengganggu kenyamanan saat menggunakan fasilitas pedestrian, sebutkan	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--------------	---	--

MKP. Mekanisme Komplain Pelayanan Fasilitas Pedestrian			
MKP01	Apakah Anda pernah melakukan komplain terhadap kondisi fasilitas pedestrian?	6. Selalu 5. Sering 4. Kadang-kadang	3. Jarang 2. Cukup jarang 1. Tidak pernah MKP06
MKP02	Kritik dan saran apa yang pernah Anda sampaikan?	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
MKP03. Cara menyampaikan		MKP04. Tanggapan terhadap kritik/saran	MKP05. Apakah Anda puas terhadap tanggapan dari kritik/saran?
		Skor : skor 6 : sangat cepat Skor 5 : cepat Skor 4 : cukup cepat Skor 3 : cukup lambat Skor 2 : lambat Skor 1 : Sangat lambat	Skor : skor 6 : sangat puas Skor 5 : puas Skor 4 : cukup puas Skor 3 : cukup tidak puas Skor 2 : tidak puas Skor 1 : sangat tidak puas
a. Melalui Dinas PUPKP		2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1
b. Melalui Kotak saran/pengaduan		2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1
c. Melalui UPIK		2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1
d. Melalui <i>hotline</i>		2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1
e. Melalui media massa		2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1
f. Lainnya		2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1
MKP06. Mengapa Bapak/Ibu/Saudara tidak pernah menyampaikan kritik/saran terkait dengan kondisi fasilitas pedestrian ?		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

MKP07. Harapan bapak/ibu untuk pengelolaan fasilitas pedestrian di Kota Yogyakarta?
--	---

--- TERIMAKASIH ATAS PERHATIAN, BANTUAN DAN KERJASAMANYA ---

KODE C :PENATAAN SIMPANG

No:

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA PENATAAN SIMPANG TUGU

Pengantar

Kegiatan Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Adapun tujuannya adalah: 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta, 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta, 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang tersebar di Kota Yogyakarta dan diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden, diharapkan dapat memberikan jawaban dan keterangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas jawaban dan keterangan diberikan diucapkan terima kasih.

I. Identitas Surveyor

V1NS. Nama surveyor :

.....

V1NOHP. No HP surveyor :

.....

V1Hari : **V1Tgl** : / / 2021

V1RJ. Ruas jalan/ lokasi yang dievaluasi (sebutkan) : Simpang Tugu (antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi)

V1FJ. Keterangan fungsi jalan : Kolektor

koordinat **x**:..... **y**:.....

II. Identitas Responden

V2USIA. Usia	
V2JK. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
V2PT. Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah/tidaklulus SD

	2. SD/MI 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. S1/S2 7. Lainnya.....
V2AR. Alamat rumah	
V2NOTELP. No Telepon/HP	
V2PEK. Pekerjaan	

FSS. Fasilitas Simpang Sebidang Kolektor: Tugu
(antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi)

Fasilitas Berikut ini diberikan berbagai macam fasilitas simpang jalan	FSS01. Ketersediaan Apakah fasilitas tersebut terdapat Anda jumpai pada simpang jalan yang anda evaluasi ?	FSS02. Kondisi Jika fasilitas tersebut ada, Bagaimana kondisinya sekarang ini menurut Anda? Skor: Skor 6 : Sangat layak Skor 5 : layak Skor 4 : cukup layak Skor 3 : cukup tidak layak Skor 2 : tidak layak Skor 1 : sangat tidak layak	FSS03. Fungsi fasilitas Jika fasilitas tersebut ada, Apakah fasilitas tersebut berguna sesuai dengan fungsinya? Skor: Skor 6 : Sangat sesuai Skor 5 : sesuai Skor 4 : cukup sesuai Skor 3 : cukup tidak sesuai Skor 2 : tidak sesuai Skor 1 : sangat tidak sesuai	FSS04. Pemeliharaan fasilitas Jika fasilitas tersebut ada, Bagaimana menurut Anda pemeliharaan yang sudah dilakukan oleh PemKot Yogyakarta terhadap fasilitas tersebut selama ini? Skor: Skor 6 : Sangat baik Skor 5 : baik Skor 4 : cukup baik Skor 3 : cukup tidak baik Skor 2 : tidak baik Skor 1 : sangat tidak baik
a. Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL)	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
b. Counter (Penghitung waktu)	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c. Rambu Lalu Lintas pada simpang	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
d. Marka jalan pada simpang	2.Ada 1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

e. <i>Divider</i> (Pembatas jalur jalan)	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
f. Garis Tunggu	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
g. Tempat penyeberangan jalan (<i>Zebra Cross</i>)	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
h. Lampu penerangan jalan pada simpang	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
i. Pohon/tanaman perindang	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
j. Rambu khusus belok kiri	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
k. Lajur khusus sepeda	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
l. Areal antrian sepeda	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
m. Bangunan di tengah simpang (seperti tugu, patung, bundaran(pulau tengah) dll)	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1
n. Videotron (layar lebar)	2.Ada ada	1.Tidak ada	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 1	6 5 4 3 2 1

RPKJ. Respon Penanganan Kerusakan Jalan			
RPKJ1	Apakah anda pernah melakukan pelaporan terkait kerusakan sarana prasarana Jalan?	1. Pernah 2. Tidak Pernah	
RPKJ2	Berapa lama respon/tanggapan petugas dalam memperbaiki jalan yang rusak/amblas/berlubang?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. Lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu
RPKJ3	Berapa lama respon/tanggapan petugas terhadap kerusakan beton pembatas jalan?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu
RPKJ4	Berapa lama respon/tanggapan petugas terhadap trotoar yang rusak?	6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari	3. 1 minggu 2. lebih dari 1 minggu 1. lebih dari 2 minggu

PGS. Potensi Gangguan Simpang			
PGS01	Apakah pada simpang yang dievaluasi terdapat aktivitas parkir di badan jalan?	2. Ya 1. Tidak	PGS04
PGS02	Bagaimana pendapat Anda terkait dengan aktivitas parkir di badan jalan sekitar simpang?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu	3. Cukup mengganggu 2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGS03	Bagaimana pendapat Anda terkait pengaruh kendaraan yang parkir di badan jalan sekitar simpang dengan keselamatan pengguna jalan?	6. sangat aman membahayakan 5. aman 4. cukup aman membahayakan	3. Cukup membahayakan 2. membahayakan 1. Sangat membahayakan
PGS04	Apakah trotoar yang ada pada simpang yang Anda evaluasi dimanfaatkan oleh pedagang kaki lima?	2. Ya 1. Tidak	PGJ06
PGS05	Apakah aktivitas pedagang kaki lima di trotoar mengganggu pejalan kaki?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup mengganggu	3. Cukup mengganggu 2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGS06	Bagaimana menurut Anda tentang pemasangan tiang di atas trotoar, apakah hal tersebut mengganggu?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu	3. Cukup mengganggu 2. mengganggu 1. Sangat mengganggu
PGS07	Apakah terdapat pekerjaan galian/pembuatan gorong-gorong/pembuatan saluran limbah pada jalan yang Anda evaluasi?	2.Ya 1. Tidak	PGJ10
PGS08	Apakah aktivitas seperti pekerjaan galian/pembuatan	6. sangat aman membahayakan	3. Cukup membahayakan

	gorong-gorong/pembuatan saluran limbah mengganggu kenyamanan Anda dalam menggunakan jalan di sekitar simpang?	5. aman 4. cukup aman membahayakan	2. membahayakan 1. Sangat
PGS09	Apakah menurut Anda pekerjaan tersebut mengganggu keselamatan pengguna jalan?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGS10	Sejauh mana pot tanaman di sepanjang trotoar sekitar simpang mengganggu ruang gerak anda saat berjalan kaki?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGS 11	Sejauh mana pohon yang ada di dalam divider mengganggu pengguna jalan?	6. sangat aman membahayakan 5. aman 4. cukup aman membahayakan	3. Cukup 2. membahayakan 1. Sangat
PGS12	Apakah pada simpang yang Anda evaluasi terdapat halte Trans Jogja?	2. Ya 1. Tidak	PGS14
PGS13	Sejauh mana halte Trans Jogja tersebut mengganggu ruang gerak Anda?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGS14	Apakah terdapat anak jalanan/pengemis dll di sekitar simpang jalan yang saudara evaluasi?	2. Ya 1. Tidak	PGS16
PGS15	Sejauh mana keberadaan mereka mengganggu Anda dalam berkendara?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGS16	Apakah terdapat aktivitas bongkar muat pada jalan sekitar simpang yang Anda evaluasi?	2. Ya 1. Tidak	PGS18
PGS17	Sejauh mana aktivitas bongkar muat mengganggu Anda dalam berkendara?	6. sangat tidak mengganggu 5. tidak mengganggu 4. cukup tidak mengganggu mengganggu	3. Cukup 2. mengganggu 1. Sangat
PGS18	Bagaimana kondisi kerataan jalan di simpang, Apakah sudah rata atau belum?	6. sangat rata 5. rata 4. cukup rata	3. Cukup tidak rata 2. Tidak rata 1. Sangat tidak rata
PGS19	Apakah trotoar yang ada sudah menyediakan fasilitas bagi difabel?	2. Ya 1. Tidak	
PGS20	Apakah butuh pembatas trotoar agar sepeda motor tidak dapat naik ke atas trotoar pada saat terjadi kemacetan?	

	
PGS21	Apakah semua rambu terlihat jelas dan mencolok dengan benar?	6. sangat jelas 5. jelas 4. cukup jelas
PGS22	Apakah semua marka garis mencolok dan terlihat jelas?	6. sangat jelas 5. jelas 4. cukup jelas
PGS23	Apakah kehadiran persimpangan itu terlihat jelas dari seluruh kaki simpang?	6. sangat jelas 5. jelas 4. cukup jelas
PGS24	Apakah sudut pembelok sudah sesuai untuk mengurangi kecepatan pengemudi?	6. sangat sesuai 5. sesuai 4. cukup sesuai sesuai
PGS25	Apakah jarak pandang pendekat dan jarak pandang berkeselamatan di persimpangan memuaskan?	6. sangat memuaskan 5. memuaskan 4. cukup memuaskan memuaskan
PGS26	Aktivitas lain yang mengganggu kenyamanan saat berkendara di simpang, sebutkan

MKS. Mekanisme Komplain Pelayanan Simpang Jalan			
MKS01	Apakah Anda pernah melakukan komplain terhadap kondisi prasarana simpang jalan?	6. Selalu 5. Sering 4. Kadang-kadang	3. Jarang 2. Cukup jarang 1. Tidak pernah
MKS02	Kritik dan saran apa yang pernah Anda sampaikan?	
MKS03. Cara menyampaikan		MKS04. Tanggapan terhadap kritik/saran Skor : skor 6 : sangat cepat Skor 5 : cepat Skor 4 : cukup cepat	MKS05. Apakah Anda puas terhadap tanggapan dari kritik/saran? Skor : skor 6 : sangat puas Skor 5 : puas

		Skor 3 : cukup lambat Skor 2 : lambat Skor 1 : Sangat lambat	Skor 4 : cukup puas Skor 3 : cukup tidak puas Skor 2 : tidak puas Skor 1 : sangat tidak puas
a. Melalui Dinas PUPKP	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
b. Melalui Kotak saran/ pengaduan	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c. Melalui UPIK	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
d. Melalui hotline	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
e. Melalui media massa	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
f. Lainnya	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
MKS06. Mengapa Bapak/Ibu/ Saudara tidak pernah menyampaikan kritik/saran terkait dengan kondisi prasarana jalan ?		
MKS07. Harapan bapak/ibu untuk pengelolaan Jalan di Kota Yogyakarta?		

--- TERIMAKASIH ATAS PERHATIAN, BANTUAN DAN KERJASAMANYA ---

KODE D : SALURAN AIR HUJAN (SAH)

No:

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA

PEMBANGUNAN SALURAN AIR HUJAN (SAH) KAWASAN KOTAGEDE

Pengantar

Kegiatan Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Adapun tujuannya adalah: 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta, 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta, 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang tersebar di Kota Yogyakarta dan diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden, diharapkan dapat memberikan jawaban dan keterangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini. Dengan cara mengisi titik-titik atau melingkari jawaban yang telah disiapkan. Atas jawaban dan keterangan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

I. Identitas Surveyor

V1NS. Nama surveyor :

.....

V1NOHP. No HP surveyor :

.....

V1Hari : **V1Tgl** : / / 2021

V1RJ. Ruas jalan yang dievaluasi :

.....

V1FJ. Keterangan fungsi jalan :

.....

V1KEL. Kelurahan

.....

V1KEC. Kecamatan :

.....

koordinat **x**:..... **y**:.....

II. Identitas Responden

V2USIA. Usia	
V2JK. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
V2PT. Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah/tidaklulus SD 2. SD/MI 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. S1/S2 7. Lainnya.....
V2AR. Alamat rumah
V2NOTELP. No Telepon/HP
V2PEK. Pekerjaan

KPDR. Kualitas Pelayanan Drainase						
No.	Fasilitas	KPDR01 Ketersediaan Apakah fasilitas tersebut ada?	KPDR02 Keberadaan Apakah fasilitas tersebut perlu?	KPDR03 Kondisi Bagaimana kondisinya?	KPDR04 Fungsi Apakah fasilitas tersebut berguna sesuai dengan fungsinya?	KPDR05 Pemeliharaan Bagaimana menurut Anda pemeliharaan yang sudah dilakukan oleh Pemkot Yogyakarta?
		Keterangan : 2 = Ada 1 = Tidak Ada	Skor: 6 = Sangat Perlu 1 = Sangat Tidak Perlu	Skor: 6 = Sangat Layak 1 = Sangat Tidak Layak	Skor: 6 = Sangat Sesuai 1 = Sangat Tidak Sesuai	Skor: 6 = Sangat Baik 1 = Sangat Buruk

a	Saluran air hujan	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
b	Tutup Plat beton	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c	Sumur resapan	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
d	Manhole	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
e	Inlet (gril tangkapan air)	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

PGDR. Potensi Gangguan Pelayanan Drainase			
PGDR01	Apakah di wilayah ini sering terjadi genangan?	6. Sangat jarang 5. Jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGDR02	Kapankah genangan tersebut biasanya terjadi?	1. Hujan Besar 2. Hujan Sedang 3. Tidak Hujan	
PGDR03	Apakah saluran air hujan sering mampet/tersumbat/membludak?	6. Sangat jarang 5. Jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGDR04	Apakah plat beton sering mengalami kerusakan?	6. Sangat jarang 5. Jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGDR05	Apakah grill tangkapan air sering mengalami kerusakan?	6. Sangat jarang 5. Jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGDR06	Apakah struktur dinding sering mengalami kerusakan?	6. Sangat jarang 5. Jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGDR07	Apakah <i>manhole</i> sering mengalami kerusakan?	6. Sangat jarang 5. Jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGDR08	Sumur Resapan Air Hujan (SPA) saluran drainase sering mengalami kerusakan atau gangguan?	6. Sangat jarang 5. Jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering

PGDR09	Potensi gangguan lainnya pada drainase yang pernah Anda lihat atau ketahui pada lokasi ini?
--------	---	---

RPDR. Respon Penanganan Pelayanan Drainase																	
RPDR01	Berapa lama respon/tanggapan petugas dalam memperbaiki saluran air hujan yang tersumbat?	<table border="1" data-bbox="794 698 1236 846"> <tr> <td>1 – 2 Hari</td> <td>6</td> <td></td> <td>3 – 4 Hari</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 – 6 Hari</td> <td>4</td> <td></td> <td>1 Minggu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 1 minggu</td> <td>2</td> <td></td> <td>> 2 minggu</td> <td>1</td> </tr> </table>	1 – 2 Hari	6		3 – 4 Hari	5	5 – 6 Hari	4		1 Minggu	3	> 1 minggu	2		> 2 minggu	1
1 – 2 Hari	6		3 – 4 Hari	5													
5 – 6 Hari	4		1 Minggu	3													
> 1 minggu	2		> 2 minggu	1													
RPDR02	Berapa lama respon/tanggapan petugas dalam memperbaiki fasilitas drainase yang rusak?	<table border="1" data-bbox="794 922 1236 1070"> <tr> <td>1 – 2 Hari</td> <td>6</td> <td></td> <td>3 – 4 Hari</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 – 6 Hari</td> <td>4</td> <td></td> <td>1 Minggu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 1 minggu</td> <td>2</td> <td></td> <td>> 2 minggu</td> <td>1</td> </tr> </table>	1 – 2 Hari	6		3 – 4 Hari	5	5 – 6 Hari	4		1 Minggu	3	> 1 minggu	2		> 2 minggu	1
1 – 2 Hari	6		3 – 4 Hari	5													
5 – 6 Hari	4		1 Minggu	3													
> 1 minggu	2		> 2 minggu	1													
RPDR03	Bagaimanakah pendapat Anda tentang keramahan dan kesopanan petugas dalam menangani kerusakan?	<table border="1" data-bbox="683 1160 1342 1227"> <tr> <td>Sangat Ramah</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>Sangat Tidak Ramah</td> </tr> </table>	Sangat Ramah	6	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Ramah							
Sangat Ramah	6	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Ramah										
RPDR04	Bagaimanakah pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perbaikan?	<table border="1" data-bbox="683 1317 1342 1384"> <tr> <td>Sangat Mampu</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>Sangat Tidak Mampu</td> </tr> </table>	Sangat Mampu	6	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mampu							
Sangat Mampu	6	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mampu										

MKDR. Mekanisme Komplain Pelayanan Drainase

MKDR01
Apakah Anda pernah melakukan komplain terhadap kondisi pelayanan tata perkotaan?

Selalu	6	5	4	3	2	1	Tidak Pernah
--------	---	---	---	---	---	---	--------------

MKDR02
Kritik dan saran apa yang pernah Anda sampaikan?

.....

Cara Menyampaikan saran melalui:
 a) Dinas PUPKP
 b) Kotak Saran/Pengaduan
 c) UPIK
 d) Hotline
 e) Media massa
 f) Lainnya

**MKDR03
Tanggapan**

S a n g a t C e p a t	6	5	4	3	2	1	S a n g a t L a m b a t
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	

**MKDR04
Kepuasan**

S a n g a t P u a s	6	5	4	3	2	1	S a n g a t T i d a k P u a s
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	
	6	5	4	3	2	1	

MKDR05
Mengapa Anda tidak menyampaikan kritik/saran terkait kondisi pelayanan tata perkotaan?

.....

MKDR06 Harapan terhadap pengelolaan tata perkotaan di Kawasan Kotagede?
--	--

--- TERIMAKASIH ATAS PERHATIAN, BANTUAN DAN KERJASAMANYA ---

KODE E: PERMUKIMAN

No:

KUESIONER

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA
 PELAYANAN PENATAAN LINGKUNGAN KUMUH DI KAWASAN KLITREN**

Pengantar

Kegiatan Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Adapun tujuannya adalah: 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta, 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta, 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang tersebar di Kota Yogyakarta dan diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden, diharapkan dapat memberikan jawaban dan keterangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas jawaban dan keterangan diberikan diucapkan terima kasih.

I. Identitas Surveyor

V1NS. Nama surveyor :

V1NOHP. No HP surveyor :

V1Hari. Hari : **V1Tgl :** / /

2021

V1RT. RT yang dievaluasi :

V1RW. RW yang dievaluasi :

.....

V1KEL. Kelurahan

.....

V1KEC. Kecamatan :

.....

koordinat **x**:..... **y**:.....

II. Identitas Responden

V2USIA. Usia	
V2JK. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
V2PT. Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah/tidaklulus SD 2. SD/MI 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. S1/S2 7. Lainnya.....
V2AR. Alamat rumah	
V2NOTELP. No Telepon/HP	
V2PEK. Pekerjaan	

KPPK. Kualitas Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh						
N O	Fasilitas Permukiman	KPPK01. Ketersediaan Apakah fasilitas tersebut ada? Keterangan: 2 = ada 1 = Tidak Ada	KPPK02. Keberadaan Apakah fasilitas tersebut perlu? Skor: 6 = Sangat Perlu 1 = Sangat Tidak Perlu	KPPK03. Kondisi Bagaimana kondisinya? Skor: 6 = Sangat Layak 1 = Sangat Tidak Layak	KPPK04. Fungsi Apakah fasilitas tersebut berguna sesuai dengan fungsinya? Skor: 6 = Sangat Sesuai 1 = Sangat Tidak Sesuai	KPPK05. Pemeliharaan Bagaimana menurut Anda pemeliharaan yang sudah dilakukan oleh PemKot Yogyakarta? Skor: 6 = Sangat Baik 1 = Sangat Buruk
a	Jalan lingkungan	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
b	Drainase	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c	Sarpas air minum	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
d	Sarpras air limbah	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
e	Sarpras persampahan	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

PGPPK. Potensi Gangguan Penataan Permukiman Kumuh	
PGPPK01	Apakah kondisi jalan lingkungan di kelurahan yang dievaluasi memiliki kualitas yang baik? (baik secara kondisi dan kesesuaian dengan standar pelayanan jalan lingkungan) 6. sangat baik 5. baik 4. cukup baik 3. Cukup buruk 2. buruk 1. Sangat buruk
PGPPK02	Apakah terdapat aktivitas lain pada jalan lingkungan di kelurahan yang Anda evaluasi? 2. Ya 1. Tidak PGPPK04
PGPPK03	Aktivitas apa saja dan bagaimana pendapat Anda terkait dengan aktivitas tersebut?
PGPPK04	Apakah pada jalan lingkungan lingkungan yang Anda evaluasi sering mengalami kerusakan? 6. sangat jarang 5. jarang 4. Cukup jarang 3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGPPK05	Apakah kondisi drainase di kelurahan yang dievaluasi memiliki kualitas yang baik? (baik secara kondisi dan kesesuaian dengan standar drainase)'' 6. sangat baik 5. baik 4. cukup baik 3. Cukup buruk 2. buruk 1. Sangat buruk

PGPPK06	Apakah infrastruktur drainase yang ada dapat mencegah terjadinya genangan di lingkungan kelurahan yang Anda evaluasi?	2. Ya PGPPK08 1. Tidak
PGPPK07	Apakah sering terjadi genangan di lingkungan kelurahan yang Anda evaluasi?	6. sangat jarang 3. Cukup sering 5. jarang 2. Sering 4. Cukup jarang 1. Sangat sering
PGPPK08	Apakah pada infrastruktur drainase yang Anda evaluasi sering mengalami kerusakan?	6. sangat jarang 3. Cukup sering 5. jarang 2. Sering 4. Cukup jarang 1. Sangat sering
PGPPK09	Berapa cm (centimeter) kedalaman genangan dan berapa lama genangan ini muncul?
PGPPK10	Menurut Anda, berapa besarnya persentase rumah tangga yang sudah terlayani oleh sarana dan prasarana air bersih di kelurahan Anda?
PGPPK11	Apakah sering terjadi kerusakan pada sarana dan prasarana air bersih di kelurahan yang Anda evaluasi?	6. sangat jarang 3. Cukup sering 5. jarang 2. Sering 4. Cukup jarang 1. Sangat sering
PGPPK12	Apakah kondisi sarana dan prasarana air minum di kelurahan yang dievaluasi memiliki kualitas yang baik? (baik secara kondisi dan kesesuaian dengan standar pelayanan sarana dan prasarana air minum)	6. sangat baik 3. Cukup buruk 5. baik 2. buruk 4. cukup baik 1. Sangat buruk
PGPPK13	Apakah pada sarana dan prasarana air minum di kelurahan yang dievaluasi memiliki kualitas air yang baik?	6. sangat baik 3. Cukup buruk 5. baik 2. buruk 4. cukup baik 1. Sangat buruk
PGPPK14	Apakah sarana dan prasarana air minum yang ada telah mampu memberikan pelayanan kepada setiap rumah tangga sesuai dengan cakupan pelayanannya?	2. Ya PGPPK18 1. Tidak
PGPPK15	Menurut Anda, berapa besarnya persentase rumah tangga yang sudah terlayani oleh sarana dan prasarana air minum di kelurahan Anda?
PGPPK16	Apakah sering terjadi kerusakan pada sarana dan prasarana air minum di kelurahan yang Anda evaluasi?	6. sangat jarang 3. Cukup sering 5. jarang 2. Sering 4. Cukup jarang 1. Sangat sering
PGPPK17	Apakah sarana dan prasarana air limbah di kelurahan yang dievaluasi memiliki kualitas yang baik? (baik secara kondisi dan kesesuaian dengan standar pelayanan sarana dan prasarana air limbah)	6. sangat baik 3. Cukup buruk 5. baik 2. buruk 4. cukup baik 1. Sangat buruk

PGPPK18	Apakah pada sarana dan prasarana air limbah yang Anda evaluasi sering mengalami kerusakan?	6. sangat jarang 5. jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGPPK19	Apakah sarana dan prasarana persampahan di kelurahan yang dievaluasi memiliki kualitas yang baik? (baik secara kondisi dan kesesuaian dengan standar pelayanan sarana dan prasarana persampahan)	6. sangat baik 5. baik 4. cukup baik	3. Cukup buruk 2. buruk 1. Sangat buruk
PGPPK20	Apakah pada sarana dan prasarana persampahan yang Anda evaluasi sering mengalami kerusakan?	6. sangat jarang 5. jarang 4. Cukup jarang	3. Cukup sering 2. Sering 1. Sangat sering
PGPPK21	Bagaimanakah kondisi keteraturan bangunan?	6. sangat baik 5. baik 4. cukup baik	3. Cukup buruk 2. buruk 1. Sangat buruk
PGPPK22	Apakah sarana prasarana Ruang Terbuka Hijau seperti adanya lapangan, taman, atau pepohonan sudah memadai?	2. Ya 1. Tidak	
PGPPK23	Apakah terdapat fasilitas untuk proteksi kebakaran? (seperti adanya hidran)	2. Ya 1. Tidak	
PGPPK24	Jika terdapat Hidran, bagaimana kondisi kelayakan hidran tersebut?	6. sangat baik 5. baik 4. cukup baik	3. Cukup buruk 2. buruk 1. Sangat buruk
PGPPK25	Apakah ada pemeliharaan rutin/ tes keberfungsian hidran?	2. Ya 1. Tidak	

MKPPK. Mekanisme Komplain Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh			
MKPPK01	Apakah Anda pernah melakukan komplain terhadap kondisi sarana dan prasarana lingkungan di kelurahan Anda?	6. Selalu 5. Sering 4. Kadang-kadang	3. Jarang 2. Cukup jarang 1. Tidak pernah MKPPK06
MKPPK02	Kritik dan saran apa yang pernah Anda sampaikan?	
MKPPK03. Cara menyampaikan		MKPPK04. Tanggapan terhadap kritik/saran Skor : skor 6 : sangat cepat Skor 5 : cepat Skor 4 : cukup cepat Skor 3 : cukup lambat Skor 2 : lambat Skor 1 : Sangat lambat	MKPPK05. Apakah Anda puas terhadap tanggapan dari kritik/ saran? Skor : skor 6 : sangat puas Skor 5 : puas Skor 4 : cukup puas Skor 3 : cukup tidak puas Skor 2 : tidak puas Skor 1 : sangat tidak puas
a. Melalui Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman (PUPKP)	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
b. Melalui Kotak saran/ pengaduan	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c. Melalui UPIK	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
d. Melalui hotline	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
e. Melalui media massa	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
f. Lainnya	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
MKPPK06. Mengapa Bapak/Ibu/ Saudara tidak pernah menyampaikan kritik/saran terkait dengan kondisi sarana dan prasarana lingkungan di kelurahan Anda?		
MKPPK07. Harapan bapak/ibu untuk pengelolaan sarana dan prasarana lingkungan di Kota Yogyakarta?		

--- TERIMAKASIH ATAS PERHATIAN, BANTUAN DAN KERJASAMANYA ---

**KODE F : SALURAN PEMBAWA DAN
SAMBUNGAN RUMAH**

No:

KUESIONER

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA**

REHABILITASI SALURAN PEMBAWA DAN SAMBUNGAN RUMAH

Pengantar

Kegiatan Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Adapun tujuannya adalah: 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta, 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta, 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang tersebar di Kota Yogyakarta dan diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden, diharapkan dapat memberikan jawaban dan keterangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini. Dengan cara mengisi titik-titik atau melingkari jawaban yang telah disiapkan. Atas jawaban dan keterangan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

I. Identitas Surveyor

V1NS. Nama surveyor :

.....

V1NOHP. No HP surveyor :

.....

V1Hari : **V1Tgl** : / /
2021

V1RJ. Ruas jalan yang dievaluasi :

.....

V1FJ. Keterangan fungsi jalan :

.....

V1RT. RT yang dievaluasi :

.....

V1RW. RW yang dievaluasi :

.....

V1KEL. Kelurahan

.....

V1KEC. Kecamatan :

.....

koordinat **x**:..... **y**:.....

II. Identitas Responden

V2USIA. Usia	
V2JK. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
V2PT. Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah/tidaklulus SD 2. SD/MI 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. S1/S2 7. Lainnya.....
V2AR. Alamat rumah
V2NOTEKP. No Telepon/HP
V2PEK. Pekerjaan

KSAL. Kualitas Pelayanan Saluran Air Limbah							
NO	Fasilitas Permukiman	KSAL01 . Keterse diaan Apakah fasilitas tersebut t ada? Ketera ngan: 2 = ada 1 = Tidak Ada	KSAL02. Keberadaa n Apakah fasilitas tersebut perlu? Skor: 6 = Sangat Perlu 1 = Sangat Tidak Perlu	KSAL03. Kondisi Bagaim ana kondisin ya? Skor: 6 = Sangat Layak 1 = Sangat Tidak Layak	KSAL04. Fungsi Apakah fasilitas tersebut berguna sesuai dengan fungsinya ? Skor: 6 = Sangat Sesuai 1 = Sangat Tidak Sesuai	KSAL05. Pemeliharaan Bagaimana menurut Anda pemeliharaan yang sudah dilakukan oleh PemKot Yogyakarta? Skor: 6 = Sangat Baik 1 = Sangat Buruk	KSAL06. Informasi Tambahan
a	Saluran pembawa	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
b	Sambungan rumah	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c	<i>Manhole</i>	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

d	Pipa pengglontor	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
e	IPAL komunal	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
f	Bak Kontrol	2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

PGSAL. Potensi Gangguan Pelayanan Saluran Air Limbah		
PGSAL01	Apakah saluran sambungan rumah air limbah anda pernah tersumbat/ macet?	2. Ya 1. Tidak
PGSAL02	Apakah keberadaan saluran dan bak kontrol dalam sistem terpusat membuat bau tidak sedap di daerah sekitar?	2. Ya 1. Tidak

RPSAL. Respon Penanganan Pelayanan Saluran Air Limbah		
RPSAL01	Apakah anda pernah melakukan pelaporan terkait kerusakan saluran air limbah?	1. Pernah 2. Tidak Pernah
RPSAL02	Berapa lama respon/tanggapan petugas dalam memperbaiki pelayanan saluran air limbah yang rusak?	6. 1 – 7 hari 3. 4 minggu 5. 2 minggu 2. lebih dari 1 bulan 4. 3 minggu 1. lebih dari 2 bulan
RPSAL03	Bagaimanakah pendapat Anda tentang keramahan dan kesopanan petugas dalam menangani kerusakan?	6. Sangat ramah 3. Cukup tidak ramah 5. ramah 2. Tidak ramah 4. cukup ramah 1. Sangat tidak ramah
RPSAL04	Bagaimanakah pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perbaikan?	6. sangat mampu 3. Cukup tidak mampu 5. mampu 2. Tidak mampu 4. cukup mampu 1. Sangat tidak mampu

KSALRSAL. Kualitas Pelayanan SAL Pengelolaan Retribusi SAL		
KSALRSALO 1	Persyaratan Bagaimanakah kemudahan persyaratan pembayaran retribusi SAL?	6. Sangat mudah mudah 3. Cukup tidak mudah 5. mudah 2. Tidak Mudah 4. Cukup mudah mudah 1. Sangat tidak mudah
KSALRSALO 2	Prosedur Bagaimanakah prosedur pembayaran retribusi SAL?	6. Sangat mudah mudah 3. Cukup tidak mudah 5. mudah 2. Tidak Mudah 4. Cukup mudah mudah 1. Sangat tidak mudah
KSALRSALO 3	Waktu Pelayanan Bagaimanakah kecepatan pelayanan retribusi SAL?	6. sangat cepat 3. Cukup tidak cepat 5. cepat 2. Tidak cepat 4. Cukup cepat 1. Sangat tidak cepat

KSALRSALO 4	Biaya/Tarif Bagaimanakah biaya/tarif retribusi SAL?	6. Sangat terjangkau 5. Terjangkau 4. Cukup terjangkau 3. Cukup tidak terjangkau	3. Cukup tidak 2. Tidak terjangkau 1. Sangat tidak
KSALRSALO 5	Kompetensi Pelaksana Bagaimanakah pendapat Anda tentang kejelasan petugas dalam memberikan informasi tentang prosedur pembayaran ?	6. Sangat jelas 5. Jelas 4. Cukup jelas	3. Cukup tidak jelas 2. Tidak jelas 1. Sangat tidak jelas
KSALRSALO 6	Perilaku Pelaksana Bagaimanakah pendapat Anda tentang keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pembayaran?	6. Sangat ramah 5. Ramah 4. Cukup ramah	3. Cukup tidak ramah 2. Tidak ramah 1. Sangat tidak ramah
KSALRSALO 7	Maklumat Pelayanan Bagaimanakah pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	6. Sangat mampu 5. Mampu 4. Cukup mampu	3. Cukup tidak mampu 2. Tidak mampu 1. Sangat tidak mampu

MKSAL. Mekanisme Komplain Pelayanan Saluran Air Limbah			
MKSAL 01	Apakah Anda pernah melakukan komplain terhadap kondisi prasarana SAL?	6. Selalu 5. Sering 4. Kadang-kadang	3. Jarang 2. Cukup jarang 1. Tidak pernah
MKSAL 02	Kritik dan saran apa yang pernah Anda sampaikan?	
MKSAL03. Cara menyampaikan		MKSAL04. Tanggapan terhadap kritik/saran Skor : skor 6 : sangat cepat Skor 5 : cepat Skor 4 : cukup cepat Skor 3 : cukup lambat Skor 2 : lambat Skor 1 : Sangat lambat	MKSAL05. Apakah Anda puas terhadap tanggapan dari kritik/saran? Skor : skor 6 : sangat puas Skor 5 : puas Skor 4 : cukup puas Skor 3 : cukup tidak puas Skor 2 : tidak puas Skor 1 : sangat tidak puas
a. Melalui Dinas PUPKP		2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1
			6 5 4 3 2 1

b. Melalui Kotak saran/ pengaduan	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c. Melalui JSS	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
d. Melalui hotline	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
e. Melalui media massa	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
f. Melalui UPIK	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
g. Lainnya	2. Ya 1. Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
MKSAL06. Mengapa Bapak/Ibu/ Saudara tidak pernah menyampaikan kritik/saran terkait dengan kondisi saluran air limbah ?		
MKSAL07. Harapan bapak/ibu untuk pengelolaan saluran air limbah ?		

--- TERIMAKASIH ATAS PERHATIAN, BANTUAN DAN KERJASAMANYA ---

KODE G: PJU

No:

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA

PELAYANAN PJU KAMPUNG DAN LINGKUNGAN

Pengantar

Kegiatan Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Adapun tujuannya adalah: 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta, 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta, 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta. Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang tersebar di Kota Yogyakarta dan diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden, diharapkan dapat memberikan jawaban dan keterangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini. Dengan cara mengisi titik-titik atau melingkari jawaban yang telah disiapkan. Atas jawaban dan keterangan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

I. Identitas Surveyor

V1NS. Nama surveyor :
.....

V1NOHP. No HP surveyor :
.....

V1Hari : **V1Tgl** : / / 2021

V1RJ. Ruas jalan yang dievaluasi (sebutkan nama jalan) dan kelurahan/nama kampung

JL

.....
.....

V1FJ. Keterangan fungsi jalan (diberi lingkaran fungsi jalan):

1. Kampung
2. Lingkungan

V1RT. RT yang dievaluasi :
.....

V1RW. RW yang dievaluasi :

.....

V1KEL. Kelurahan

.....

V1KEC. Kecamatan :

.....

koordinat **x**:..... **y**:.....

II. Identitas Responden

V2USIA. Usia	
V2JK. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
V2PT. Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah/tidaklulus SD 2. SD/MI 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. S1/S2 7. Lainnya.....
V2AR. Alamat rumah
V2NOTELP. No Telepon/HP
V2PEK. Pekerjaan

KPJU. Kualitas Penerangan Jalan Umum (PJU)		
No	Pertanyaan	Penilaian masyarakat
KPJU01	Ketersediaan Adakah fasilitas lampu penerangan jalan umum di jalan ini?	2. Ada 1. Tidak ada
KPJU02	Apakah Bapak/Ibu setuju dengan pemasangan penerangan jalan umum di jalan ini?	6. Sangat setuju 3. Cukup tidak setuju 5. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 4. Cukup setuju 1. Sangat tidak setuju
KPJU03	Apakah Penerangan Jalan Umum di jalan/wilayah ini menjadi kebutuhan masyarakat?	6. Sangat setuju 3. Cukup tidak setuju 5. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 4. Cukup setuju 1. Sangat tidak setuju

KPJU04	Seberapa penting penerangan jalan umum bagi masyarakat di wilayah ini?	6. Sangat penting 5. Penting 4. Cukup penting	3. Tidak penting 2. Cukup tidak penting 1. Sangat tidak penting
KPJU05	Apakah jumlah lampu penerangan umum di jalan ini sudah mencukupi?	6. Sangat mencukupi 5. Mencukupi 4. Cukup	3. Agak cukup 2. Tidak cukup 1. Sangat tidak cukup
KPJU06	Kondisi/Kualitas Apakah kondisi (fisik) lampu penerangan jalan umum di jalan ini sudah layak?	6. Sangat layak (tiang, rumah lampu & lampu dalam kondisi sangat baik) 5. Layak (tiang, rumah lampu, dan lampu semua baik) 4. Cukup layak (tiang keropos, rumah lampu baik, lampu menyala) 3. Agak layak (tiang keropos, rumah lampu 50% baik, dan lampu menyala kurang terang) 2. Tidak layak (tiang keropos, rumah lampu 20-40% baik, dan lampu menyala kurang terang) 1. Sangat tidak layak (tiang keropos, rumah lampu rusak, dan lampu tidak menyala)	
KPJU07	Fungsi fasilitas Apakah lampu penerangan jalan umum di jalan ini telah digunakan sesuai dengan fungsinya sebagai penerang jalan?	6. Sangat sesuai (seluruh lampu di jalan ini digunakan untuk penerangan jalan, bukan untuk fungsi lain) 5. Sesuai (hanya 10% lampu di jalan ini digunakan untuk fungsi lain selain penerangan jalan) 4. Cukup sesuai (ada 25% lampu di jalan ini digunakan untuk fungsi lain selain penerangan jalan) 3. Agak sesuai (50% lampu di jalan ini tidak hanya untuk penerangan jalan) 2. Tidak sesuai (75% lampu di jalan ini tidak digunakan untuk penerangan jalan dan ada pemasangan liar atau penambahan di luar PJU) 1. Sangat tidak sesuai (hampir semua lampu di jalan ini digunakan tidak hanya untuk penerangan jalan, melainkan seperti lapak/kios/angkring/gapura dll dan adapemasangan liar atau penambahan di luar PJU)	
KPJU08	Kerapian Apakah penempatan dan pemasangan lampu-lampu penerangan jalan umum di jalan ini sudah rapi?	6. Sangat rapi (tiang lurus, jarak antar tiang kurang lebih sama, keseluruhan tatanan terlihat rapi dan indah) 5. Rapi (tiang lurus dan jarak antar tiang kurang lebih sama) 4. Cukup rapih (tiang lurus, jarak antar tiang sama, tatanan tiang cukup rapih) 3. Cukup tidak rapih (tiang lurus, jarak antar tiang sama, tetapi keseluruhan tatanan terlihat kurang rapih) 2. Tidak rapi (tiang miring atau jarak antar tiang tidak sama) 1. Sangat tidak rapi (tiang miring dan jarak antar tiang tidak sama)	
KPJU09	Frekuensi Kerusakan	6. Tidak pernah rusak	

	Apakah lampu penerangan jalan umum di jalan ini sering rusak?	<ul style="list-style-type: none"> 5. cukup jarang rusak 4. jarang rusak 3. cukup sering rusak 2. sering rusak 1. Selalu rusak
KPJU10	<p><u>Pemeliharaan Fasilitas</u></p> <p>Apakah upaya pemeliharaan lampu penerangan jalan umum di jalan ini telah dilaksanakan Pemkot Yogyakarta (Dinas PUPKP) dengan baik?</p>	<ul style="list-style-type: none"> 6. Sangat baik (lampu diganti jika melewati batas usianya dan jika terjadi kerusakan, segera diperbaiki) 5. Baik (lampu diganti jika melewati batas usianya atau jika terjadi kerusakan, segera diperbaiki) 4. Cukup baik lampu diganti jika melewati batas usianya atau jika terjadi kerusakan, segera diperbaiki) 3. Ragu-ragu (tidak mengetahui apakah lampu di jalan ini pernah diganti atau rusak) 2. Buruk (lampu tidak diganti jika melewati batas usianya atau jika terjadi kerusakan, tidak diperbaiki) 1. Sangat buruk (lampu tidak pernah diganti jika melewati batas usianya dan jika terjadi kerusakan, tidak diperbaiki)
KPJU11	<p><u>Perkembangan Kebutuhan</u></p> <p>Apakah Pemkot Yogyakarta responsif terhadap perkembangan kebutuhan penerangan jalan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> 6. Sangat responsif (Cepat dalam merespon, cepat dalam pelaksanaan usulan untuk jumlah titik lampu yang sama dengan yang diusulkan) 5. Responsif (Cepat dalam merespon, cepat dalam pelaksanaan usulan, hanya jumlah titik lampu kurang dari yang diusulkan) 4. Cukup responsif (Cepat dalam merespon, tetapi lambat dalam pelaksanaan usulan) 3. Cukup tidak responsive (agak lama dalam merespon usulan warganya untuk menambah jumlah titik lampu penerangan jalan) 2. Tidak responsif (Lama dalam merespon usulan warganya untuk menambah jumlah titik lampu penerangan jalan) 1. Sangat tidak responsif (Sama sekali tidak merespon semua usulan warganya untuk menambah jumlah titik lampu penerangan jalan)
KPJU12	<p><u>Waktu respon</u></p> <p>Berapa lama petugas datang untuk memperbaiki lampu penerangan jalan umum yang rusak setelah adanya laporan/keluhan dari masyarakat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> 6. 1 – 2 hari 5. 3 – 4 hari 4. 5 - 6 hari 3. Lebih dari 1 minggu 2. lebih dari 2 minggu 1. lebih dari 3 minggu
KPJU13	<p><u>Keamanan</u></p> <p>Dengan adanya lampu-lampu penerangan jalan umum di</p>	<ul style="list-style-type: none"> 6. Sangat aman 5. Aman

	jalan ini, apakah Anda merasa aman dan nyaman saat melalui jalan ini di malam hari?	4. Cukup Aman 3. Kurang Aman 2. Tidak aman 1. Sangat tidak aman
--	---	--

MKPJU. Mekanisme Komplain Pelayanan Penerangan Jalan Umum			
MKPJU 01	Apakah Anda pernah melakukan komplain terhadap kondisi penerangan jalan (PJU)?	6. Selalu 5. Sering 4. Kadang-kadang	3. Jarang 2. Cukup jarang 1. Tidak pernah MKPJU06
MKPJU 02	Kritik dan saran apa yang pernah Anda sampaikan?	
MKPJU03. Cara menyampaikan keluhan		MKPJU04. Tanggapan terhadap kritik/saran Skor : skor 6 : sangat cepat Skor 5 : cepat Skor 4 : cukup cepat Skor 3 : cukup lambat Skor 2 : lambat Skor 1 : Sangat lambat	MKPJU05. Apakah Anda puas terhadap tanggapan kritik/saran? Skor : skor 6 : sangat puas Skor 5 : puas Skor 4 : cukup puas Skor 3 : cukup tidak puas Skor 2 : tidak puas Skor 1 : sangat tidak puas
a. Datang ke Dinas PUPKP	2.Ya 1.Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
b. Melalui Kotak saran/ pengaduan	2.Ya 1.Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
c. Melalui JSS	2.Ya 1.Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
d. Melalui hotline (telepon)	2.Ya 1.Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
e. Melalui media massa	2.Ya 1.Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
f. Melalui UPIK	2.Ya 1.Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

g. Lainnya	2.Ya 1.Tidak	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
<p>MKPJU06. Mengapa Bapak/Ibu/Saudara tidak pernah menyampaikan kritik/saran terkait dengan kondisi penerangan jalan umum (PJU)?</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>MKPJU07. Harapan bapak/ibu untuk pengelolaan Penerangan Jalan Umum di Kota Yogyakarta?</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

--- TERIMAKASIH ATAS PERHATIAN, BANTUAN DAN KERJASAMANYA ---

KERJASAMA ANTARA



DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA 2021



LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI TRENGGALEK
NOMOR 70 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

SISTEMATIKA PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

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 masa, kotak pengaduan atau layanan pengaduan serta jaringan sosial yang disediakan.

Dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan alat yang diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan dan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara serta mendorong Penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi Pelayanan Publik.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 45 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Kabupaten Trenggalek. Peraturan Bupati ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Oleh karena itu, Peraturan Bupati tersebut, perlu disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB II

MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada lingkup Pemerintah Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar Organisasi Penyelenggara pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik.
6. Mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara.
7. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB III

UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

BAB IV

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. menyusun instrumen survei.
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
3. menentukan Responden.
4. melaksanakan survei.
5. mengolah hasil survei.
6. menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB V

TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuisoner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey).
4. Diskusi kelompok terfokus.
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

BAB VI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit Penyelenggara.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit Pelayanan Publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VII

LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat:

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

a. apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana yang terdiri dari:

- Ketua.

- Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.

b. apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian Kerja Sama" dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

1) Badan Pusat Statistik (BPS);

2) Perguruan Tinggi (Pakar);

3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);

4) Pelaku Usaha; atau

5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner;

b. Bagian dari Kuesioner/pengantar;

c. Kelengkapan peralatan.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, Responden terpilih ditetapkan minimal 100 (seratus) orang

dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ($\text{"Jumlah unsur"} + 1$) $\times 10 =$ jumlah responden $(9 + 1) \times 10 = 100$ (seratus) responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpul Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. persiapan;
- b. pelaksanaan pengumpulan data;
- c. pengolahan data indeks; dan
- d. penyusunan dan pelaporan hasil.

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

C. PENGISIAN KUESIONER

Pengisian Kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- b. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

D. PENGOLAHAN DATA

1. Metode pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel: Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PER SEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4.	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program/aplikasi yang dijalankan dengan komputer/sistem data base sesuai yang digunakan untuk pengolahan data berbasis komputer.

- b. Pengolahan secara manual:

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanandan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah Kuesioner yang diisi oleh Responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah

Responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3). Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data Responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil Responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB VIII LAPORAN HASIL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN SURVEI

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	3,45
2.	Prosedur pelayanan	2,65
3.	Waktu pelayanan	3,53
4.	Biaya/tarif pelayanan	2,31
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1,55
6.	Kompetensi pelaksana	3,12
7.	Perilaku pelaksana	2,13
8.	Maklumat pelayanan	2,43
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,21

maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (2,31 \times 0,11) + (1,55 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (2,13 \times 0,11) + (2,43 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) =$$

Nilai survei adalah 2,682

Dengan demikian nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= 2,682 x 25 = 67,05
 - b. Mutu pelayanan B.
 - c. Kinerja unit pelayanan Baik.
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

B. PEMASANGAN (INSTALATION) PROGRAM

Untuk memudahkan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang diinstall pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan "Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik" dapat menggunakan program Office (Microsoft Word dan Microsoft Excel).

BAB IX
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

BAB X

**FORMAT KUESIONER DAN PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. FORMAT KUESIONER DAN PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
SKPD/UNIT KERJA PELAYANAN:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan survei kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 2015

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
SKPD/UNIT KERJA PELAYANAN :

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :/.....
(.....2015)

- PERHATIAN**
1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
 5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

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

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA :	
NIP/DATA LAIN :	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan di Unit ini, mudah dimengerti?</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Cukup mudah</p> <p>c. Mudah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu</p> <p>b. Cukup mampu</p> <p>c. Mampu</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>2. Menurut pendapat Saudara, apakah alur pelayan di unit pelayanan ini mudah dimengerti?</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Cukup mudah</p> <p>c. Mudah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Sopan dan Ramah</p> <p>b. Cukup Sopan dan Ramah</p> <p>c. Sopan dan Ramah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>3. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang waktu pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di unit pelayanan ini</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Cukup cepat</p> <p>c. Cepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang maklumat/janji layanan di Unit Pelayanan ini:</p> <p>a. Tidak dilakukan secara optimal</p> <p>b. Cukup dilakukan secara optimal</p> <p>c. dilakukan secara optimal</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>4. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan</p> <p>a. Tidak wajar</p> <p>b. Cukup wajar</p> <p>c. wajar</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan di Unit Pelayanan ini</p> <p>a. Tidak dilakukan secara optimal</p> <p>b. Cukup dilakukan secara optimal</p> <p>c. dilakukan secara optimal</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Cukup sesuai</p> <p>c. Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>		
--	----------------------------	--	--

**ASPEK DAN INDIKATOR SURVEI DAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA
KABUPATEN TRENGGALEK**

1. Persyaratan pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Kesederhanaan persyaratan pelayanan di front office (FO)
 - Kesederhanaan persyaratan pelayanan di loket
2. Prosedur pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Kemudahan pelayanan di Front Office (FO)
 - Kemudahan pelayanan di loket
3. Waktu pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Penyelesaian proses layanan dari awal hingga akhir sesuai standar
 - Kecepatan penanganan administrasi
4. Biaya/Tarif dengan indikator penilaian pada:
 - Kejelasan informasi pembiayaan
 - Kejelasan perincian biaya
 - Kejelasan bila ada biaya tambahan
 - Kepastian biaya yang harus dibayar
 - Kecocokan antara biaya yang ditetapkan dengan yang dibayar
 - Penggunaan alat bukti pembayaran.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan indikator penilaian pada:
 - Kejelasan hasil produk jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana, dengan indikator penilaian pada:
 - Disiplin:
 - Kesiapan petugas di tempat kerja
 - Ketepatan waktu bekerja sesuai jadwal
 - Ketertiban dalam antar pelayanan
 - Kejelasan dalam memberikan informasi
 - Ketertiban dalam ruang pelayanan
 - Kerapian petugas layanan
 - Tanggung Jawab:
 - Kejelasan tugas dan wewenang
 - Ketanggapan akan mutu layanan
 - Ketanggapan petugas administrasi dalam pelayanan
 - Ketanggapan dalam penanganan keluhan

Kemampuan:

- Ketepatan langkah-langkah proses layanan administrasi
- Kesesuaian waktu dalam pelayanan
- Kesigapan yang ditujukan staf administrasi
- Keramahan dalam pelayanan
- Pemahaman para petugas terhadap kebutuhan pelayanan
- Sikap aktif yang ditujukan petugas dalam pelayanan
- Mendengarkan keluhan pelanggan

Kecepatan:

- Kecepatan penanganan administrasi
- Kecepatan penanganan pengaduan
- Penyelesaian proses layanan dari awal hingga akhir sesuai standar

7. Perilaku Pelaksana, dengan indikator penilaian pada:

Keadilan:

- Netralitas sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung
- Sikap adil dalam pelayanan
- Menerapkan sistem antri yang adil

Kesopanan dan keramahan:

- Kesopanan petugas administrasi
- Keramahan petugas administrasi dalam melakukan pelayanan
- Kejujuran sikap para karyawan dalam melayani

8. Maklumat Pelayanan, dengan indikator penilaian pada:

- Upaya perbaikan pelayanan
- Kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan indikator penilaian pada:

- Pengelolaan penanganan pengaduan
- Terdapat sarana kotak pengaduan, telepon
- Petugas pengelola pengaduan
- Ruang media pengaduan

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
Telp./Fax. :

NO.URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.									
2.									
3.									
4.									
dst									
100.									
Jml Nilai per unsur									
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi									
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11									*)
SKM Unit Pelayanan									**)
Keterangan: U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan NRR = Nilai Rata-Rata SKM = Survei Kepuasan Masyarakat *) = Jml. NRR SKM Tertimbang **) = SKM unit pelayanan x 25				2015 Penanggung Jawab (.....)				

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urutan responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden .
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d. U9 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 s.d. U9 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) perunsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata SKM. per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,11 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
8. *) Jumlah NRR SKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR SKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U9.
9. **)SKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai SKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

B. SISTEMATIKA PELAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT KERJA PELAYANAN

1. Kata Pengantar
2. Daftar Isi
3. Bab I : Pendahuluan
 - A. Latar Belakang
 - B. Falsafat Organisasi
 - C. Kinerja Organisasi
 - D. Sarana Pendukung
 - E. Standar Pelayanan
4. Bab II : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
 - A. Latar Belakang Pelaksanaan
 - B. Dasar Hukum
 - C. Maksud dan Tujuan
 - D. Teknis Pelaksanaan
5. Bab III : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
 - A. Profil Responden
 - B. Survei Kepuasan Masyarakat
 - C. Deskripsi dan Analisis Masing-Masing Unsur
6. Bab IV : Prioritas Penanganan Perbaikan
7. Bab V : Penutup
8. Lampiran-lampiran
 - A. Profil Responden
 - B. Data Input Koesioner Survei Kepuasan Masyarakat
 - C. Daftar Kuesioner Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
 - D. Data Responden
 - E. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

C. PEMANTAUAN, EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT:

I. PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- a. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.
- b. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan

penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

- c. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

II. LANGKAH DALAM MENINDAKLANJUTI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT :

- Tandai dari 9 unsur pelayanan, mana unsur yang paling rendah skornya.
- Urutkan unsur yang rendah skornya menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan.
- Pemberian diklat dan pembinaan terkait SDM yang bertugas dalam pemberian pelayanan.
- Upayakan perbaikan sarana pelayanan yang menyebabkan keluhan pengguna layanan.
- Laporkan hasil survei kepada pimpinan Organisasi Penyelenggara pelayanan dan pimpinan daerah dalam memudahkan upaya perbaikan, terkait keperluan anggaran .
- Lakukan kembali Survei Kepuasan Masyarakat pasca upaya perbaikan pelayanan
- Komitmen bersama sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

III. TINDAK LANJUT MENINGKATKAN SKOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO.	VARIABEL	RENCANA TINDAK LANJUT
1	2	3
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Mengevaluasi satandar pelayanan pada setiap unit pelayanan• Memenuhi persyaratan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
2	Pemahaman terhadap prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Memperjelas alur pelayanan• Menempatkan diagram alur pelayanan ditempatkan yang mudah dilihat pengujung• Menyediakan fasilitas/layanan informasi bagi pengguna layanan

3	Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal waktu yang ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang jadwal waktu pelayanan • Mengevaluasi jadwal pelayanan dan pelaksanaannya • Memasang informasi jika terjadi perubahan jadwal pelayanan
4	Kesesuaian tarif/biaya antara biaya yang dibayarkan dengan ketentuan yang ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang tarif biaya pelayanan sesuai ketentuan • Membuat kwitansi resmi pada setiap adanya pembayaran • Pengumuman agar tidak melalui calo
5	Kejelasan produk spesifikasi pada jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang papan produk spesifikasi pada jenis pelayanan • Mengevaluasi produk jenis pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan • Membuat komitmen bersama untuk meningkatkan kedisiplinan • Menerapkan sanksi bagi pegawai di unit pelayanan yang tidak disiplin • Meningkatkan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan • Pimpinan senantiasa memonitor terhadap tanggung jawab kinerja bawahannya • Memberikan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani • Memasang papan nama petugas dalam memberikan pelayanan • Mengevaluasi tupoksi masing-masing petugas • Meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7	Kenyamanan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Menciptakan keadilan dalam memberikan/mendapatkan pelayanan • Melayani pengguna layanan

		sesuai nomor urut pendaftaran/antrian
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Mengevaluasi beban kerja masing-masing petugas pelayanan• Memasang papan maklumat pelayanan• Meningkatkan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan• Membuat komitmen bersama untuk meningkatkan kedisiplinan.
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Upayakan petugas yang menangani pengaduan adalah orang yang profesional (sesuai bidangnya)• Mengoptimalkan petugas pelayanan pengaduan (bilamana menyangkut penanganan pengaduan pelayanan publik)• Menjaring pendapat masyarakat• Memasang kotak pengaduan dan kelengkapannya pada tempat pelayanan• Memasang nomor telepon untuk pengaduan dan tindak lanjutnya

D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan survei kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

Pj. BUPATI TRENGGALEK,

TTD

JARIANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



ANIK SUWARNI

Nip . 19650919 199602 2 001



DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI



EXECUTIVE SUMMARY

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA

KOTA YOGYAKARTA

2021



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	4
BAB 1 PENDAHULUAN	5
Latar Belakang	5
1.2 Inventarisasi Permasalahan	7
1.3 Maksud dan Tujuan	8
1.4 Target/ Sasaran	9
1.5 Dasar Hukum	9
1.6 Skema dan Alur Pemikiran	10
BAB 2 METODOLOGI	11
2.1 Teknik Pengumpulan Data	11
2.2 Populasi dan Teknik Sampling	12
BAB 3 GAMBARAN UMUM WILAYAH	16
3.1 Letak Administratif dan Geografis	16
3.2 Kondisi Pelayanan Prasarana Jalan	18
3.3 Kondisi Pelayanan Pedestrian	18
3.4 Kondisi Pelayanan Simpang Tugu	20
3.5 Kondisi Pelayanan Drainase	20
BAB 4 HASIL AKHIR PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	26
4.1 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan (Kode A)	26
4.2 Hasil Survei Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman (Kode B)	44
4.3 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Simpang Tugu (Kode C)	62
4.4 Hasil Survei Pelayanan SAH Kawasan Kotagede (Kode D)	69
4.5 Hasil Survei Penataan Permukiman Kumuh Kawasan Klitren (Kode E)	76

4.6 Hasil Survei Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR) (Kode F)	84
4.7 Hasil Survei Pelayanan Penerangan Jalan umum (PJU) Kampung dan Lingkungan (Kode G)	89
LAMPIRAN	96

KATA PENGANTAR

Executive summary disusun untuk mengetahui pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pentingnya kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan sebagai bahan untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan infrastruktur di Kota Yogyakarta. *Executive summary* berisikan ringkasan dari seluruh isi laporan. *Executive summary* ini diharapkan dapat menjadi gambaran dari keseluruhan dokumen pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta.

Yogyakarta, 2021

Dekan Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada,

Dr. Danang Sri Hadmoko, S.Si., M.Sc.

NIP 198005292002121001

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman 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.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta pasal 3 ayat 3 menyatakan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe A yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan bidang perumahan dan Kawasan permukiman. Sehingga Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang-bidang infrastruktur dan prasarana wilayah, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta pasal 4 sampai dengan pasal 43. Selanjutnya, sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Selaku penyelenggara pelayanan publik maka Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta setiap tahun berkewajiban menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei tersebut akan digunakan sebagai bahan pelaporan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn 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 dapat menjadi salah satu upaya untuk perbaikan pelayanan.

Pemerintah Daerah dengan berbagai keterbatasan yang ada telah berusaha seoptimal mungkin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi di dalam realitanya masih sering dijumpai banyak keluhan dan kritik yang disampaikan masyarakat secara langsung maupun melalui berbagai media karena kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturn penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara

harapan akan kebutuhannya dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga akan ada perbaikan yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah demi peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan. Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Yogyakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan.

1.2 Inventarisasi Permasalahan

Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan prasarana Kota Yogyakarta yaitu dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Penyediaan pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta supaya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna juga dituntut untuk aktif berpartisipasi dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Kecenderungan yang terjadi dalam masyarakat adalah masyarakat yang acuh dan tidak peduli terhadap prasarana yang tidak berfungsi dengan baik atau terjadi kerusakan, sehingga tidak dilaporkan kepada pihak penyelenggara. Besar harapan kedepannya masyarakat dapat turut aktif berpartisipasi aktif turut mengawasi dan memantau prasarana yang yang tidak bekerja dengan baik atau mengalami kerusakan dan dapat dilaporkan ke pihak pemerintah lebih cepat. Hal

ini dimaksudkan supaya pemerintah dapat segera menangani kerusakan yang terjadi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat terwujud.

Pembangunan yang baik membutuhkan adanya kerjasama dari berbagai pihak baik itu dari pemerintah, masyarakat dan stakeholder lainnya. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut harus cepat tanggap terhadap permasalahan yang terjadi begitu juga dengan masyarakat yang harus tanggap dan aktif dalam mengawasi segala bentuk pembangunan. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan yang dilakukan pemerintah dan meningkatkan pembangunan yang akan dilakukan, sehingga pelayanan menjadi lebih inovatif dan maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2021 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana yang telah disediakan di Kota Yogyakarta.

Tujuan

Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta adalah:

1. Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan prasarana Kota Yogyakarta

3. Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta.

1.4 Target/ Sasaran

Meningkatnya kualitas pelayanan prasarana wilayah yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman yang ada di 14 kemantren dan 45 kelurahan dari Kota Yogyakarta.

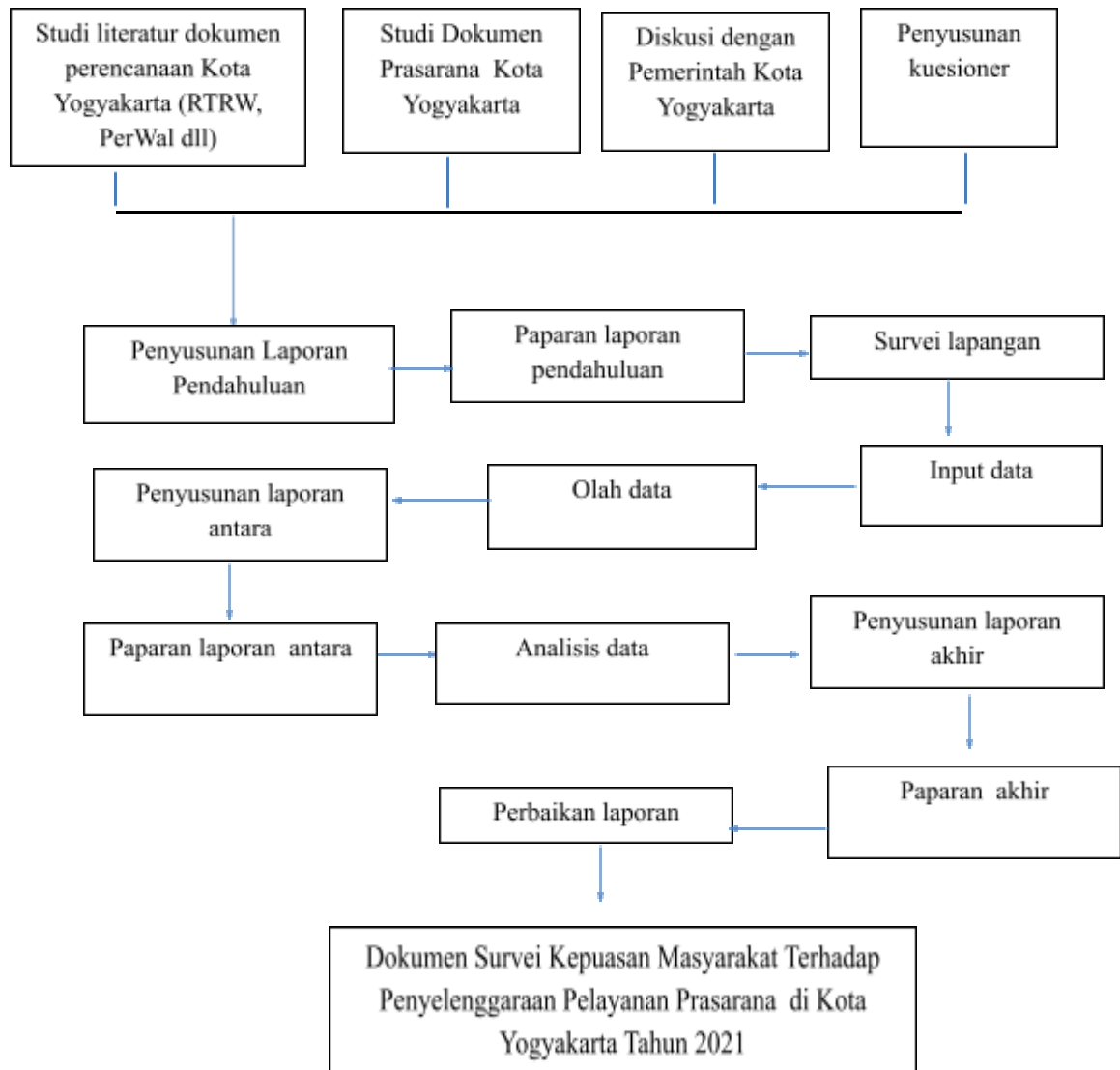
1.5 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 99 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta
4. Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta yang menyatakan bahwa UPT berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta

1.6 Skema dan Alur Pemikiran

Skema dan alur pemikiran dari kegiatan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan prasarana wilayah Kota Yogyakarta dijelaskan melalui **Gambar 1.1** Diagram Alur Pemikiran Kegiatan berikut ini.



Gambar 1.1 Diagram Alur Pemikiran Kegiatan

BAB 2 METODOLOGI

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa bidang pelayanan prasarana merupakan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis statistik deskriptif. Kajian ini akan memfokuskan pada pengolahan data dan angka dengan menggunakan statistik. Kajian ini akan mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan. Masyarakat Kota Yogyakarta akan menjadi objek utama kajian ini.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh informasi langsung dari lapangan. Teknik yang dilakukan dalam melakukan pengumpulan data primer adalah sebagai berikut :

- a) Observasi lapangan. Observasi lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Observasi lapangan dimaksudkan untuk mengetahui kondisi secara langsung di lapangan baik itu permasalahan yang ada di sana atau fenomena-fenomena yang ditemukan lainnya. Alat yang digunakan untuk membantu observasi ini adalah kamera, peta, GPS, alat tulis dan alat perekam.
- a) Wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner. Wawancara ini dilakukan pada responden, yaitu masyarakat Kota Yogyakarta. Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan wawancara dan mengumpulkan data dari responden yang ada di lapangan.

2.2 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam kajian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Yogyakarta secara umum di Kota Yogyakarta. Jumlah populasi yang sangat besar membuat kajian ini menggunakan sampel sebagai objek. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki untuk mewakilkan kondisi populasi tersebut .

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *quota sampling*. Pengambilan responden dengan sampel total adalah 250 responden untuk pelayanan pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan, pedestrian Jl. Jenderal Sudirman, penataan simpang Tugu, pembangunan Saluran Air Hujan (SAH) Kawasan Kotagede, penataan lingkungan kumuh Kawasan Klitren, rehabilitasi saluran pembawa dan sambungan rumah, PJU kampung dan lingkungan yang dibagi ke dalam beberapa kategori pengambilan sampel.

1. Pengambilan responden untuk pembangunan kawasan Jl.KH Ahmad Dahlan
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar penataan kawasan jalan yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Pengambilan responden di Jl. KH. Ahmad Dahlan yaitu sejumlah 35 responden.
2. Pengambilan responden untuk pelayanan pedestrian Jl. Jenderal Sudirman
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Jumlah responden yang diambil yaitu 15 responden.

3. Pengambilan responden untuk penataan Simpang Tugu
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan prasarana simpang jalan Tugu yang dibawah oleh Bidang Bina Marga. Simpang tugu mencakup beberapa pertemuan jalan yaitu antara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi. Jumlah responden yang diambil yaitu 39 responden.
4. Pengambilan responden untuk Saluran Air Hujan (SAH) Kotagede
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan SAH yang dibawah oleh Bidang Sumberdaya Air dengan memiliki fokus pada Kemantren Kotagede yaitu terdiri atas tiga kelurahan. Pengambilan responden di pelayanan SAH berjumlah 45 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Jumlah Responden untuk Pelayanan SAH

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kotagede	Rejowinangun	15
		Prenggan	15
		Purbayan	15
TOTAL RESPONDEN			45

5. Pengambilan responden untuk permukiman kumuh
Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar pengelolaan perumahan yang dibawah oleh Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman dengan memiliki fokus pada kelurahan yang memiliki permukiman kumuh yaitu Kelurahan Klitren. Pengambilan responden di permukiman kumuh berjumlah 40 responden yang berada di Kelurahan Klitren, Kemantren Gondokusuman, Kota Yogyakarta, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.2**.

Tabel 2.2 Jumlah Responden untuk Permukiman Kumuh

NO	KELURAHAN	RW	JUMLAH RESPONDEN
1	Klitren	1	10
		3	10
		4	5
		6	5
		7	5
		8	5
TOTAL RESPONDEN			40

6. Pengambilan responden untuk pelayanan rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

Pengambilan responden dilakukan di beberapa kelurahan yang terdapat prasarana Sambungan Rumah (SR) dan Saluran Pembawa (SP) yang terhubung ke pelayanan Instalasi Pengelolaan Air Limbah Terpusat (IPAL Terpusat). Pertanyaan pada survei terkait dengan pemeliharaan dan keluhan dari pemanfaatan SP dan SR yang di bawah UPT Pengelolaan Air Limbah. Survei ini akan di lakukan di kelurahan dengan 36 sampel responden yang merupakan pengguna sambungan rumah (SR) seperti ditunjukkan oleh **tabel 2.3**.

Tabel 2.3 Jumlah Responden untuk Pelayanan SR

NO	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Kraton	Kadipaten	3
2	Mergangsan	Wirogunan	3
3	Ngampilan	Ngampilan	3
4	Gondokusuman	Terban	3
5	Wirobrajan	Patangpuluhan	3
6	Tegalrejo	Karangwaru	3
7		Tegalrejo	3
8	Danurejan	Bausasran	3
9	Umbulharjo	Semaki	3
10		Sorosutan	3

11		Tahunan	3
12		Warungboto	3
TOTAL RESPONDEN			36

7. Pengambilan Responden untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kampung dan Lingkungan

Pengambilan responden ini mencakup pertanyaan seputar kondisi dan pemanfaatan Penerangan Jalan Umum Kampung dan Lingkungan yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penerangan Jalan Umum (PJU). Survei dilakukan pada empat sektor wilayah kerja PJU di Kota Yogyakarta, sehingga diambil dua kelurahan sampel dari setiap sektor. Jumlah responden adalah 40 responden, sebagaimana yang ditunjukkan pada **tabel 2.4** sebagai berikut.

Tabel 2.4 Jumlah Responden untuk Pelayanan PJU Kampung dan Lingkungan

SEKTOR	KEMANTREN	KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Gondokusuman	Kotabaru	5
	Danurejan	Bausasran	5
2	Umbulharjo	Pandeyan	5
	Kotagede	Rejowinangun	5
3	Kraton	Kadipaten	5
	Wirobrajan	Wirobrajan	5
4	Tegalrejo	Tegalrejo	5
	Gedongtengen	Pringgokusuman	5
TOTAL RESPONDEN			40

BAB 3

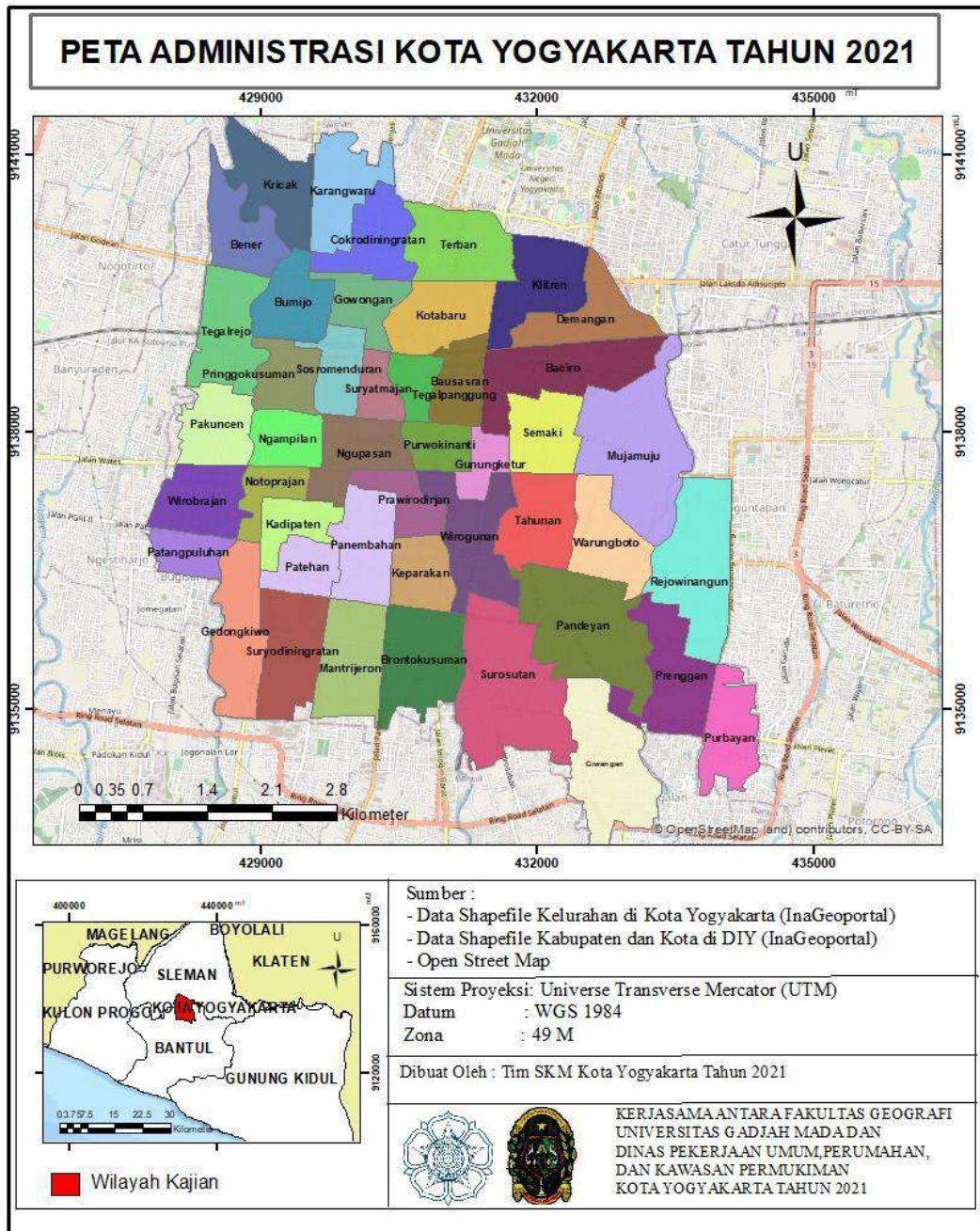
GAMBARAN UMUM WILAYAH

3.1 Letak Administratif dan Geografis

Kota Yogyakarta merupakan ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta terletak pada koordinat 110°24'19" hingga 110°28'53" Bujur Timur dan 07°49'26" hingga 07°15'24" Lintang Selatan. Luas Kota Yogyakarta adalah 32,5 Km² atau 1,02 persen dari luas wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jarak yang ditempuh oleh ibukota Kemantren terjauh yakni Kemantren Tegalrejo ke arah pusat pemerintahan Kota Yogyakarta hanya sejauh 6 km saja. Secara administratif, Kota Yogyakarta memiliki memiliki batas wilayah diantaranya ialah

- Batas wilayah Utara : Kabupaten Sleman;
- Batas wilayah Timur : Kabupaten Bantul dan Sleman;
- Batas wilayah Selatan : Kabupaten Bantul; dan
- Batas wilayah Barat : Kabupaten Bantul dan Sleman.

Kota Yogyakarta pada tahun 2020 memiliki 14 kemantren dengan 45 kelurahan yang dibagi menjadi 617 Rukun Warga (RW) dan 2.535 Rukun Tetangga (RT). Kemantren Umbulharjo merupakan kemantren yang memiliki wilayah paling luas yaitu 812 Ha atau sebesar 25% dari luas Kota Yogyakarta dengan jumlah kelurahan terbanyak, yaitu sebanyak 7 kelurahan. Sementara itu kemantren yang memiliki luasan terkecil adalah Kemantren Pakualaman dengan luas 63 Ha atau sebesar 1,94% dari total wilayah Yogyakarta. Lebih lengkapnya tentang luas dan pembagian wilayah administrasi Kota Yogyakarta dapat dilihat dalam Peta administrasi Kota Yogyakarta disajikan pada **Gambar 3.1**.



Gambar 3. 1. Peta Administrasi Kota Yogyakarta

Sumber : Hasil Pengolahan Data Sekunder (2021)

3.2 Kondisi Pelayanan Prasarana Jalan

Kondisi jalan yang baik selaras dengan sudah memiliki perkerasan aspal sehingga mengindikasikan kualitas dan kuantitas jalan yang baik. Persentase jalan Kota di Yogyakarta dalam kondisi mantap dari tahun ke tahun menunjukkan angka yang fluktuatif dengan kecenderungan meningkat. Pertumbuhan rata-rata per tahunnya adalah 0,04 %Angka persentase jalan dalam kondisi mantap Kota Yogyakarta masih jauh di atas SPM (Standar Pelayanan Minimal) Nasional yaitu 60%.

Tabel 3.1 Panjang Jalan Berdasarkan Kondisi

No	Sub Elemen	Tahun					Satuan
		2017	2018	2019	2020	2021	
1	Jalan Baik	104,08	95,22	115,1	93,28	93,28	Km
2	Jalan Sedang	87,09	95,87	85,75	81,12	81,12	Km
3	Jalan kondisi mantap	191,17	191,09	200,85	186,47	186,47	Km
4	Jalan Rusak Sedang	42,04	42,12	32,38	58,82	58,82	Km
5	Jalan Rusak Berat	0	0	0	0	0	Km
6	Jalan kondisi tidak mantap	18,03	18,06	13,88	13,88	13,88	Km
7	Persentase panjang jalan dalam kondisi mantap	81,97	81,94	86,12	86,12	86,12	%

Sumber : Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2021)

3.3 Kondisi Pelayanan Pedestrian

Kota Yogyakarta memiliki jaringan jalan bagi pejalan kaki, tetapi belum digunakan secara maksimal oleh pejalan kaki. Kedepannya pengembangan pedestrian harus ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan bagi pejalan kaki. Jumlah panjang trotoar di Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun pada tujuh tahun terakhir yaitu dari tahun 2012 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan dan penurunan, hal tersebut dapat dilihat dari **Tabel 3.2** berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Panjang Trotoar

Jumlah Panjang Trotoar (Km)						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
182,7200	183,1200	183,6570	184	184,4084	184,4084	184,4084

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2019)

Tabel 3.2 tersebut memperlihatkan bahwa secara keseluruhan jumlah panjang trotoar meningkat dari tahun 2012 ke tahun 2018 dengan jumlah panjang penambahan adalah 1.6884 Km meskipun pada setiap tahunnya tidak selalu mengalami peningkatan namun mengalami penurunan. Seperti pada tahun 2014 ke tahun 2015 di mana jumlah panjang trotoar mengalami penurunan sebanyak 0,5525 Km.

Beberapa ruas jalan Kota Yogyakarta, sudah terdapat fasilitas trotoar dan beberapa diantaranya adalah memiliki fasilitas yang dapat digunakan untuk mengakomodasi kaum difabel. Salah satu fasilitas yang ditambahkan pada pedestrian di Kota Yogyakarta selain lebarnya trotoar yaitu adanya lajur pemandu. Lajur pemandu berfungsi sebagai panduan informasi khusus pada permukaan lajur pejalan kaki bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (Tuna netra), hal ini disebutkan dalam perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018. Berdasarkan Hal ini dapat dilihat dari tabel jumlah panjang trotoar yang sudah dan belum memiliki tegel untuk arahan kaum difabel. Berikut merupakan **Tabel 3.3** tersebut.

Tabel 3.3 Jumlah Panjang Trotoar berdasarkan Lajur Pemandu (Tegel Difabel)

Indikator	Jumlah Panjang Trotoar (Km)						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sudah ada Tegel Difabel	10,3696	15,3440	18,7635	20,9374	22,1374	25,3630	27,7580
Belum ada Tegel Difabel	172,3504	167,7760	164,8935	163,1671	162,2710	159,0454	156,650

Sumber : Data Dinas PUPKP Kota Yogyakarta, 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari tahun ke tahun pada tujuh tahun terakhir jumlah panjang trotoar dengan tegel difabel mengalami

peningkatan. Artinya setiap tahun pemerintah Kota Yogyakarta sudah melakukan upaya pembangunan untuk perbaikan trotoar khususnya bagi kaum difabel. Secara umum dari tahun 2012 ke tahun 2018 penambahan panjang trotoar yang sudah memiliki Tegel Difabel adalah 17,3884 Km. Otomatis jumlah panjang trotoar yang belum memiliki tegel difabel di Kota Yogyakarta mengalami penurunan jumlah dari tujuh tahun terakhir dari tahun 2012 ke tahun 2018.

3.4 Kondisi Pelayanan Simpang Tugu

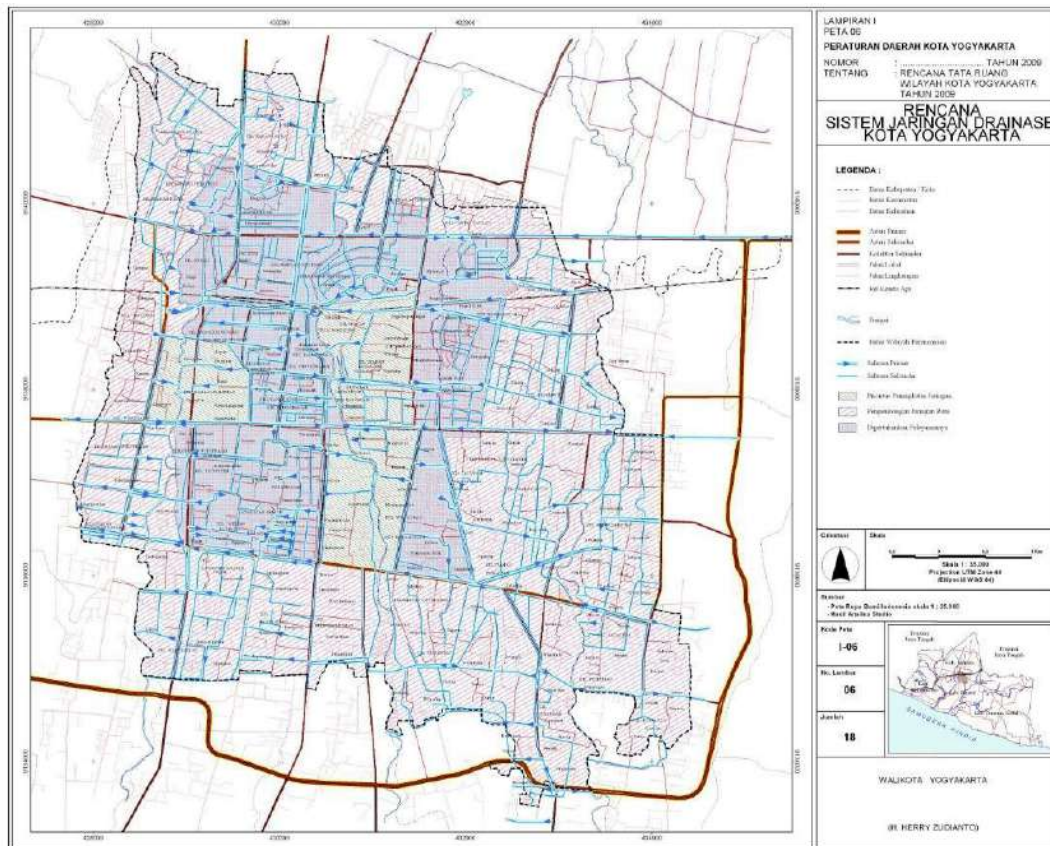
Revitalisasi kawasan Simpang Tugu Pal Putih sudah diresmikan tahun 2020 lalu. Revitalisasi pada kawasan tersebut dianggap penting karena merupakan kawasan strategis dari Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Keberadaan tugu menjadi kekuatan dalam sumbu filosofi. Sebagaimana yang diketahui bahwa Kota Yogyakarta memiliki proses pembangunan yang tetap menerapkan nilai budaya, maka pemeliharaan kawasan tersebut sangat diperhatikan.

Pembangunan penataan kawasan Tugu yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk membersihkan kabel - kabel yang melayang dan mengganggu estetika. Pembangunan tersebut juga mendukung ikon Kota Yogyakarta. Operasional dan pemeliharaan yang dilakukan adalah dengan memelihara perlengkapan jalan, vegetasi, limbah, kelistrikan, air, peralatan pendukung, dan pemeliharaan kebersihan. Penataan kawasan Simpang Tugu juga didukung dengan penataan pedestrian Jl. KH Ahmad Dahlan yang pada tahap pertama sudah dilakukan pada sisi selatan sepanjang 700 meter dan pedestrian pada segmen Jembatan Gondonglayu hingga Tugu dengan panjang 630 meter di kedua sisi

3.5 Kondisi Pelayanan Drainase

Drainase merupakan salah satu fasilitas dasar yang harus ada di perkotaan. Menurut Perda No 2 Tahun 2010 - 2029 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Yogyakarta, drainase meliputi jaringan pembuangan air hujan dan peresapan air hujan yang dikategorikan dalam saluran primer, saluran sekunder, saluran tersier, sumur resapan dan kolam retensi/embung/pengendali banjir. Drainase berfungsi sebagai pengontrol air permukaan sehingga berlebih sehingga dapat

sehingga mengurangi resiko bencana banjir. Persebaran drainase di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada peta drainase di **Gambar 3.2** berikut.



Gambar 3.2 Peta Rencana Drainase Kota Yogyakarta

Sumber: RTRW Kota Yogyakarta 2010-2029

Pembangunan pusat-pusat kegiatan dan kawasan permukiman akan berakibat berkurangnya luasan permukaan tanah untuk resapan air, sehingga akan semakin besar volume air yang melimpas di permukaan tanah (*run off*). Untuk itu diperlukan saluran air hujan/drainase sebagai penampung dan selanjutnya mengalirkan ke tempat yang lebih rendah. Saluran drainase di Kota Yogyakarta yang ada, pada umumnya terdapat di bawah trotoar atau antara trotoar dan batas tanah milik. Secara lebih rinci, kondisi persentase jalan yang memiliki trotoar dan drainase dari waktu ke waktu dapat dilihat pada **Tabel 3.4**.

Tabel 3.4. Persentase Jalan yang Memiliki Trotoar dan Drainase/Saluran Pembuangan Air (Minimal 1,5 m) di Kota Yogyakarta Tahun 2015- 2019

Indikator	2016	2017	2018	2019
Panjang Jalan yang terdapat drainase dan trotoar (km)	158,979	158,979	158,979	158,979
Panjang seluruh jalan (km)	248,09	233,21	233,21	233,21
Persentase (%)	64,08	68,17	68,17	68,17

Sumber: Dinas PUPKP Kota Yogyakarta (2020)

3.5 Kondisi Pelayanan Permukiman

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki program peningkatan kualitas kawasan kumuh. Hal ini dimulai dengan ditetapkannya kawasan kumuh di Kota Yogyakarta melalui Keputusan Walikota Yogyakarta Tahun 2016 tentang Penetapan Lokasi Kawasan Kumuh di Kota Yogyakarta. Penetapan lokasi perumahan dan permukiman kumuh tersebut akan menjadi dasar dari upaya peningkatan kualitas lingkungan permukiman. Penetapan SK ini diawali dengan proses pendataan secara partisipatif dengan berpedoman pada ketentuan Teknis Peningkatan Kualitas Perumahan dan Permukiman Kumuh. Penetapan kawasan kumuh ini sekaligus untuk mendukung Program Nasional Pengentasan Permukiman kumuh yaitu Target Nasional Permukiman Tanpa Lingkungan Kumuh. Persebaran kawasan kumuh di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada **Tabel 3.5.**

Tabel 3.5. Lokasi Kawasan Kumuh di Kota Yogyakarta

No	Kemantren	Luas (Ha) Tahun 2016	Luas (Ha) Tahun 2019
1	Mantrijeron	20,65	16,44
2	Mergangsan	16,32	8,36
3	Umbulharjo	75,20	22,9
4	Kotagede	19,64	12,29
5	Gondokusuman	19,16	10,64
6	Danurejan	7,12	2,3
7	Pakualaman	7,51	0

8	Gondomanan	12,91	0,75
9	Ngampilan	13,51	1,46
10	Wirobrajan	10,17	13,75
11	Gedongtengen	6,93	4,81
12	Jetis	20,60	4,36
13	Tegalrejo	35,18	16,66
Total		264,90	114,7

Sumber: SK Walikota Yogyakarta No 216 (2016) dan No 158 (2021)

Di tahun 2016 terdapat 13 kemantren yang memiliki kawasan kumuh, sedangkan di tahun 2021 berkurang menjadi 12 kemantren saja. Semua kemantren mengalami penurunan, tetapi hanya Kemantren Wirobrajan saja yang mengalami peningkatan. Penetapan kawasan kumuh di Kota Yogyakarta merupakan bentuk awal dari keseriusan pemerintah kota dalam memperbaiki kualitas permukiman. Hal ini dilanjutkan dengan upaya pengentasan permukiman kumuh. Hanya dalam kurun waktu 5 tahun semenjak ditetapkannya SK tersebut, pemerintah kota Yogyakarta telah berhasil melakukan pengurangan kawasan kumuh secara signifikan, yang secara rinci dapat dilihat pada **Tabel 3.6**.

Tabel 3. 6 Pengurangan Permukiman Kumuh s/d 2021

No	Indikator	Satuan	Luas Kawasan Kumuh		
			Luas 2016	Luas 2021	Pengurangan
1	Luas Kawasan Kumuh	Ha	264,9	114,7	150,2

Sumber : SK Walikota Yogyakarta No 158 (2021)

3.6 Kondisi Pelayanan Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

Sebagian besar rumah tangga penduduk yang tinggal di suatu wilayah memerlukan pengelolaan air limbah demi menunjang sanitasi yang sehat. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik menjelaskan bahwa air limbah perlu dikelola dengan serangkaian kegiatan pengelolaan dalam

satu kesatuan prasarana dan sarana atau yang disebut dengan SPALD. Penyelenggaraan SPALD terdiri atas setempat dan terpusat. SPALD setempat (SPALD-S) adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengolah air limbah domestik di lokasi sumber. Sementara itu, untuk SPALD terpusat (SPALD-T) adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengalirkan air limbah domestik dari sumber secara kolektif ke sub-sistem pengolahan terpusat.

Fasilitas pendukung pengolahan air limbah dengan sistem terpusat terdiri dari sambungan rumah tangga dan non rumah tangga, jaringan pengumpul, sistem penggelontor, dan jaringan perpipaan yang mengalirkan limbah menuju sistem pengolahan terpusat. Berdasarkan data UPT Pengolahan Air Limbah Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta, bahwa hingga tahun 2020 Kota Yogyakarta memiliki 18.566 kepala keluarga yang terhubung dengan sambungan rumah (SR) dari IPAL terpusat.

Pembangunan dan penyediaan sistem pengelolaan air limbah terpusat skala kota selalu ditingkatkan dengan melakukan pembangunan SR dan saluran pembawa, penyusunan DED perencanaan SR, dan rehabilitasi SR dan SP. Berdasarkan Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta, di tahun 2021 sudah terpasang target pemasangan 237 SR dan rehabilitasi pada 174 SR. Sambungan Rumah adalah sambungan saluran pembuangan dari bangunan tempat pemakai yang dihubungkan ke jaringan air limbah domestik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Sementara itu, untuk saluran pembawa adalah saluran yang menyambungkan dari rumah ke pipa lateral.

3.7 Kondisi Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

Peningkatan dan perbaikan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kampung dan Lingkungan merupakan upaya untuk mengatasi isu pemerataan pembangunan infrastruktur sehingga dapat mengurangi ketimpangan wilayah. Kualitas PJU lingkungan, PJU ramah lingkungan atau yang menggunakan LED di Kota Yogyakarta sebanyak 11.943 titik di tahun 2019. Sementara itu, di tahun 2020

lampu LED di tahun 2020 sudah terpasang sebanyak 13.919 titik yang terdiri atas 12.616 lampu PJU LED dan 1.303 lampu hias LED.

Kondisi Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kota Yogyakarta mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Di beberapa jalan-jalan lokal sekarang ini sudah banyak ditemukan PJU. Di Kota Yogyakarta, di tahun 2020 sudah terdapat dari 27.838 titik penerangan jalan umum dan lampu hias yang tersebar di jalan-jalan di Kota Yogyakarta. Jumlah tersebut terdiri atas 26.241 titik lampu PJU dan 1.597 titik lampu hias. Keberadaan penerangan jalan umum sangat berguna khususnya pada malam hari. Penerangan jalan umum ini membantu pengguna jalan ketika berkendara di malam hari. Tidak hanya berfungsi sebagai keamanan dan kenyamanan, penerangan jalan umum ini juga memiliki fungsi estetika yaitu untuk mempercantik suasana malam pada suatu wilayah. Penerangan jalan umum yang memiliki fungsi estetika ini biasanya ditempatkan pada kawasan-kawasan strategis kota dan kawasan wisata kota.

Di masa pandemi COVID -19, upaya pemerintah demi membatasi aktivitas masyarakat juga dilakukan dengan pemadaman lampu jalan yang memiliki tujuan untuk mengurangi warga yang melakukan kegiatan tidak perlu. Inovasi juga dilakukan oleh UPT PJU dengan mengembangkan SIMPEN JALU yaitu Sistem Informasi Manajemen Penerangan Jalan Umum Kota Yogyakarta yang memiliki fitur sistem antara lain Layanan Publik, Manajemen Aset PJU, Analisis Ekonomi dan Analisis Energi yang memudahkan UPT PJU dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam melaksanakan pelayanan publik baik secara external maupun internal. Inovasi tersebut juga mendukung visi pembangunan Kota Yogyakarta pada misi ke-6 yaitu membangun sarana dan prasarana publik dan permukiman dan pada misi ke-7 yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

BAB 4

HASIL AKHIR PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan (Kode A) Kualitas Pelayanan Jalan

a. Ketersediaan Fasilitas

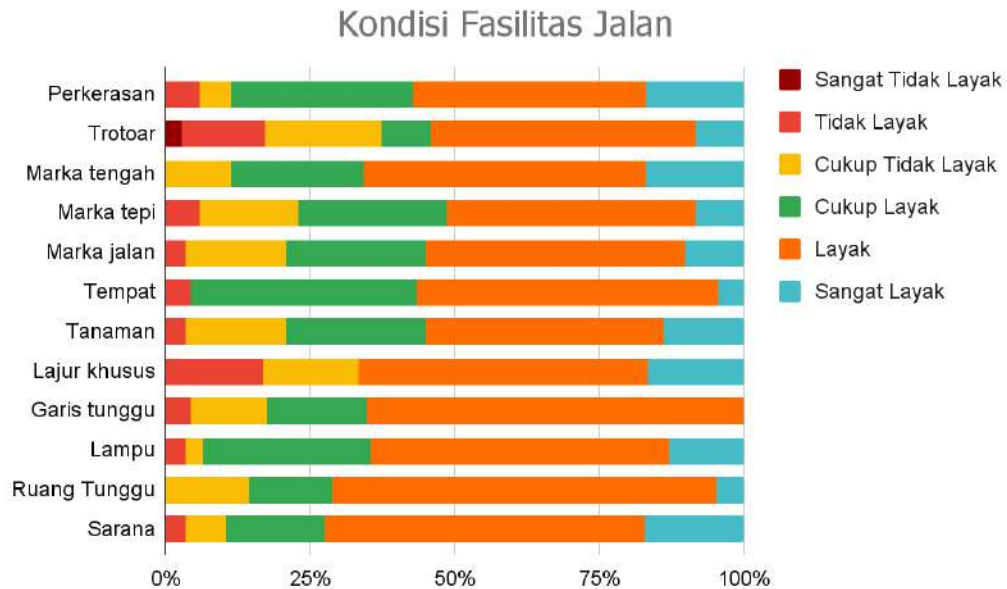
Secara garis besar fasilitas yang ada pada infrastruktur jalan meliputi perkerasan jalan, trotoar, marka tengah, marka tepi, marka jalan samping, divider, *zebra cross*, tanaman perindang, lajur khusus sepeda, garis tunggu, lampu penerangan, tempat duduk, pagar pengaman, tempat sampah, rak sepeda, halte, dan sarana berkebutuhan khusus. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan kawasan jalan tersebut telah tersedia dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, terdapat beberapa fasilitas yang tidak tersedia diantaranya adalah divider, pagar pengaman, tempat sampah, tempat duduk dan rak sepeda sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.1**.



Gambar 4.1 Ketersediaan Fasilitas Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas



Gambar 4.2 Kondisi Fasilitas Jalan

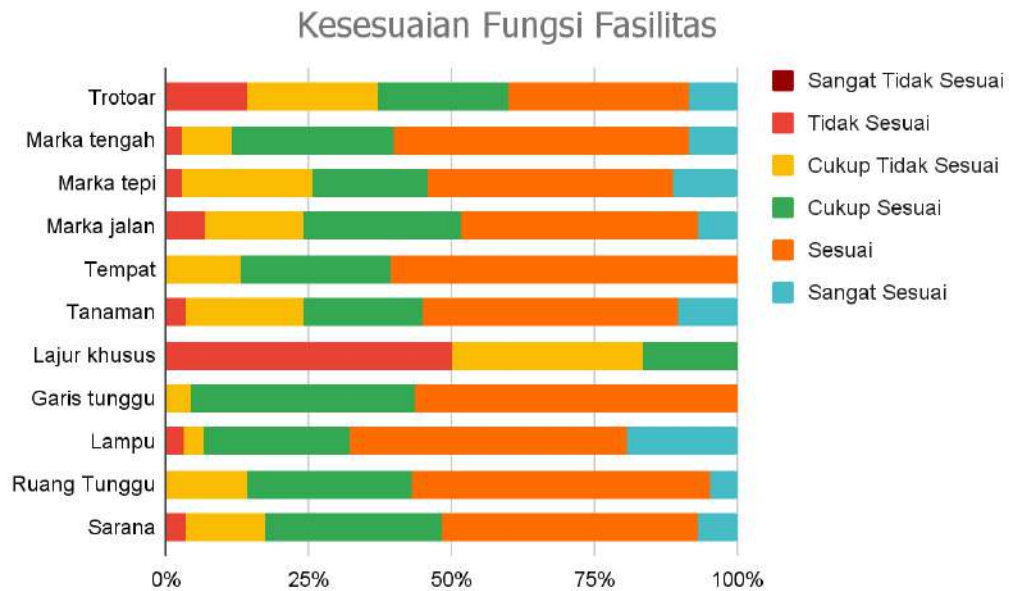
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Berdasarkan **Gambar 4.2** dapat diketahui bahwa hanya fasilitas trotoar saja yang memiliki penilaian sangat tidak layak atau sebesar 2,9%. Hal tersebut disebabkan adanya proses penggalian dan pemeliharaan untuk mendukung fasilitas yang lebih baik kedepannya. Sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.2** bahwa kondisi sangat tidak layak yang membuat kenyamanan pejalan kaki terganggu.

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut akan mendukung pengguna jalan dalam beraktivitas dan dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang memiliki dominasi nilai tidak sesuai yaitu lajur khusus sepeda. Selain itu, proses pembangunan atau konstruksi yang masih berlangsung

juga membuat beberapa responden menilai fungsi fasilitas termasuk cukup tidak sesuai dan tidak sesuai sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.3**.

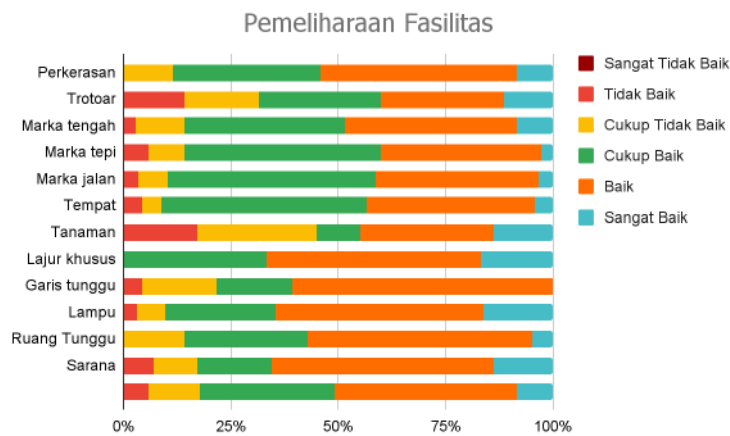


Gambar 4.3 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan Jl. KH. Ahmad Dahlan termasuk dalam kategori cukup baik dan baik untuk yang paling dominan. Hal tersebut dikarenakan saat ini juga sedang dalam tahap perbaikan yang artinya termasuk dalam pemeliharaan fasilitas agar meningkatkan kondisi fasilitas sehingga lebih optimal dalam menunjang aktivitas masyarakat. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.4** bahwa tanaman perindang dianggap memiliki pemeliharaan yang tidak baik, karena menurut responden tanaman yang ada dianggap kurang sesuai dan kurang rindang.



Gambar 4.4 Pemeliharaan Fasilitas Jalan oleh Pemerintah Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Fungsi Fasilitas Pedestrian (FFP)

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei fungsi utama fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan KH. Ahmad Dahlan, secara umum sudah mendukung pengguna jalan dan pejalan kaki dalam memanfaatkan fasilitas pada jalan kolektor tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian berbagai indikator yang mendominasi di antara cukup mendukung hingga mendukung. Indikator tersebut diwujudkan menjadi 15 poin dalam pertanyaan kuesioner yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Penghubung Antar Pusat Kegiatan

Gambar 4.5 menunjukkan pedestrian di Jl. KH. Ahmad Dahlan masih memiliki penilaian sangat tidak mendukung sebesar 5,7%. Hal tersebut dikarenakan fungsi trotoar sebagai pendukung fasilitas bagi pejalan kaki yang ingin mencapai tempat tujuan sedang diperbaiki sehingga akan terhambat.

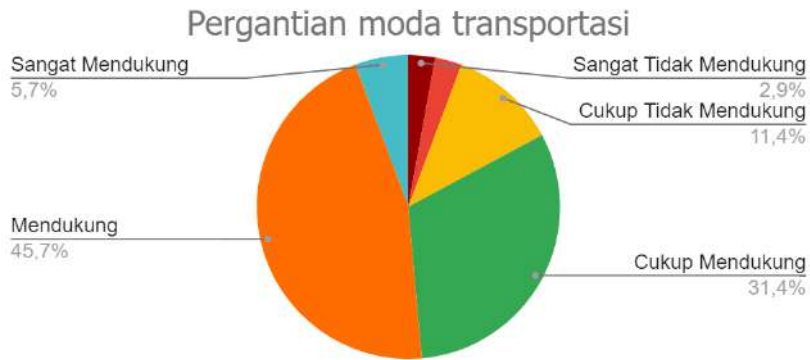


Gambar 4.5 Pendukung Integrasi Pusat Kegiatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Gambar 4.6 menunjukkan pendukung pergantian moda transportasi sangat diperlukan bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan Trans Jogja. Hal tersebut akan mendukung konsep *Transit Oriented Development* untuk menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi satu sama lain. Namun, masih ditemukan penilaian 2,9% sangat tidak mendukung yang disebabkan oleh rekonstruksi. Di sisi lain masyarakat juga sudah merasa didukung dengan fasilitas tersebut.

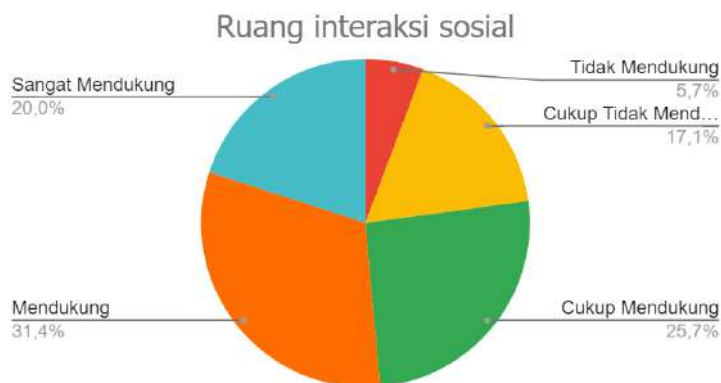


Gambar 4.6 Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Sementara itu, **Gambar 4.7** menunjukkan bahwa masih terdapat penilaian responden sebesar 5,7% bahwa pedestrian sangat tidak mendukung ruang interaksi sosial. Hal tersebut dapat terjadi karena salah satu fasilitas yaitu tempat duduk tidak tersedia. Tempat duduk dapat menjadi sarana bagi pejalan kaki yang ingin menikmati kota dan beristirahat sejenak sehingga memiliki peluang untuk menciptakan interaksi sosial.

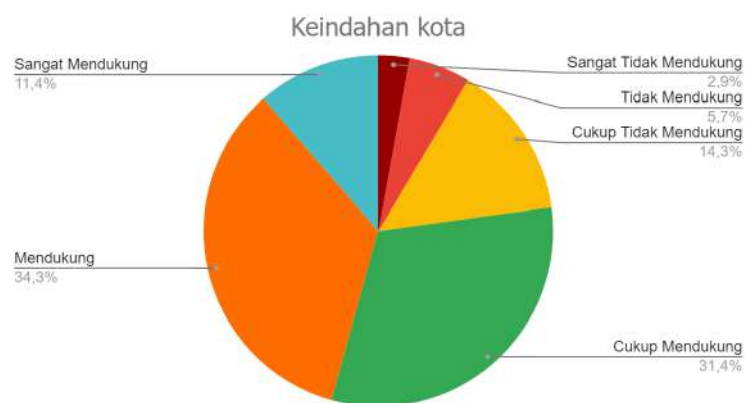


Gambar 4.7 Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pendukung Keindahan Kota

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa pedestrian sudah mendukung hingga sangat mendukung keindahan kota, tetapi masih ditemukan penilaian tidak mendukung dan sangat tidak mendukung. Hal tersebut dikarenakan tanaman perindang yang kurang sesuai dan fasilitas yang masih dalam tahap diperbaiki.

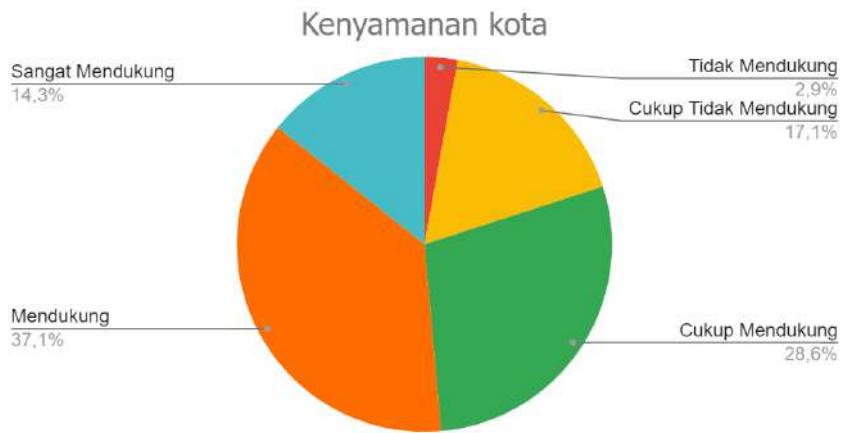


Gambar 4.8 Pendukung Keindahan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

e. Pendukung Kenyamanan Kota

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan kota yang didukung oleh pedestrian didominasi oleh mendukung dengan nilai 37,1%. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kenyamanan menurun karena adanya perbaikan jalan, sehingga ada yang memberikan pendapat tidak mendukung.

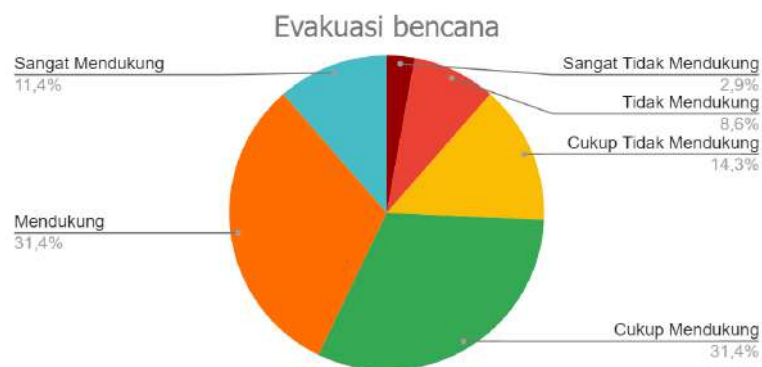


Gambar 4.9 Pendukung Kenyamanan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

f. Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Gambar 4.10 menunjukkan 31,4 responden merasa pedestrian sudah mendukung dalam jalur evakuasi bencana. Sebagaimana yang diketahui bahwa Kota Yogyakarta memiliki potensi bencana yang cukup tinggi karena berada dekat dengan Gunung Merapi dan pergeseran lempeng yang aktif.



Gambar 4.10 Pendukung Evakuasi Bencana

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

g. Pendukung Kegiatan Ekonomi Sekitar

Pendukung aktivitas ekonomi sekitar yang dimaksud adalah yang secara legal atau berizin, karena pedestrian dapat menjadi peluang bagi pedagang kaki lima yang ingin berjualan. **Gambar 4.11** menunjukkan bahwa pedestrian sudah cukup mendukung kegiatan ekonomi yang artinya dapat menggerakkan ekonomi masyarakat.



Gambar 4.11 Pendukung Kegiatan Ekonomi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

h. Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Berdasarkan **Gambar 4.12** di bawah ini dapat diketahui bahwa 40% responden sudah menilai pedestrian mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis. Hal tersebut juga tidak terlepas dari nilai - nilai budaya yang selalu tertanam dalam filosofi pembangunan di Kota Yogyakarta.



Gambar 4.12 Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

i. Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Gambar 4.13 di bawah ini menunjukkan pedestrian yang sebagian besar sudah mendukung hingga sangat mendukung bagi pengurangan kriminalitas. Artinya, pembangunan fasilitas membersihkan aktivitas negatif dari masyarakat juga. Hal ini juga didukung dengan adanya pemantauan secara berkala dari Pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 4.13 Pendukung Pengurangan Angka Kriminalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

j. Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Gambar 4.14 menunjukkan pedestrian yang mendukung dalam pengurangan pencemaran baik udara maupun suara. Sebagaimana yang diketahui di masa pandemi COVID -19 sejak tahun 2020 aktivitas masyarakat mulai berkurang dan masyarakat memiliki kebiasaan baru mengendarai sepeda atau berjalan kaki yang menyebabkan kesehatan udara semakin meningkat serta pengurangan kebisingan dari kendaraan bermotor.



Gambar 4.14 Pendukung dalam Pengurangan Pencemaran Udara dan Suara

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

k. Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Gambar 4.15 menunjukkan pedestrian di Jl. KH.Ahmad Dahlan yang cukup mendukung sampai mendukung dalam pelayanan jalan. Pedestrian menjadi fasilitas wajib dalam kawasan jalan sehingga harus mendukung dalam memberikan pelayanan bagi para pejalan kaki.



Gambar 4.15 Pendukung Pelayanan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

1. Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Berdasarkan **Gambar 4.16** menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. KH.Ahmad Dahlan lebih banyak cukup tidak mendukung dalam pengurangan kemacetan. Hal tersebut disebabkan karena responden merasa pembangunan atau galian pada kawasan jalan membuat kemacetan dari pengguna jalan, karena mereka lebih berhati - hati saat melewati sekitarnya. Para pejalan kaki yang biasanya berjalan di trotoar juga mengambil bahu jalan yang membuat pengendara memperlambat kecepatan sehingga berpotensi menimbulkan kemacetan.



Gambar 4.16 Pendukung Pengurangan Kemacetan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

m. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Gambar 4.17 menunjukkan tingkat kenyamanan dan keamanan pejalan kaki yang memiliki penilaian tidak mendukung sebesar 14,3%. Hal tersebut dapat terjadi karena fasilitas utama pejalan kaki yaitu trotoar sedang dibenahi yang membuat para pejalan kaki merasa kurang nyaman dan aman.



Gambar 4.17 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

n. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Gambar 4.18 di bawah ini sama halnya dengan alasan sebelumnya yaitu pejalan kaki dan pengguna kursi roda akan lebih kesulitan juga melewati trotoar yang sedang dalam masa rekonstruksi, sehingga diharapkan perbaikan dalam diselesaikan dalam waktu secepatnya.



Gambar 4.18 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

o. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Penyandang Tuna Netra

Gambar 4.19 di bawah ini sama halnya dengan alasan sebelumnya bahwa penyandang tuna netra akan lebih kesulitan juga melewati trotoar yang sedang dalam masa rekonstruksi, karena sarana disabilitas yang mengalami perbaikan juga sehingga diharapkan perbaikan dalam diselesaikan dalam waktu secepatnya.

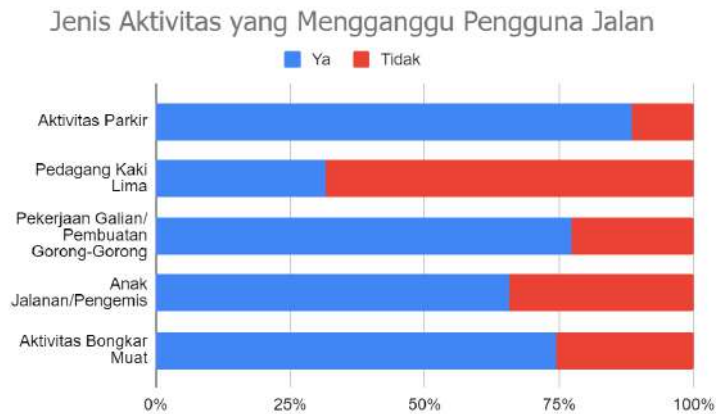


Gambar 4.19 Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Tuna Netra

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pelayanan Jalan

Jalan KH. Ahmad Dahlan memiliki potensi gangguan jalan yang dapat menghambat aktivitas dari pengguna jalan. **Gambar 4.20** dan **Gambar 4.22** menunjukkan terdapat aktivitas lain yang tidak sesuai dengan fungsi fasilitas jalan diantaranya adalah adanya aktivitas parkir, pedagang kaki lima, pekerjaan galian, anak jalanan/pengemis, pipa wastafel bocor, sampah yang bukan pada tempatnya, tanaman kurang sesuai dan aktivitas bongkar muat. Hasil menunjukkan bahwa aktivitas parkir adalah gangguan yang paling banyak ditemui dan diikuti dengan adanya pekerjaan galian. Hal tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.21**.



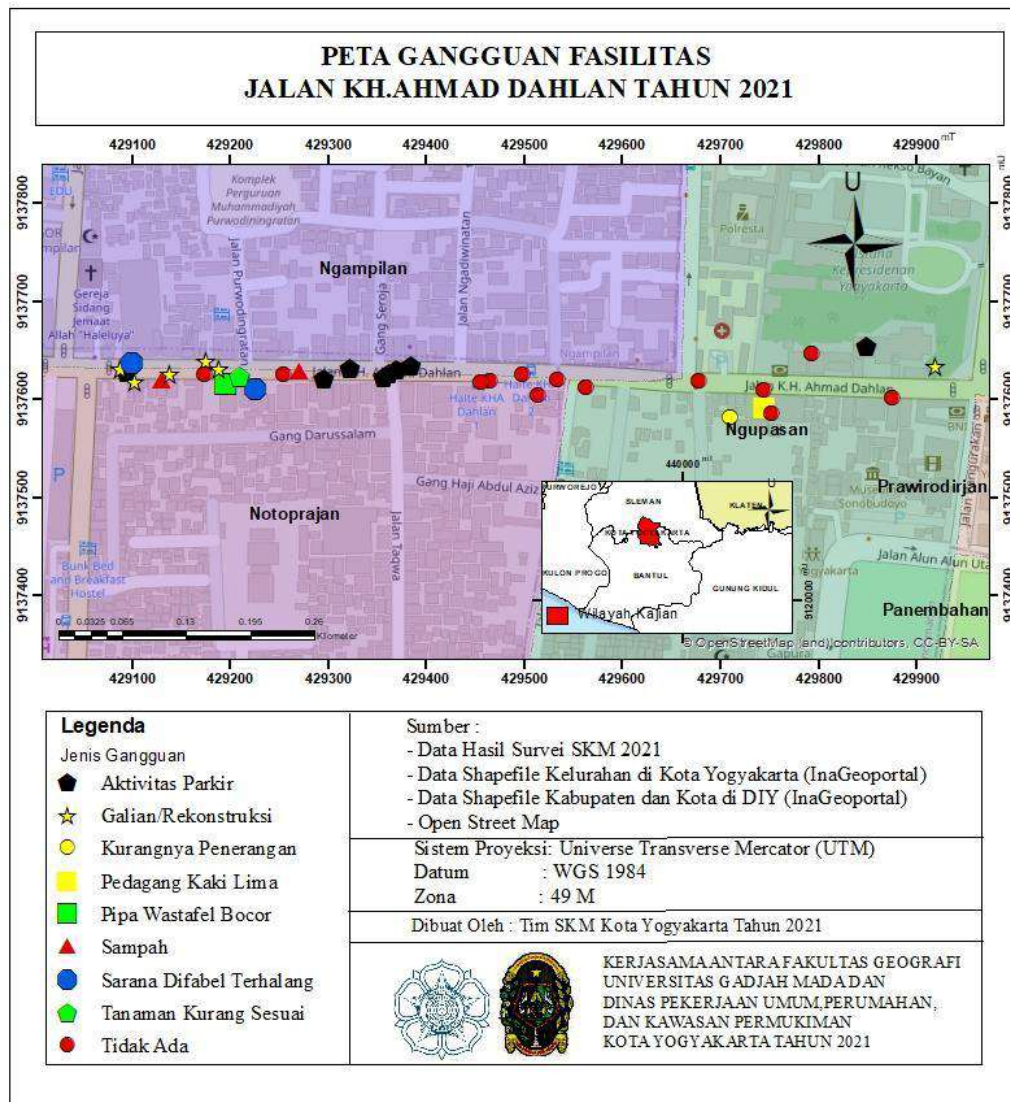
Gambar 4.20 Aktivitas Gangguan Pengguna Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.21 Aktivitas Gangguan Parkir di Badan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

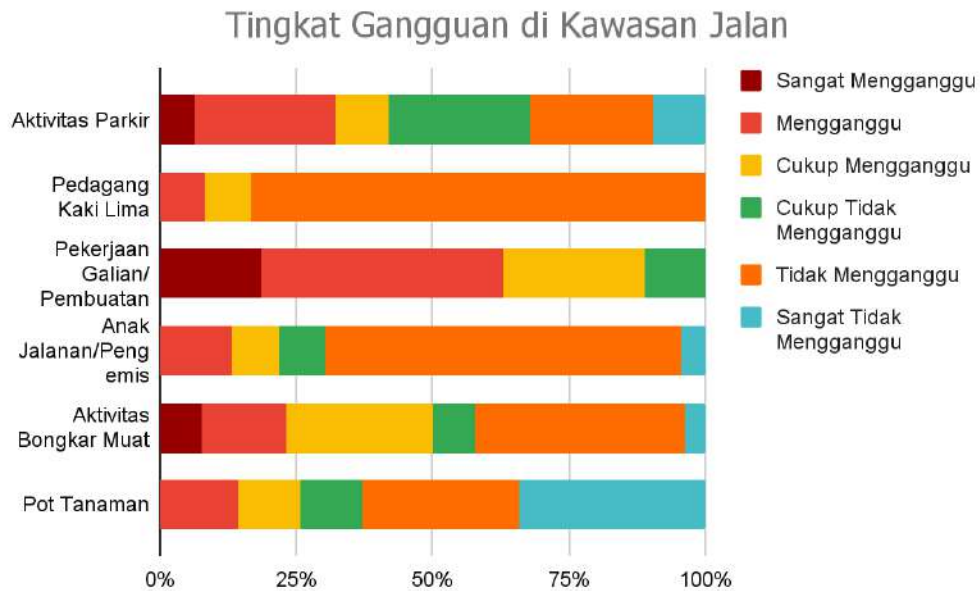


Gambar 4.22 Peta Gangguan Pengguna Jalan KH. Ahmad Dahlan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gangguan yang terjadi pada fasilitas jalan secara umum memiliki penilaian tidak mengganggu. Namun, aktivitas parkir, pekerjaan galian dan bongkar muat dinilai sangat mengganggu pengguna jalan. Tingkat gangguan dari

aktivitas lain di fasilitas jalan dapat dilihat pada **Gambar 4.23** berikut ini.



Gambar 4.23 Tingkat Gangguan dari Aktivitas Lain di Kawasan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Jalan dan Pedestrian

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 35 responden, belum ada yang pernah melakukan pelaporan kerusakan dari fasilitas jalan. Namun, untuk pelaporan kerusakan fasilitas pedestrian pernah dilakukan oleh 1 orang responden yang melaporkan kerusakan atau gangguan pada fasilitas halte atau ruang tunggu. Berdasarkan lama respon kepada petugas diproses secara cepat dengan waktu 1-2 hari. Namun, untuk memperbaiki fasilitas tersebut memerlukan waktu yang lama yaitu lebih dari 2 minggu. Partisipasi dan peran aktif masyarakat tersebut sangat dibutuhkan pemerintah sehingga kondisi halte juga masih sangat layak dan berfungsi dengan baik.

Mekanisme Komplain Pelayanan Kawasan Jalan KH. Ahmad Dahlan

Responden umumnya tidak pernah menyampaikan komplain terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta terkait dengan fasilitas kawasan jalan. Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh dua hal, yang pertama karena kondisi fasilitas yang masih layak dan masyarakat bingung akibat tidak tahu kemana harus mengadu. Selain itu, masyarakat juga mengamati bahwa petugas masih rutin dalam mengecek kondisi fasilitas. **Gambar 4.24** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain.



Gambar 4.24 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi kawasan Jalan KH.Ahmad Dahlan, didapatkan banyak harapan dari responden sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.1**. Berdasarkan harapan dari masyarakat, sebagian besar menginginkan pembangunan yang dipercepat agar dapat merasakan kenyamanan penggunaan jalan kembali. Hal tersebut

dikarenakan pembangunan yang terjadi membuat material mendekati bahu jalan yang membahayakan pengendara juga.

Tabel 4.1 Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan kawasan Jalan KH.Ahmad Dahlan

NO	HARAPAN MASYARAKAT
1	Pemilihan dan penanaman pohon yang diharapkan lebih rindang serta diperbanyak
2	Pemantauan terhadap lampu penerangan trotoar yang mudah rusak
3	Pembangunan jalan diharapkan segera selesai
4	Pengelolaan pelayanan perlu ditingkatkan kembali.
5	Perbaikan jalan diharapkan tidak pada jam produktif karena mengganggu pengguna jalan dan menambah kemacetan
6	Pengelolaan manhole diperbaiki kembali agar jalan menjadi rata dan nyaman digunakan
7	Penertiban pedagang dan parkir yang mengganggu pengguna jalan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

4.2 Hasil Survei Pelayanan Pedestrian Jl. Jendral Sudirman (Kode B)

Fungsi Fasilitas Pedestrian (FFP)

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei fungsi utama fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan Jendral Sudirman segmen Gondonglayu - Tugu, secara umum sudah mendukung pengguna jalan dan pejalan kaki dalam memanfaatkan fasilitas pada jalan kolektor tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian berbagai indikator yang mendominasi di antara cukup mendukung hingga sangat mendukung Indikator tersebut diwujudkan menjadi 15 poin dalam pertanyaan kuesioner yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Penghubung Antarpusat Kegiatan

Gambar 4.25 menunjukkan fungsi pedestrian yang 40% sudah sangat mendukung penghubung antarpusat kegiatan di kawasan perkotaan. Hal

tersebut menunjukkan integrasi antar pusat kegiatan yang baik dapat meningkatkan aktivitas ekonomi sekitar.



Gambar 4.25 Penghubung Antarpusat Kegiatan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Pendukung Pergantian Moda Transportasi

Gambar 4.26 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sudah mendukung dan sangat mendukung dengan nilai masing - masing 40% dalam pergantian moda transportasi. Artinya, penempatan halte Trans Jogja sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan dan pejalan kaki.



Gambar 4.26 Pendukung Pergantian Moda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Pendukung Ruang Interaksi Sosial

Gambar 4.27 menunjukkan pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sudah sangat mendukung (46,7%) dalam membangun ruang interaksi sosial. Artinya masyarakat sudah mampu memanfaatkan dengan baik fasilitas seperti tempat duduk dan lainnya untuk saling berinteraksi dengan masyarakat lainnya.



Gambar 4.27 Pendukung Interaksi Sosial

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pendukung Keindahan Kota

Gambar 4.28 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebagian besar sudah sangat mendukung (46,7%) dalam mewujudkan keindahan kota. Artinya nilai estetika dari pedestrian yang menambah nilai keindahan kota juga berpengaruh.



Gambar 4.28 Pendukung Keindahan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

e. Pendukung Kenyamanan Kota

Gambar 4.29 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 46,7% sudah sangat mendukung dalam meningkatkan kenyamanan Kota Yogyakarta. Hal tersebut akan membawa pengaruh terhadap peningkatan pejalan kaki agar dapat mengurangi penggunaan moda kendaraan bermotor pribadi, sehingga upaya pengurangan pencemaran juga dapat terwujud.



Gambar 4.29 Pendukung Kenyamanan Kota

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

f. Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Gambar 4.30 menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman sudah sangat mendukung dalam jalur evakuasi bencana, sehingga apabila terjadi bencana yang tidak diinginkan, maka masyarakat dapat lebih mudah dalam menyelamatkan diri.

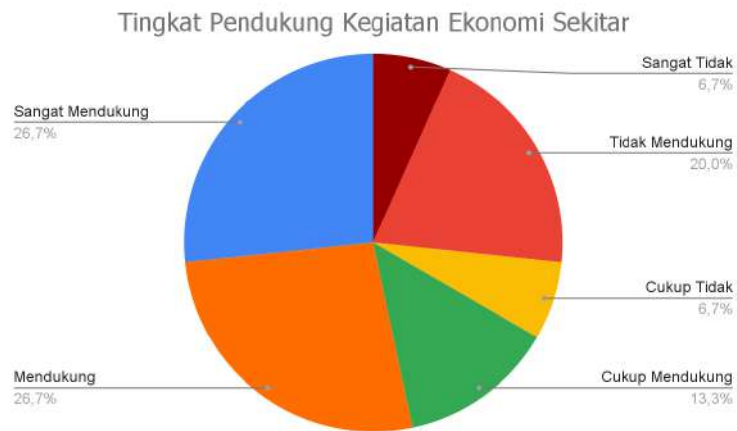


Gambar 4.30 Pendukung Jalur Evakuasi Bencana

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

g. Pendukung Kegiatan Ekonomi Sekitar

Gambar 4.31 menunjukkan fasilitas pedestrian Jl. Jenderal Sudirman mendukung kegiatan ekonomi sekitar dengan nilai 26,7% untuk mendukung dan sangat mendukung, sehingga dapat membantu masyarakat sekitar dalam membuka usaha juga. Hal tersebut menunjukkan adanya *multiplier effect* dari keberadaan pedestrian.



Gambar 4.31 Pendukung Kegiatan Ekonomi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

h. Pendukung Lingkungan yang Khas, Unik dan Dinamis

Berdasarkan **Gambar 4.32** di bawah ini dapat diketahui bahwa 40% responden sudah menilai pedestrian sangat mendukung lingkungan yang khas, unik dan dinamis. Hal tersebut juga tidak terlepas dari nilai - nilai budaya yang selalu tertanam dalam filosofi pembangunan di Kota Yogyakarta



Gambar 4.32 Pendukung Lingkungan Khas, Unik, dan Dinamis

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

i. Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Gambar 4.33 di bawah ini menunjukkan pedestrian Jl.Jenderal Sudirman yang sebagian besar sudah mendukung hingga sangat mendukung bagi pengurangan kriminalitas. Artinya, pembangunan fasilitas membersihkan aktivitas negatif dari masyarakat juga. Hal ini juga didukung dengan adanya pemantauan secara berkala dari Pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 4.33 Pendukung dalam Meminimalisir Kriminalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

j. Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Gambar 4.34 menunjukkan pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman yang mendukung dalam pengurangan pencemaran baik udara maupun suara. Sebagaimana yang diketahui di masa pandemi COVID -19 sejak tahun 2020 aktivitas masyarakat mulai berkurang dan masyarakat memiliki kebiasaan baru mengendarai sepeda atau berjalan kaki yang menyebabkan kesehatan udara semakin meningkat serta pengurangan kebisingan dari kendaraan bermotor.



Gambar 4.34 Pendukung dalam Meminimalisir Pencemaran Udara dan Suara

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

k. Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Gambar 4.35 menunjukkan pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman yang mendukung sampai sangat mendukung dalam pelayanan jalan. Pedestrian menjadi fasilitas wajib dalam kawasan jalan sehingga harus mendukung dalam memberikan pelayanan bagi para pejalan kaki.



Gambar 4.35 Pendukung dalam Pelayanan Jalan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

1. Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Berdasarkan **Gambar 4.36** menunjukkan bahwa pedestrian di Jl. Jenderal Sudirman lebih banyak mendukung dan sangat mendukung dalam pengurangan kemacetan. Namun, 13,3 responden menganggap sangat tidak mendukung. Hal tersebut disebabkan karena lokasi survey di Segmen Gondonglayu-Tugu merupakan lokasi kajian strategis dan tempat pariwisata yang membuat banyak turis serta kendaraan juga ramai.



Gambar 4.36 Pendukung dalam Pengurangan Kemacetan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

m. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Gambar 4.37 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 46,7% sudah sangat mendukung dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan pejalan kaki di Kota Yogyakarta. Hal tersebut akan membawa pengaruh terhadap peningkatan pejalan kaki agar dapat mengurangi penggunaan moda kendaraan bermotor pribadi, sehingga upaya pengurangan pencemaran juga dapat terwujud.

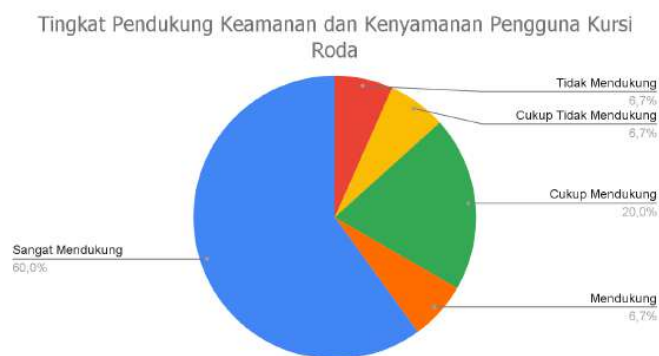


Gambar 4.37 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Pejalan Kaki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

n. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Gambar 4.38 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 60% sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan bagi pengguna kursi roda. Hal tersebut menunjukkan bahwa trotoar juga ramah terhadap disabilitas yang akan membantu para pengguna kursi roda dalam memanfaatkan fasilitas.



Gambar 4.38 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Kursi Roda

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

o. Pendukung Keamanan dan Kenyamanan Penyandang Tuna Netra

Gambar 4.39 menunjukkan bahwa pedestrian Jl. Jenderal Sudirman sebesar 53,3% sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa trotoar juga ramah terhadap disabilitas yang akan membantu para penyandang dalam memanfaatkan fasilitas.



Gambar 4.39 Pendukung dalam Keamanan dan Kenyamanan Tuna Netra

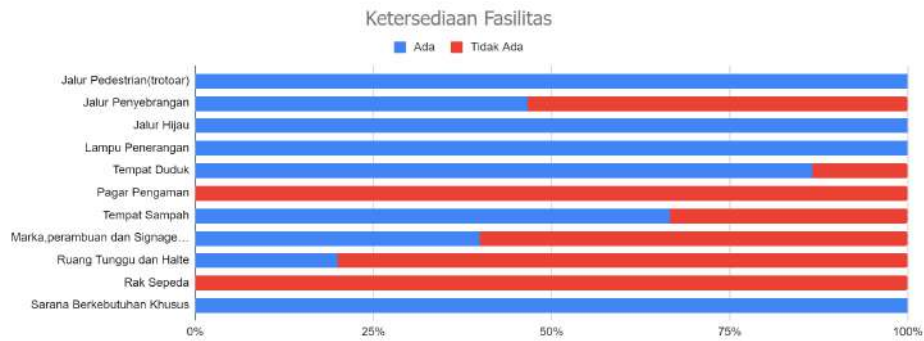
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Kondisi Fasilitas Pedestrian (KFP)

a. Ketersediaan Fasilitas

Ketersediaan fasilitas pedestrian di Kota Yogyakarta dapat dikatakan cukup baik. Hal ini tampak pada hasil survei yang menunjukkan bahwa hampir seluruh wilayah telah dilengkapi dengan fasilitas ini. Namun, terdapat dua fasilitas yang tidak dimiliki yaitu pagar pengaman dan rak sepeda. Dari total 15 titik pengambilan sampel, juga masih ditemukan beberapa fasilitas yang belum optimal tersedia, sebagaimana dapat dilihat pada **Gambar 4.40**. Diagram menunjukkan bahwa rak sepeda dan pagar pengaman tidak tersedia. Padahal rak sepeda akan mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan moda transportasi umum

sekitar. Sementara itu, pagar pengaman akan membantu dalam mengurangi tingkat pengendara motor yang menaiki trotoar ketika macet.

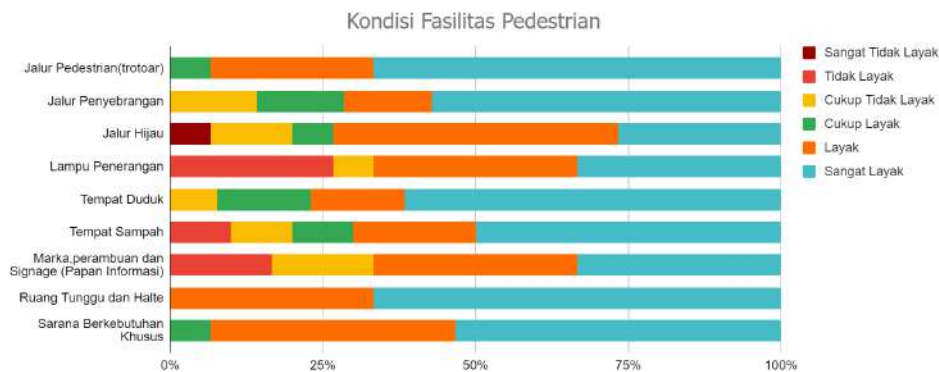


Gambar 4.40 Ketersediaan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Kondisi fasilitas dapat menggambarkan keadaan dari fasilitas pedestrian yang menunjang pelayanan kepada pejalan kaki, apabila kondisi mendekati layak maka pemanfaatan fasilitas lebih optimal. Berdasarkan survei, diketahui bahwa sebagian besar fasilitas pedestrian yang tersedia di Jalan Jendral Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu memiliki kondisi yang layak hingga sangat layak seperti **Gambar 4.41**.

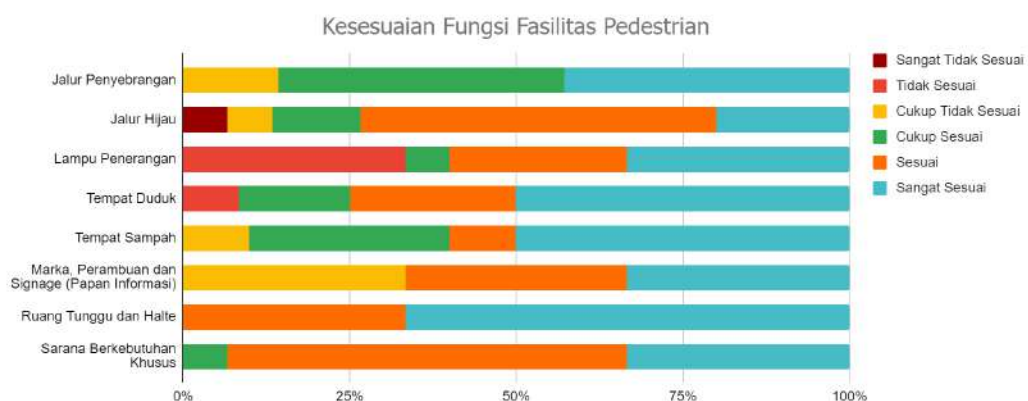


Gambar 4.41 Kondisi Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

c. Kesesuaian Fungsi

Kesesuaian fungsi digunakan untuk menilai apakah fasilitas yang ada berfungsi sebagaimana mestinya. Pelayanan pedestrian di Jalan Jendral Sudirman Kota Yogyakarta secara umum memiliki fungsi yang baik. Hal ini terlihat pada hasil survei yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai pelayanan ini memiliki fungsi yang sangat sesuai dan sesuai, sebagaimana terlihat pada **Gambar 4.42**.

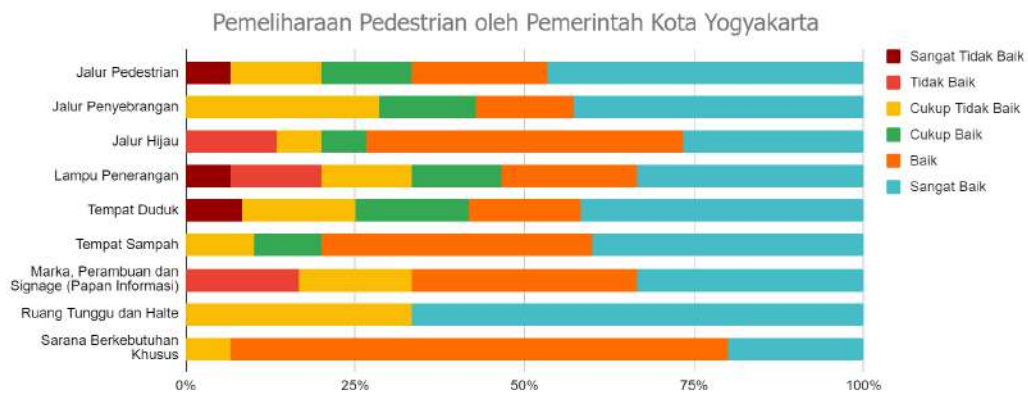


Gambar 4.42 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Pemerintah Kota

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki kewajiban untuk memelihara fasilitas pedestrian yang ada di wilayah Kota Yogyakarta. Penilaian masyarakat terhadap pemeliharaan yang telah dilakukan oleh Pemkot rata-rata menunjukkan nilai “baik” dan “sangat baik”. Hal ini dikarenakan secara umum pedestrian berfungsi dengan baik, akan tetapi ada beberapa titik yang mengalami kondisi kurang baik sehingga dinilai pemeliharaannya sangat tidak baik oleh responden, yaitu jalur pedestrian, lampu penerangan dan tempat duduk. Beberapa masyarakat merasa bingung apabila ingin melaporkan tetapi tidak mengetahui mekanismenya. Kepuasan masyarakat terhadap pemeliharaan Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap pedestrian dapat dilihat pada **Gambar 4.43**.



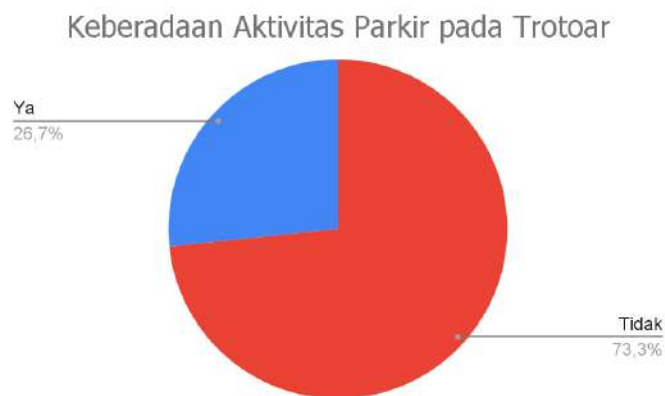
Gambar 4.43 Pemeliharaan Pedestrian oleh Pemerintah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Pedestrian

Pedestrian di Jalan Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu secara umum berfungsi dengan baik, tetapi beberapa fasilitas seperti lampu penerangan dan ruang hijau yang belum optimal terpelihara. Selain itu juga masih ditemukan aktivitas lain yang mengganggu pengguna jalan dan pejalan kaki yaitu parkir. Namun, untuk gangguan aktivitas lainnya seperti pedagang kaki lima dan

konstruksi tidak ditemukan. Selain itu, keberadaan tiang, pot tanaman dan halte Trans Jogja tidak mengganggu aktivitas pengguna. Secara lebih rinci potensi gangguan layanan pedestrian yaitu aktivitas parkir yang ada di Jalan Jenderal Sudirman segmen Gondonglayu-Tugu dapat dilihat pada **Gambar 4.44** sampai dengan **Gambar 4.45**,



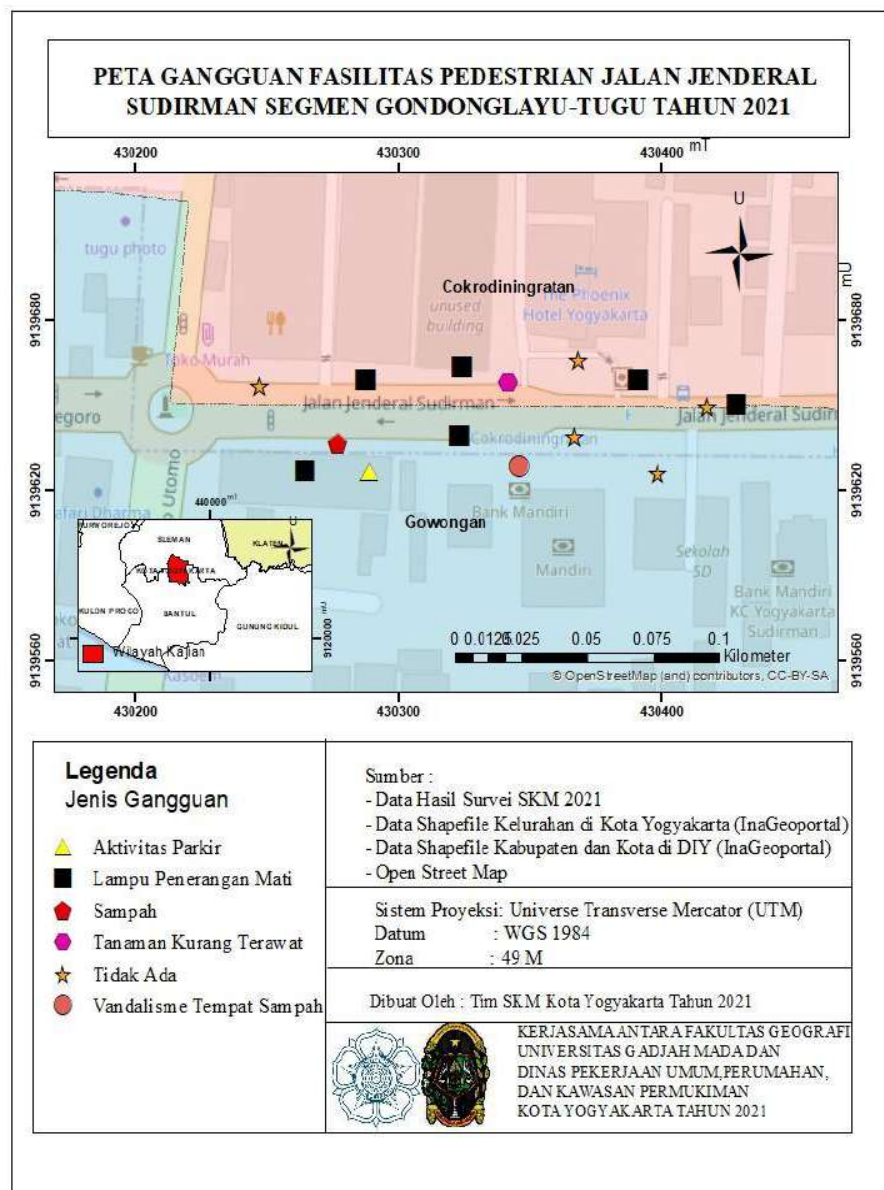
Gambar 4.44 Keberadaan Parkir di Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)



Gambar 4.43 Tingkat Gangguan Keberadaan Parkir di Trotoar

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)



Gambar 4.45 .Peta Gangguan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Dokumentasi Lapangan (2021)

Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Pedestrian

Pelaporan kerusakan fasilitas kepada Pemerintah Kota dalam pelayanan pedestrian hanya pernah dilakukan oleh 2 responden dari 15 responden yang diwawancarai. Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa lampu penerangan adalah fasilitas yang dilaporkan karena mengalami kerusakan. Waktu respon

petugas dalam menanggapi kerusakan dapat 1-2 hari dan lebih dari 2 minggu. Kemudian, dalam memperbaiki kerusakan yang terjadi juga dilakukan dalam waktu yang sama yaitu 1-2 hari dan lebih dari 2 minggu dari 2 responden yang pernah melakukan pelaporan. Secara lebih rinci, persentase masyarakat yang pernah melakukan pelaporan dari pemerintah dapat dilihat pada **Gambar 4.46**.



Gambar 4.46 Responden yang Pernah Melakukan Pelaporan Kerusakan Fasilitas Pedestrian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Pedestrian

Masyarakat sebagai pengguna fasilitas tentunya lebih mengetahui kondisi fasilitas tersebut secara nyata. Masyarakat berhak melakukan pengaduan terhadap kondisi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Akan tetapi, tingkat aduan yang dilakukan masyarakat relatif rendah. Dari 15 responden, sebanyak 13 responden tidak pernah melakukan aduan. Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh dua hal, yang pertama karena tidak ada permasalahan, dan yang kedua karena masyarakat tidak tahu kemana harus mengadu. Adapun sebesar 13,3 % atau 2 responden masyarakat yang pernah melakukan komplain,

sebagian besar melakukan komplain melalui petugas yang langsung ditemui di lapangan dan petugas kebersihan sekitar, sedangkan waktu tanggapan respon yang diperoleh dianggap cepat dan juga lambat . **Gambar 4.47** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain karena fasilitas yang sudah baik dan tidak ada informasi mengenai alur penyampaian keluhan, sehingga pengguna jalan kebingungan apabila ingin menyampaikan laporan.



Gambar 4.47 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Masyarakat memiliki banyak harapan terhadap perawatan fasilitas pedestrian oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Beberapa masyarakat mengeluhkan pedestrian yang belum optimal dalam pemeliharaan, sehingga masih ditemukan beberapa kerusakan. Ada pun yang mengeluhkan ketersediaan fasilitas masih memerlukan penambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan saat ini. Secara lebih rinci, fasilitas yang diharapkan tersedia dapat dilihat pada **Gambar 4.48**. Berdasarkan gambar tersebut masyarakat mengharapkan ketersediaan fasilitas cuci tangan yang ditambah karena mendukung dalam pencegahan COVID -19. Selain itu, harapan masyarakat terhadap pelayanan pedestrian dapat dilihat pada **Tabel 4.2**



Gambar 4.48 Fasilitas Pedestrian yang Diharapkan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Tabel 4.2 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Pedestrian Jalan Jenderal Sudirman Segmen Gondonglayu-Tugu

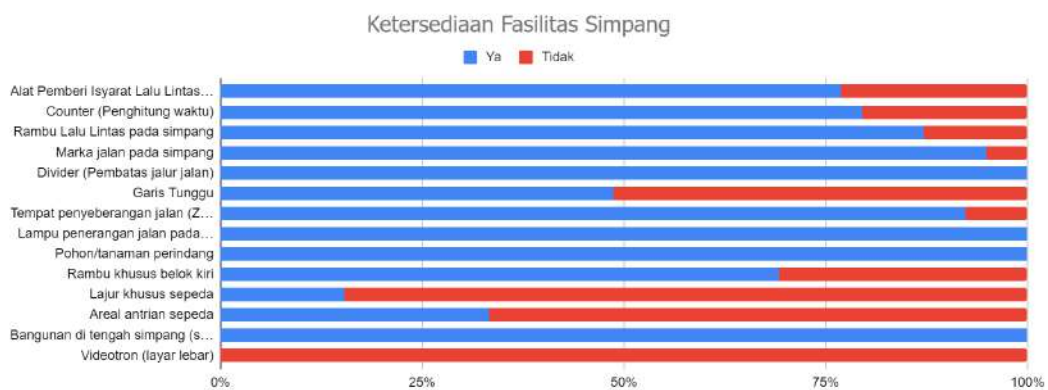
NO	HARAPAN MASYARAKAT
1	Penertiban parkir di trotoar karena mengganggu pejalan kaki
2	Penambahan tiang dan pagar pengaman untuk mencegah motor masuk dan naik ke trotoar
3	Pembersihan sampah dedaunan yang lebih intensif
4	Pencegahan dan monitoring terhadap pedagang kaki lima yang mendirikan tenda
5	Pengambilan sampah yang lebih intensif
6	Tinggi trotoar dapat diturunkan karena terlalu tinggi bagi difabel
7	Pemeliharaan lampu penerangan dan tanaman yang dapat dioptimalkan
8	Penambahan tanaman perindang
9	Desain dari fasilitas yang tetap mengandung unsur budaya Jogja
10	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

4.3 Hasil Survei Pelayanan Kawasan Simpang Tugu (Kode C) Kualitas Pelayanan Simpang

a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada simpang tugu meliputi Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL), *counter*, rambu lalu lintas, marka jalan, divider, garis tunggu, tempat penyeberangan, lampu penerangan, pohon/tanaman perindang, rambu khusus belok kiri, lajur khusus sepeda, areal antrian sepeda, bangunan di tengah simpang dan videotron. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan kawasan simpang Tugu tersebut telah tersedia, tetapi hanya videotron saja yang tidak tersedia. Namun, hanya terdapat beberapa fasilitas yang tersedia di semua titik kawasan survei diantaranya adalah lampu penerangan, bangunan di tengah simpang dan pohon/tanaman perindang sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.49**.



Gambar 4.49 Ketersediaan Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.50 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas simpang yang tersedia didominasi oleh cukup layak dan layak. Namun terdapat fasilitas *counter* atau penghitung waktu, rambu lalu lintas dan garis tunggu yang dianggap sangat tidak layak. Fasilitas yang memiliki penilaian cukup layak hingga sangat layak dapat mendukung pengguna jalan dalam memanfaatkan fasilitas simpang yang ada sehingga menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat.



Gambar 4.50 Kondisi Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut akan mendukung pengguna jalan dan simpang dalam beraktivitas serta dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang masih memiliki dominasi nilai tidak sesuai yaitu lajur khusus sepeda sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.51**.



Gambar 4.51 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan simpang Tugu termasuk didominasi dalam kategori cukup baik dan baik. Hal tersebut dikarenakan beberapa saat yang lalu sudah ada pemeliharaan dan perbaikan di kawasan Simpang Tugu yang dapat meningkatkan

kondisi fasilitas sehingga lebih optimal dalam menunjang aktivitas masyarakat. Sebagaimana yang terlihat pada **Gambar 4.52** bahwa *counter* dan rambu lalu lintas dianggap memiliki pemeliharaan yang sangat tidak baik, sehingga diperlukan pemantauan dan perbaikan dari Pemerintah Kota Yogyakarta.

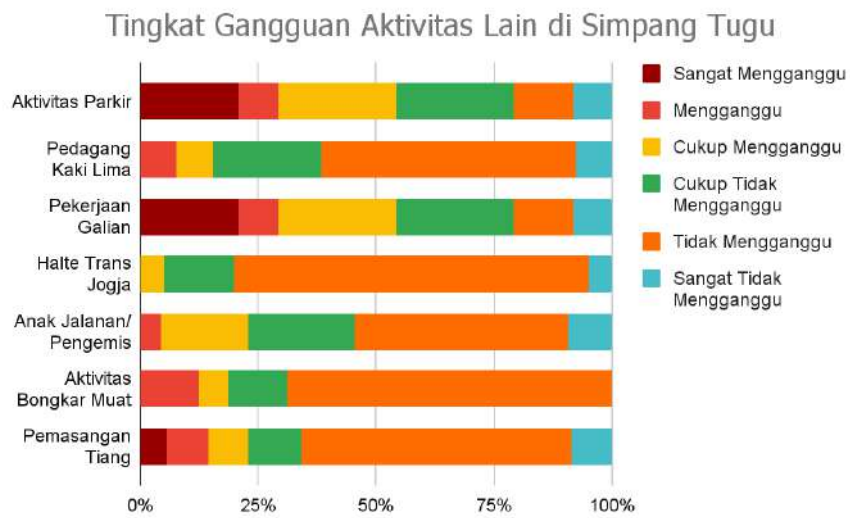


Gambar 4.52 Pemeliharaan Fasilitas Simpang oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

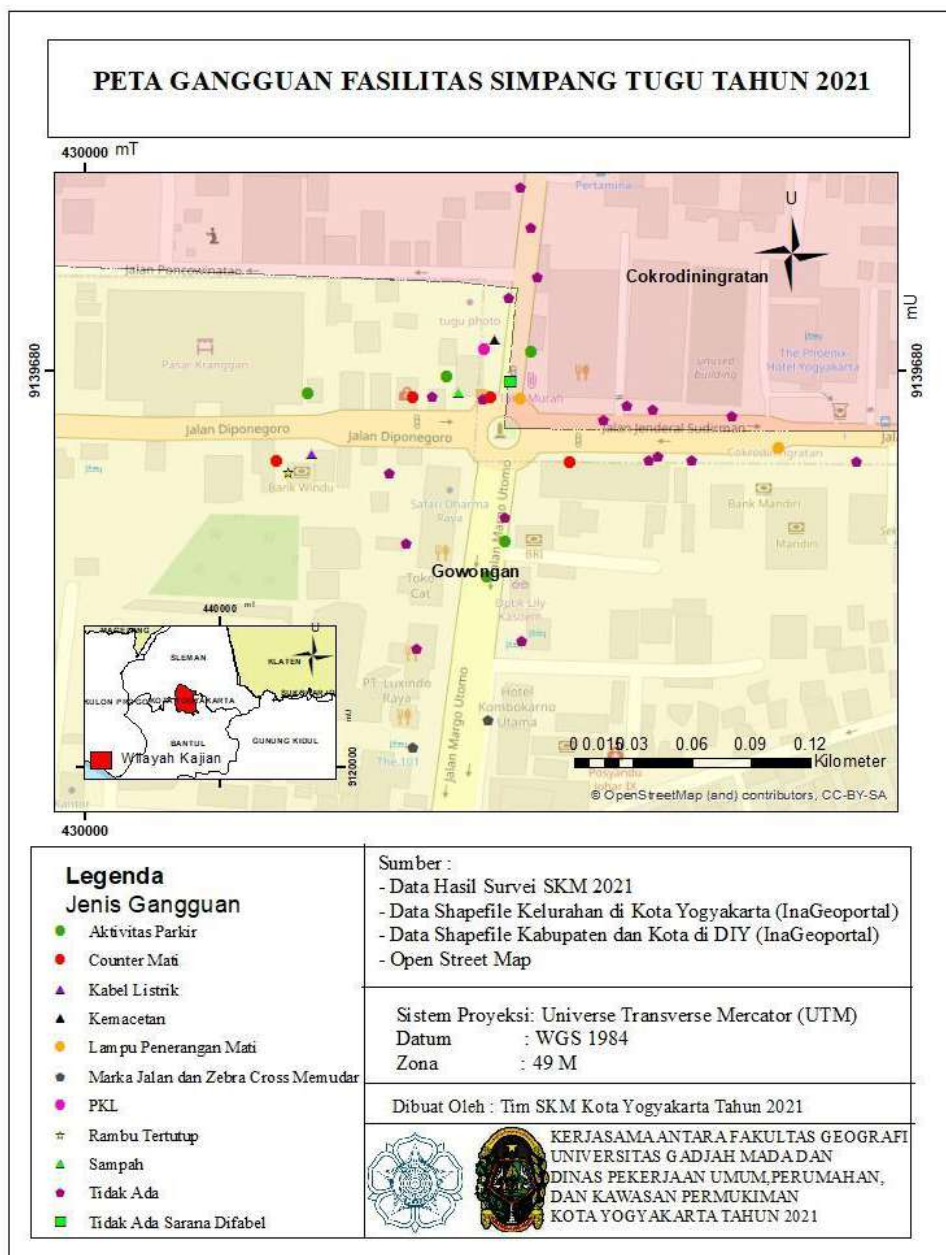
Potensi Gangguan Simpang

Simpang Tugu yang berada diantara Jl. Jenderal Sudirman, Jl. A.M. Sangaji, Jl. Pangeran Diponegoro, dan Jl. P. Mangkubumi secara umum berfungsi dengan baik, tetapi beberapa fasilitas seperti *counter* dan rambu lalu lintas yang belum optimal terpelihara. Selain itu juga masih ditemukan aktivitas lain yang mengganggu pengguna jalan dan pejalan kaki yaitu parkir liar, pedagang kaki lima, pekerjaan galian, anak jalanan dan aktivitas bongkar muat. Secara lebih rinci potensi gangguan layanan Simpang Tugu dapat dilihat pada **Gambar 4.53** dan **4.54**.



Gambar 4.53 Tingkat Potensi Gangguan di Fasilitas Simpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



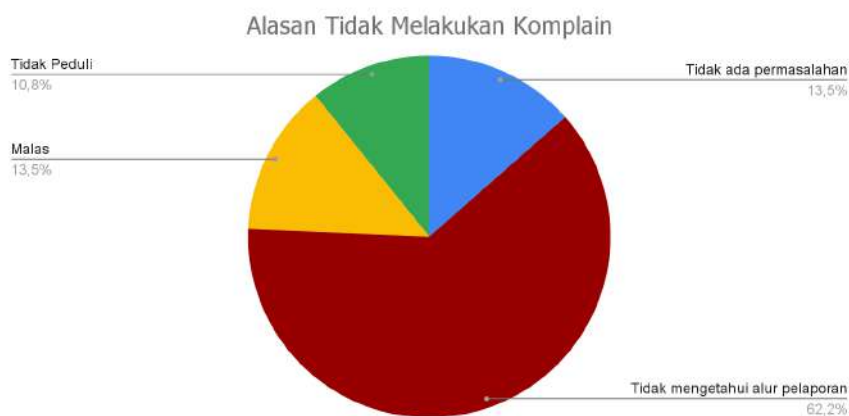
Gambar 4.54 Peta Gangguan di Fasilitas Simpang Tugu

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Simpang

Partisipasi dan peran aktif masyarakat sebenarnya diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam proses pembangunan wilayah. Masyarakat berhak

melakukan pengaduan terhadap kondisi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Akan tetapi, tingkat aduan yang dilakukan masyarakat relatif rendah. Hal tersebut terjadi pada pelayanan simpang dari 39 responden, sebanyak 37 responden tidak pernah melakukan aduan atau dengan nilai 94,9%. Tidak dilakukannya pengaduan ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah karena tidak ada permasalahan, alur pelaporan yang tidak diketahui, malas dan tidak peduli . Adapun sebesar 5,2 % atau 2 responden masyarakat yang pernah melakukan komplain, sebagian besar melakukan komplain melalui Dinas PUPKP dan Media Massa, dengan waktu tanggapan respon yang diperoleh dianggap cepat dan cukup cepat. **Gambar 4.55** menunjukkan bahwa responden memiliki alasan tidak melakukan komplain .



Gambar 4.55 Alasan Tidak Melakukan Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Meskipun masyarakat kurang aktif dalam melakukan komplain, tetapi masyarakat memiliki banyak harapan terhadap perawatan fasilitas simpang oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Beberapa masyarakat mengeluhkan beberapa fasilitas yang belum optimal dalam pemeliharaan, sehingga masih ditemukan

beberapa kerusakan dan gangguan.. **Tabel 4.3** juga menunjukkan harapan masyarakat lainnya untuk meningkatkan kenyamanan bagi pengguna jalan.

Tabel 4.3 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Simpang Tugu

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Penertiban parkir di trotoar karena mengganggu pejalan kaki	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
2	Kabel listrik dirapikan	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
3	Perbanyak fasilitas tempat sampah	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
4	Penertiban PKL agar tidak mengganggu pejalan kaki	Simpang Tugu bagian Jl. AM. Sangaji
5	Drainase dibersihkan agar tidak membeludak	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
6	Pemeliharaan fasilitas cuci tangan yang tidak berfungsi	Simpang Tugu bagian Jl. Jenderal Sudirman
7	Kebersihan tanaman perindang karena masih ditemukan sampah	Simpang Tugu bagian Jl. Pangeran Diponegoro
8	Penambahan tanaman perindang	Simpang Tugu bagian Jl. P. Mangkubumi
9	Marka jalan dan rambu lalu lintas yang diperjelas	Simpang Tugu bagian Jl. P. Mangkubumi
10	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin	Semua lokasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

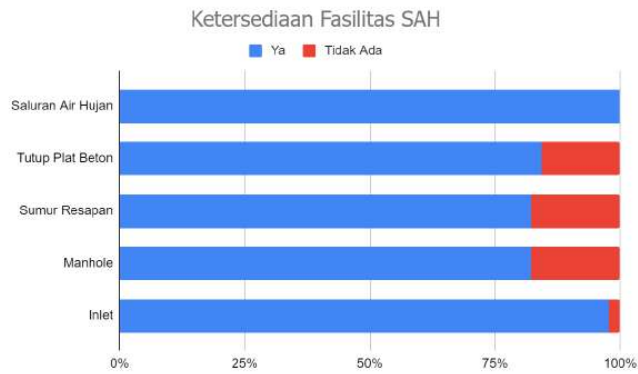
4.4 Hasil Survei Pelayanan SAH Kawasan Kotagede (Kode D)

Kualitas Pelayanan SAH

a. Ketersediaan Fasilitas

Secara garis besar fasilitas yang ada pada drainase adalah saluran air hujan, tutup plat beton, sumur resapan, manhole dan inlet (grill tangkapan air). Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian pelayanan SAH Kawasan Kotagede tersebut telah tersedia, tetapi terdapat beberapa titik lokasi yang tidak tersedia pada fasilitas sumur resapan, tutup plat beton, manhole dan inlet saja yang tidak tersedia sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.56**. Tidak tersedianya fasilitas tersebut dikarenakan proses survei

yang dilakukan di banyak titik lokasi, berdasarkan hasil tidak tersedianya fasilitas tersebut banyak ditemukan di jenis jalan lokal dan lingkungan pada Kelurahan Purbayan dan Prenggan.

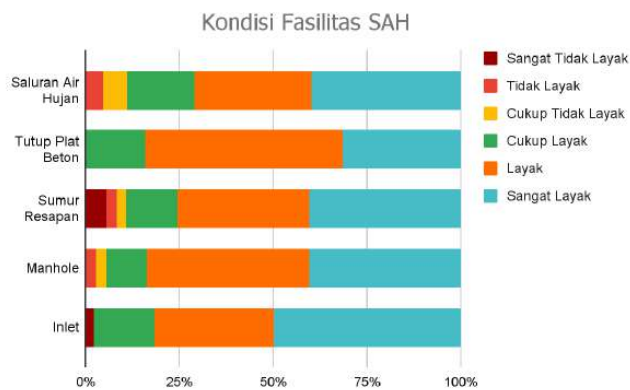


Gambar 4.56 Ketersediaan Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.57 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas SAH yang tersedia didominasi oleh layak dan sangat layak. Namun terdapat fasilitas yang dianggap sangat tidak layak seperti tutup plat beton mengalami kerusakan di Jalan Ringin Putih, Kelurahan Prenggan.

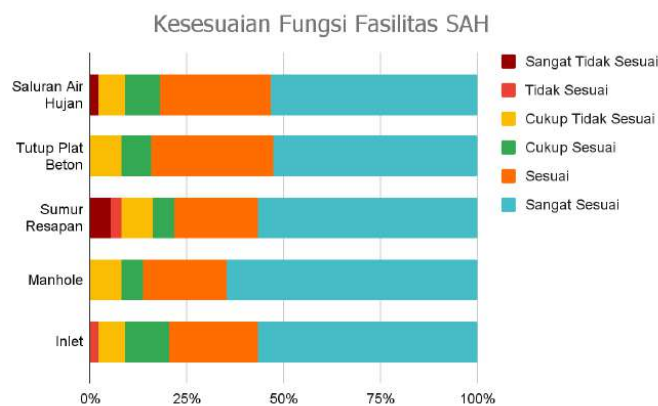


Gambar 4.57 Kondisi Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas yang tersedia didominasi oleh kategori sangat sesuai dengan fungsinya. Hal tersebut dikarenakan fasilitas yang tersedia masih dalam kondisi baik, sehingga akan mendukung pengguna jalan dalam beraktivitas serta dapat meningkatkan keamanan serta kenyamanan pengguna jalan. Namun, terdapat fasilitas yang masih memiliki penilaian sangat tidak sesuai yaitu saluran air hujan dan sumur resapan sebagaimana yang ditunjukkan pada **Gambar 4.58**.

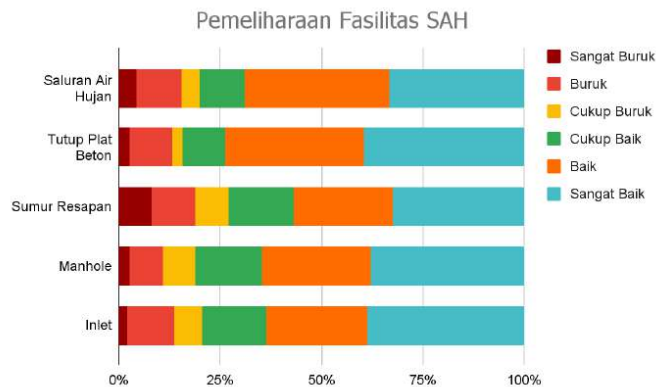


Gambar 4.58 Kesesuaian Fungsi Fasilitas SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan fasilitas SAH didominasi oleh penilaian sangat baik (**Gambar 4.59**). Hal tersebut dikarenakan baru saja dilakukan pemeliharaan dan perbaikan pada beberapa lokasi. Pemeliharaan juga lebih sering dilakukan oleh masyarakat dengan budaya gotong royong, sebagaimana yang dilakukan pada masyarakat di Jl. Rejowinangun dan Jl. Nogobondo, Kelurahan Rejowinangun sehingga fasilitas SAH terpelihara dengan baik .

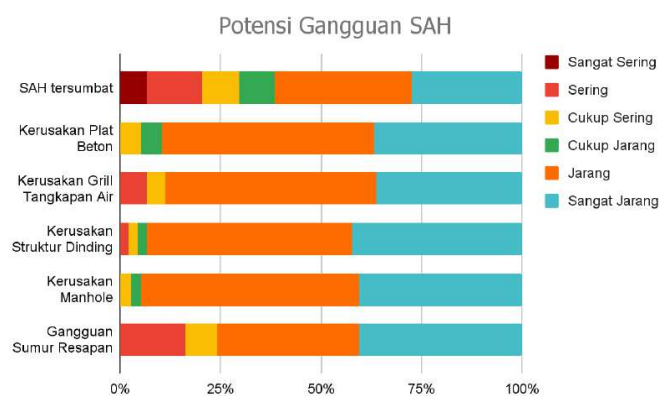


Gambar 4.59 Pemeliharaan Fasilitas SAH oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

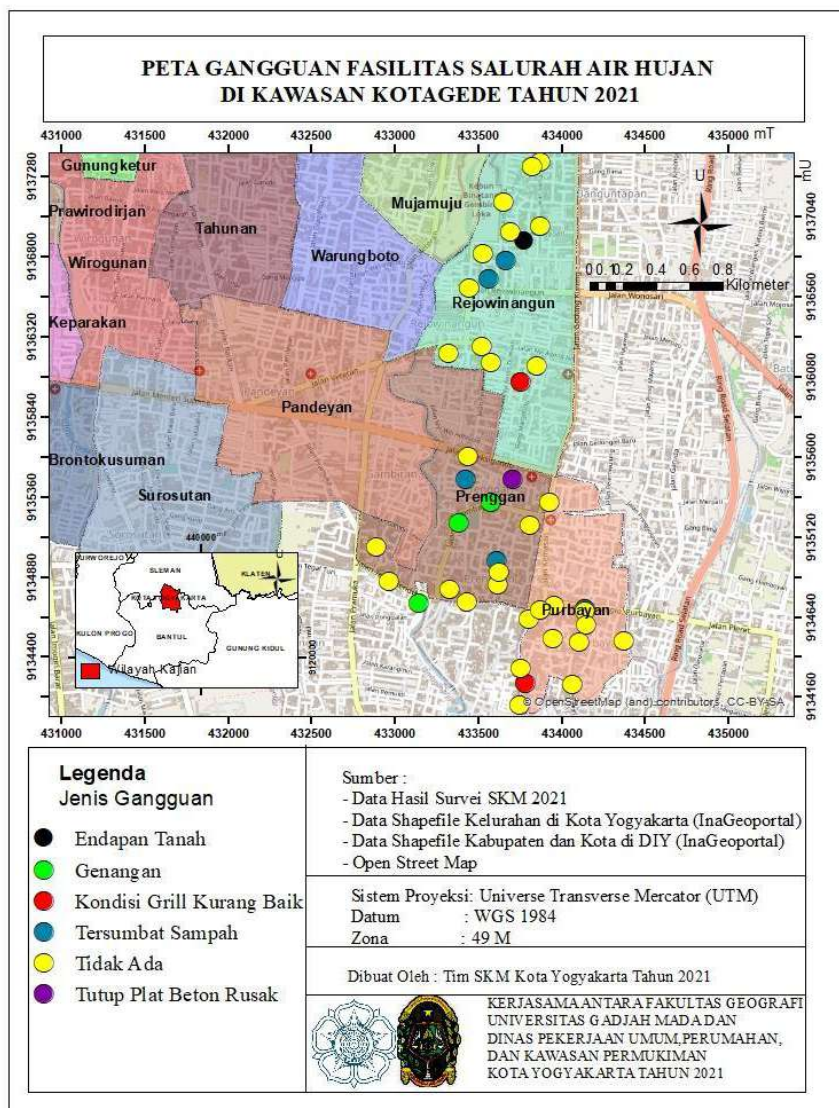
Potensi Gangguan Pelayanan Drainase

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa potensi gangguan pada fasilitas SAH memiliki intensitas jarang terjadi gangguan yang ditunjukkan pada **Gambar 4.60**. Lokasi pada **Gambar 4.61** yang dimaksud antara lain di Jl. Prenggan Selatan, Jl. Kemuning, Jl. Raharjo, Jl.Rejowinangun, Jl. Depokan II, Jl. Anugerah, Jl. Purbayan, Jl. Nyi Ageng Nis, Jl. Kp Tegalgendu, Jl. Kp Alun - Alun dan Jln. Nyi Pembayan-Jln. Syeh Nurjati.



Gambar 4.60 Diagram Potensi Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.61 Peta Lokasi Gangguan SAH di Kawasan Kotagede

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Drainase

Persentase responden yang pernah melakukan komplain lebih banyak dibandingkan yang tidak pernah yaitu sebanyak 28 responden (62,2%) dari 45 responden. Berdasarkan **Gambar 4.62** menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong jarang sekali hingga sangat sering.

Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur. Sebagaimana yang dilakukan oleh masyarakat di Jl. Rejowinangun dan Jl. Nogobondo yang senantiasa bergotong royong untuk memelihara fasilitas SAH.



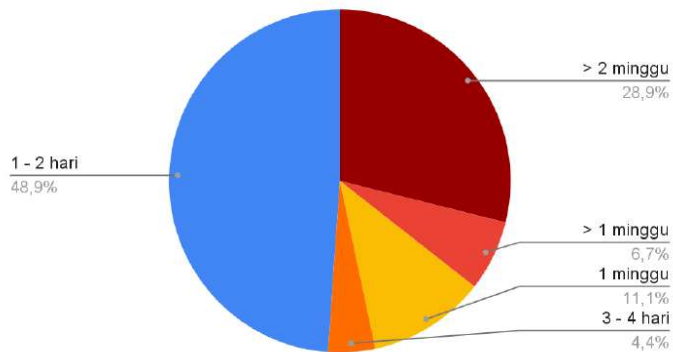
Gambar 4.62 Intensitas Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Respon Penanganan Pelayanan Drainase

Pemeliharaan yang dilakukan oleh Dinas PUPKP dapat dilihat dari respon petugas, keramahan dan kemampuan petugas dalam memperbaiki kerusakan dari fasilitas SAH. **Gambar 4.63.** menunjukkan waktu respon dari penanganan fasilitas yang rusak termasuk dalam kategori cepat hanya memerlukan waktu 1-2 hari untuk yang mendominasi dengan persentase 48,9%. **Gambar 4.64** menunjukkan kemampuan petugas dalam memperbaiki fasilitas dianggap kurang mampu hingga sangat mampu yang tentunya berpengaruh terhadap kesesuaian fungsi fasilitas dan kondisi kedepannya.

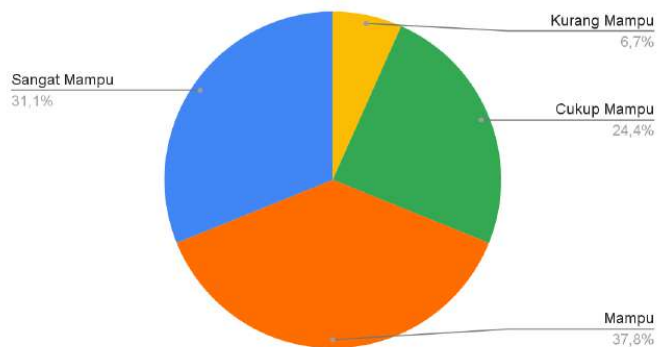
Waktu Respon Petugas Menangani Fasilitas Drainase



Gambar 4.63 Kecepatan Respons Komplain terhadap Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Kemampuan Petugas dalam Menangani Kerusakan



Gambar 4.64 Kemampuan Petugas dalam Memperbaiki

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi SAH di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang

ditunjukkan pada **Tabel 4.4** . Harapan yang dimaksud juga lebih kepada pemantauan yang intensif dan rutin. Meskipun masyarakat sering melaksanakan gotong royong, tetapi masyarakat juga berharap dilibatkan dalam proses pembangunan agar dapat memahami pemeliharaan fasilitas.

Tabel 4.4 Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan SAH di Kawasan Kotagede

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Pelaporan kerusakan yang segera ditindaklanjuti	Jl. Karanglo 38-02 Kelurahan Purbayan
2	Bahan yang digunakan untuk pembangunan fasilitas SAH agar lebih ditingkatkan kualitasnya dan masyarakat dilibatkan dalam pembuatan	Jl.Kemuning Kelurahan Rejowinangun dan Jl. Ringin Putih Kelurahan Prenggan
3	Diharapkan ada integrasi antara pembangunan SAH jalan satu sama lain (sinkronisasi) untuk mencegah genangan	Jl. Kebun Raya dan Jl. Rejowinangun Kelurahan Rejowinangun
4	Pemantauan dan perawatan yang lebih rutin	Semua lokasi

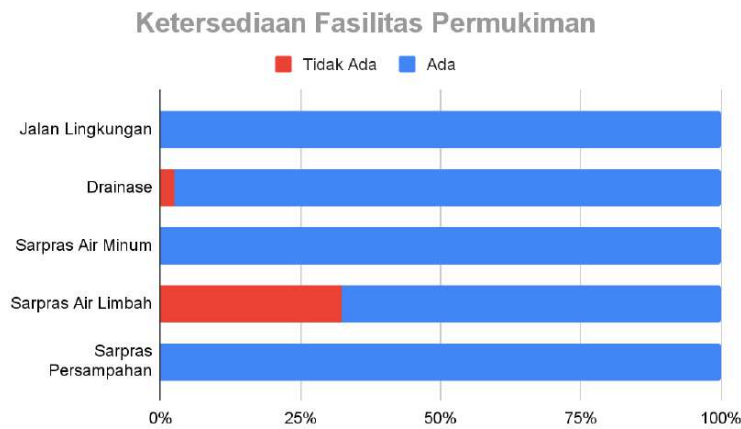
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.5 Hasil Survei Penataan Permukiman Kumuh Kawasan Klitren (Kode E)

Kualitas Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh

a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

Fasilitas permukiman terdiri dari jalan lingkungan, drainase, sarpras air minum, sarpras air limbah, dan sarpras persampahan. Hampir seluruh permukiman telah terfasilitasi dengan baik. Berdasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan, ketersediaan serangkaian fasilitas permukiman yang ada di Kawasan Klitren seluruh fasilitas sudah hampir 100% terpenuhi semua kecuali drainase dan sarana prasarana air limbah. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.65**.

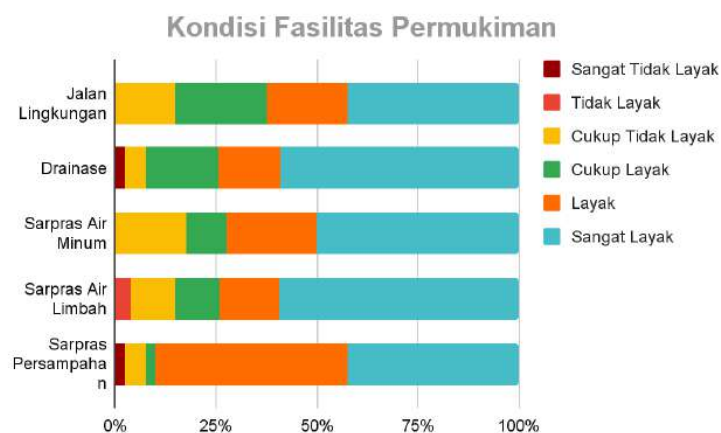


Gambar 4.65 Ketersediaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.66 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas yang ada pada permukiman di Kawasan Klitren dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat tidak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas permukiman yang ada di kawasan klitren masih didominasi oleh jawaban layak, dan sangat layak. Hanya beberapa titik yang memiliki kondisi sangat tidak layak.

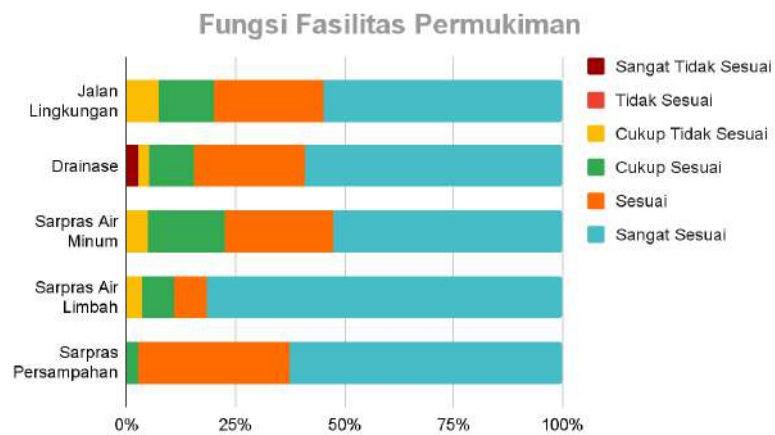


Gambar 4.66 Kondisi Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar fasilitas yang telah dibangun di kawasan permukiman kumuh yang ada pada Kawasan Klitren sudah berfungsi sesuai dengan fungsinya. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.67**.

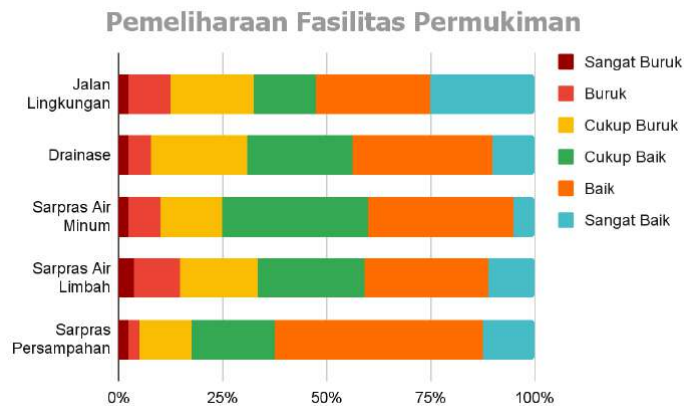


Gambar 4.67 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun pada Kawasan Klitren. **Gambar 4.68** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat buruk hingga sangat baik. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas permukiman yang ada di kawasan klitren masih didominasi oleh jawaban baik.

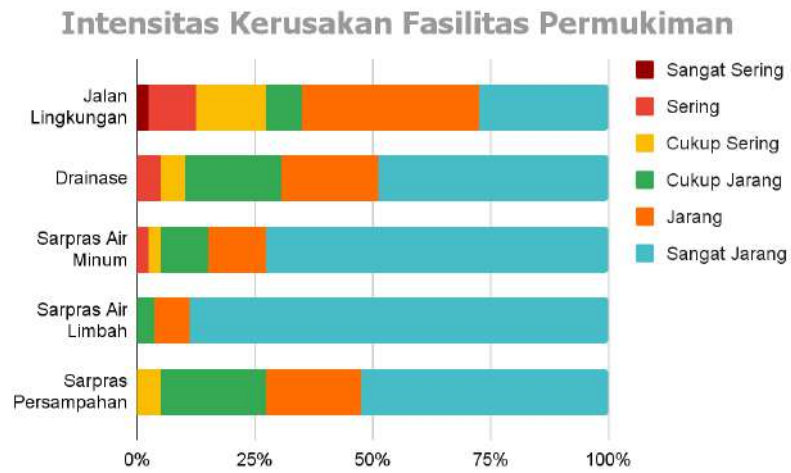


Gambar 4.68 Pemeliharaan Fasilitas Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Penataan Permukiman Kumuh

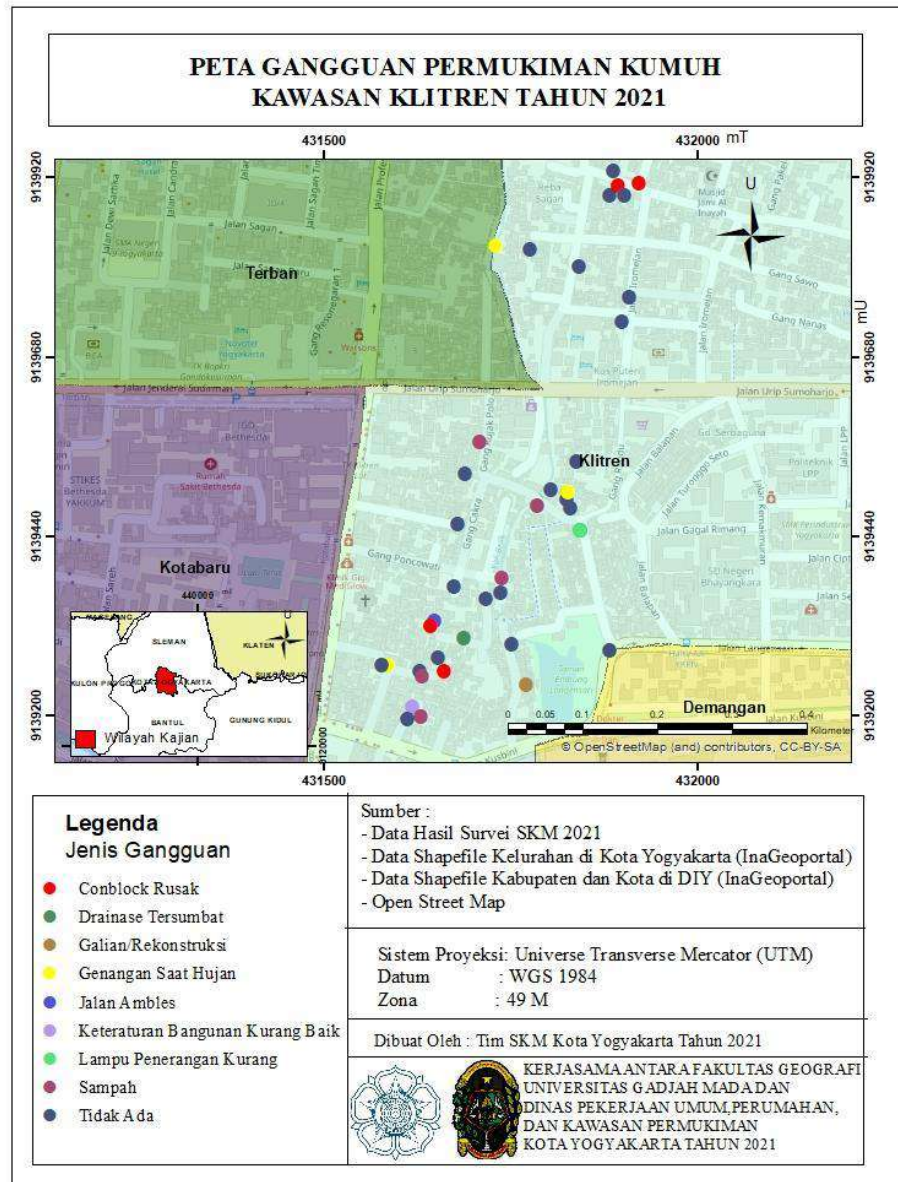
Potensi gangguan yang ada dalam Kawasan Klitren perlu dicegah dan diminimalisir. Salah satu cara untuk meminimalisir hal ini adalah melihat bagaimana kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas yang ada di Kawasan Klitren dan bagaimana intensitas kerusakan yang terjadi. Mengetahui kualitas kondisi dan kesesuaian fasilitas dapat digunakan untuk melihat dan memantau kondisi fasilitas sehingga apabila terdapat kerusakan dapat segera diperbaiki. Intensitas kerusakan juga perlu untuk dipantau untuk melihat dan mengamati kualitas fasilitas apakah sering terdapat masalah atau tidak. **Gambar 4.69** menunjukkan frekuensi intensitas kerusakan yang ada pada Kawasan Klitren.



Gambar 4.69 Intensitas Kerusakan Fasilitas pada Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.70 menunjukkan persebaran lokasi-lokasi gangguan yang ada pada permukiman kumuh. Pembuatan peta dilakukan untuk memberikan kemudahan dalam melihat lokasi-lokasi gangguan yang ada pada permukiman kumuh Kawasan Klitren. Potensi gangguan yang menyebabkan ketidaknyamanan warga adalah mengenai persampahan.



Gambar 4.70 Peta Potensi Gangguan Permukiman Kawasan Klitren

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Mekanisme Komplain Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh

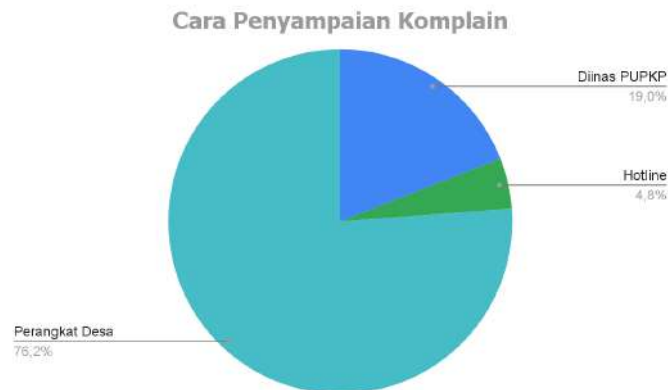
Persentase responden yang pernah melakukan komplain dapat dilihat pada **Gambar 4.71** yang menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong tidak pernah sama sekali hingga sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur.



Gambar 4.71 Intensitas Komplain terhadap Fasilitas Permukiman

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.72 menunjukkan cara masyarakat menyampaikan kerusakan atau gangguan dari fasilitas SAH yang didominasi melalui Perangkat Desa setempat yaitu 76,2%. Berikut adalah diagram yang menunjukkan cara penyampaian komplain oleh masyarakat yang berada di Kawasan Klitren.



Gambar 4.72 Cara Penyampaian Komplain Gangguan SAH

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.5**.

Tabel 4.5 Harapan Masyarakat terhadap Penataan Kawasan Permukiman Kumuh di Kawasan Klitren

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Semoga penyediaan sarpras dapat lebih baik lagi dan prosesnya lebih cepat agar dapat digunakan oleh warga	Semua Lokasi
2	Semoga penanganan permasalahan dapat dilakukan lebih cepat lagi kedepannya, serta pelebaran sungai dapat cepat diselesaikan	Klitren Lor GK3/85
3	Parkir dan keberadaan kaki lima ditertibkan	Klitren Lor, GK 3, no.541, RT 24 RW 6
4	Diharapkan ada pemeliharaan fasilitas secara rutin dan pengecekan kelengkapan secara langsung untuk melihat kondisi secara nyata masyarakat disana agar tidak terjadi ketimpangan antara RW satu dengan lainnya	Semua Lokasi

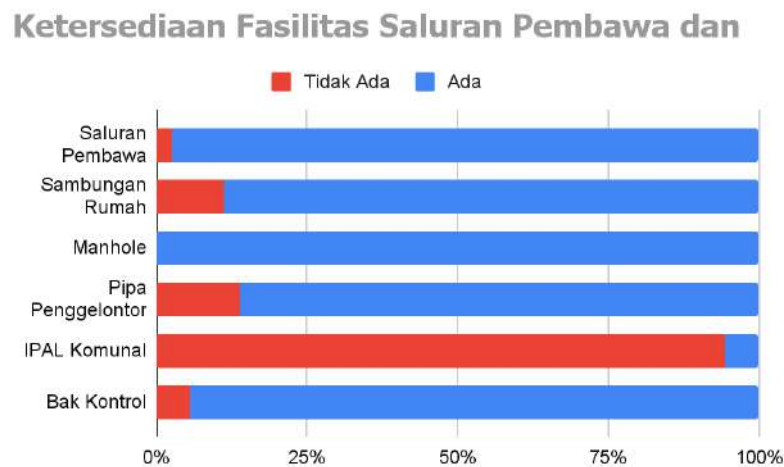
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

4.6 Hasil Survei Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR) (Kode F)

Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Saluran Pembawa (SP) dan Sambungan Rumah (SR)

a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

Fasilitas permukiman terdiri dari saluran pembawa, sambungan rumah, *manhole*, pipa penggelontor, IPAL Komunal, dan Bak Kontrol. Hampir seluruh fasilitas tersedia kecuali IPAL Komunal hanya terdapat 2 IPAL Komunal dalam lokasi yang dikaji. Hal tersebut dikarenakan kajian yang dilakukan pada sistem limbah terpusat sehingga masyarakat tidak menggunakan IPAL Komunal. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.73**.



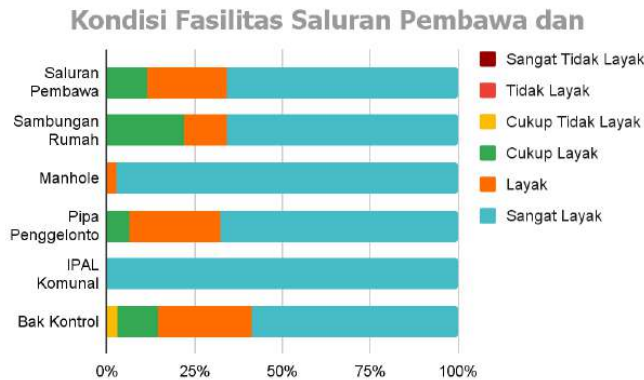
Gambar 4.73 Ketersediaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.74 dapat terlihat bahwa kondisi fasilitas saluran pembawa dan sambungan rumah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari sangat tidak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas masih

didominasi oleh jawaban sangat layak, dan sangat layak. Hanya beberapa titik yang memiliki kondisi sangat tidak layak.

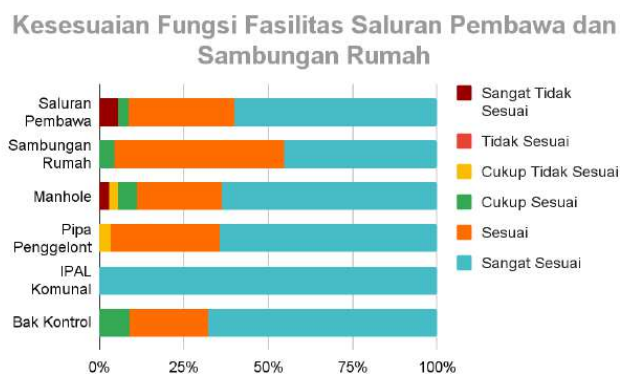


Gambar 4.74 Kondisi Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar rehabilitasi terhadap fasilitas saluran pembawa dan sambungan rumah sudah berfungsi sesuai dengan fungsinya. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.75**.

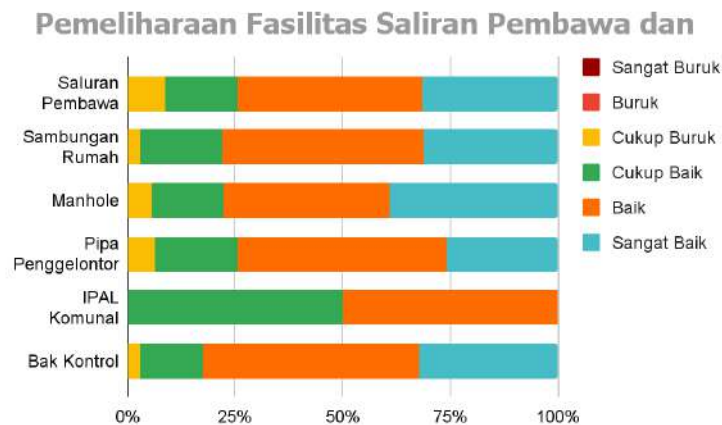


Gambar 4.75 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun. **Gambar 4.76** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari cukup baik hingga sangat baik. Sehingga jawaban mengenai pemeliharaan fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah secara umum adalah baik.



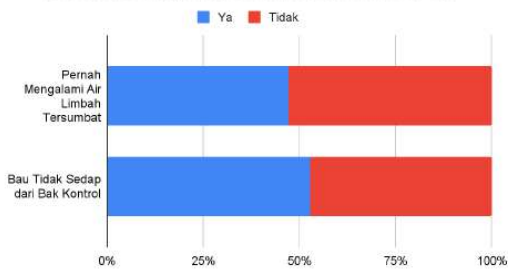
Gambar 4.76 Pemeliharaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan

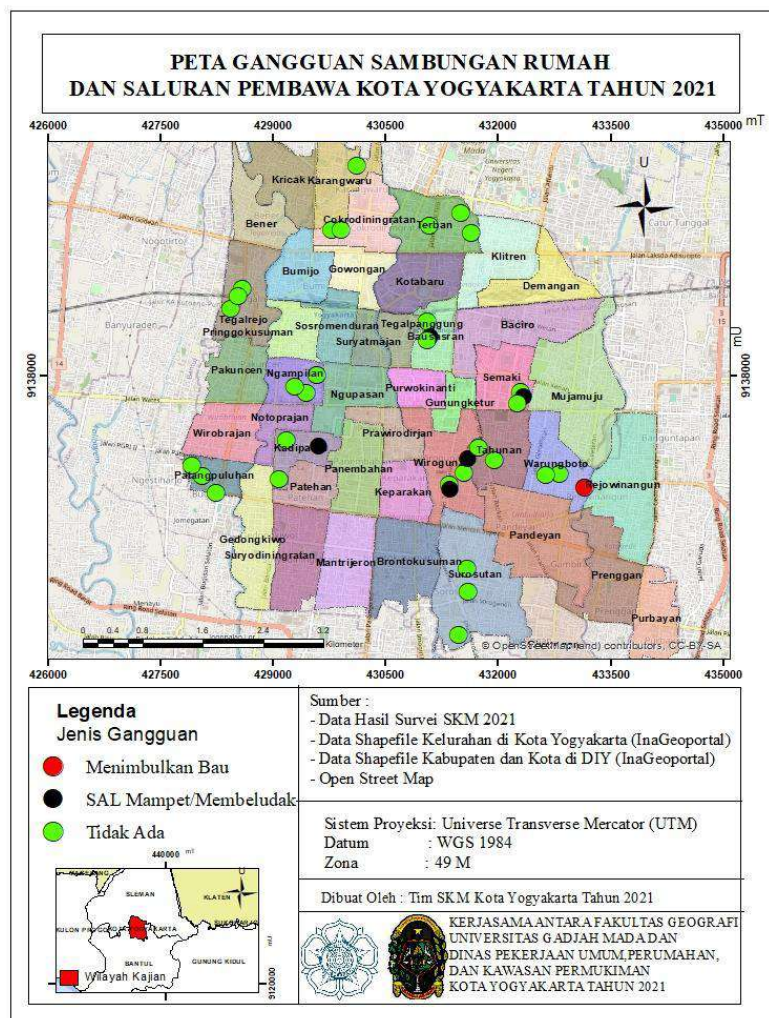
Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan utama muncul dari saluran air limbah. Potensi gangguan yang sering terjadi adalah air limbah yang tersumbat dan bau tidak sedap yang muncul. Permasalahan tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.77**.

Potensi Gangguan Pelayanan Saluran air



Gambar 4.77 Potensi Gangguan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



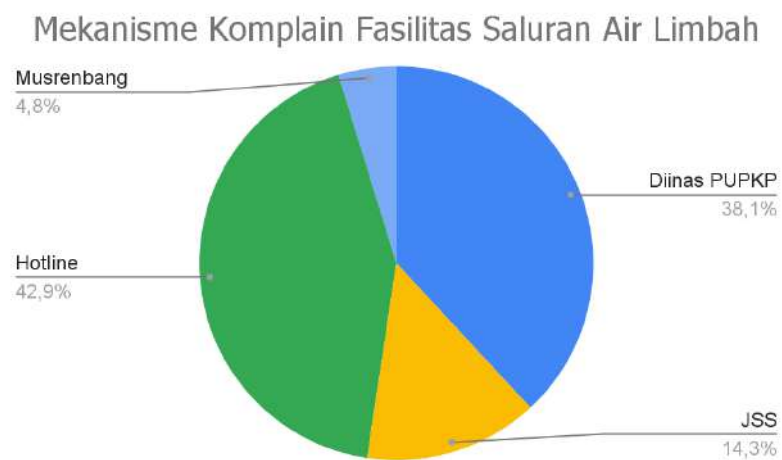
Gambar 4.78 Peta Gangguan Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Gambar 4.78 merupakan peta persebaran gangguan saluran pembawa dan sambungan rumah. Peta ini dapat memudahkan untuk melihat bagaimana persebaran gangguan yang ada dan lokasinya. Salah satu permasalahan yakni menimbulkan bau.

Mekanisme Komplain

Persentase responden yang pernah melakukan komplain dapat dilihat pada **Gambar 4.79** yang menunjukkan bahwa intensitas masyarakat yang melakukan komplain tergolong tidak pernah sama sekali hingga sering. Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur.



Gambar 4.79 Cara Penyampaian Komplain Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi

fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.6**.

Tabel 4.6. Harapan Masyarakat terhadap Rehabilitasi SP dan SR

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Diharapkan dapat dilakukan pemeliharaan rutin setiap bulan	Semua Lokasi
2	Masyarakat dapat belajar mengelola dan menggunakan SAL dengan baik dan semestinya, bisa dilakukan kerjasama yang baik antara warga dengan petugas	Bangirejo, RT 40 RW 11 TR II/626
3	Semoga ada penambahan SAL dan SAH, kemudian SAL dan SAH dipisah, dan dibuatkan IPAL komunal.	Lempuyangan, DN III, no. 34A

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

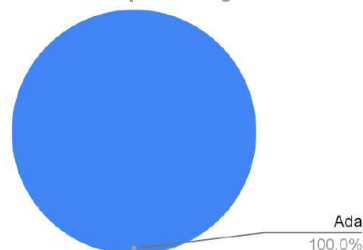
4.7 Hasil Survei Pelayanan Penerangan Jalan umum (PJU) Kampung dan Lingkungan (Kode G)

Kualitas Pelayanan Penerangan Jalan Umum

a. Ketersediaan dan Keberadaan Fasilitas

Bagian pertama dalam kuesioner ini melihat bagaimana kualitas pelayanan penerangan jalan umum baik di jalan lingkungan maupun jalan kampung. Hal pertama yang dilihat pada kualitas pelayanan penerangan jalan umum adalah ketersediaan dan keberadaan fasilitas penerangan jalan umum. Grafik ketersediaan fasilitas dapat dilihat pada **Gambar 4.180**.

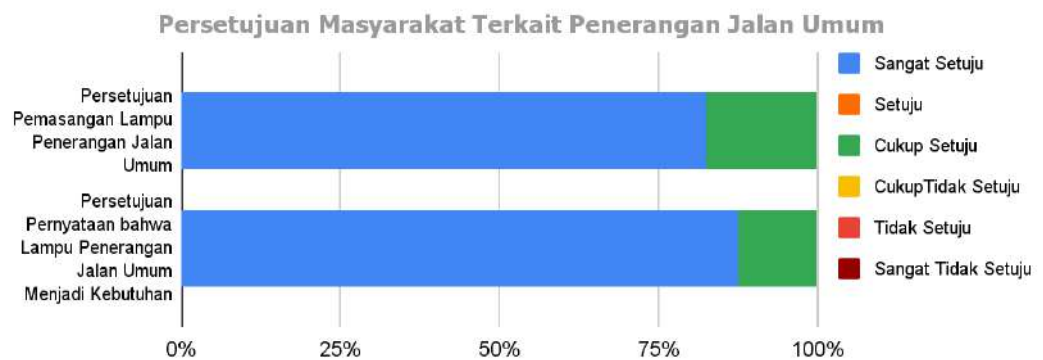
Ketersediaan Fasilitas Lampu Penerangan Jalan Umum



Gambar 4.80 Ketersediaan Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Masyarakat yang berada di kawasan kajian ini menganggap bahwa fasilitas-fasilitas tersebut diperlukan di permukiman. **Gambar 4.81**. menunjukkan tanggapan mereka terhadap keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut. Warga sangat setuju untuk melakukan pemasangan lampu penerangan jalan umum dan lampu penerangan jalan umum ini menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat.



Gambar 4.81 Keberadaan Fasilitas Saluran Pembawa dan Sambungan Rumah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

b. Kondisi Fasilitas

Gambar 4.82 dapat terlihat bahwa kondisi Penerangan Jalan Umum dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari agak layak hingga sangat layak. Akan tetapi, jawaban atas kondisi fasilitas masih didominasi oleh jawaban layak, dan sangat layak.



Gambar 4.82 Kondisi Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

c. Kesesuaian fungsi Fasilitas

Kesesuaian fungsi fasilitas dinilai untuk melihat apakah fasilitas sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan jawaban dari responden didominasi oleh sangat sesuai dan sesuai. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pemanfaatan penerangan jalan umum sudah sesuai dengan fungsinya sehingga pembangunan Penerangan Jalan Umum dapat tepat sasaran dan dimanfaatkan dengan baik. Jawaban dari para responden dapat dilihat pada **Gambar 4.83**.

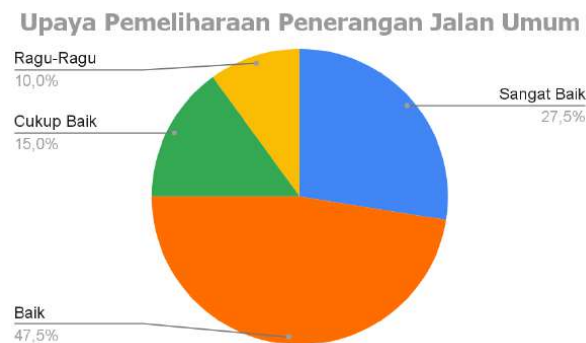


Gambar 4.83 Kesesuaian Fungsi Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

d. Pemeliharaan Fasilitas

Penilaian pemeliharaan fasilitas dilakukan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah terkait usahanya dalam memelihara fasilitas yang telah dibangun. **Gambar 4.84** dapat terlihat bahwa pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah dijawab dengan jawaban yang beragam mulai dari ragu-ragu hingga sangat baik. Akan tetapi, jawaban atas kondisi penerangan jalan umum yang ada di jalan lingkungan maupun jalan kampung masih didominasi oleh jawaban baik.



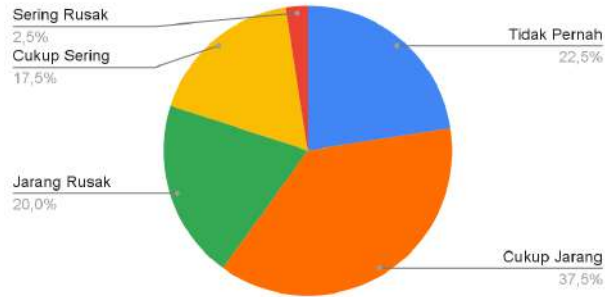
Gambar 4.84 Pemeliharaan Fasilitas Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Potensi Gangguan Penerangan Jalan Umum

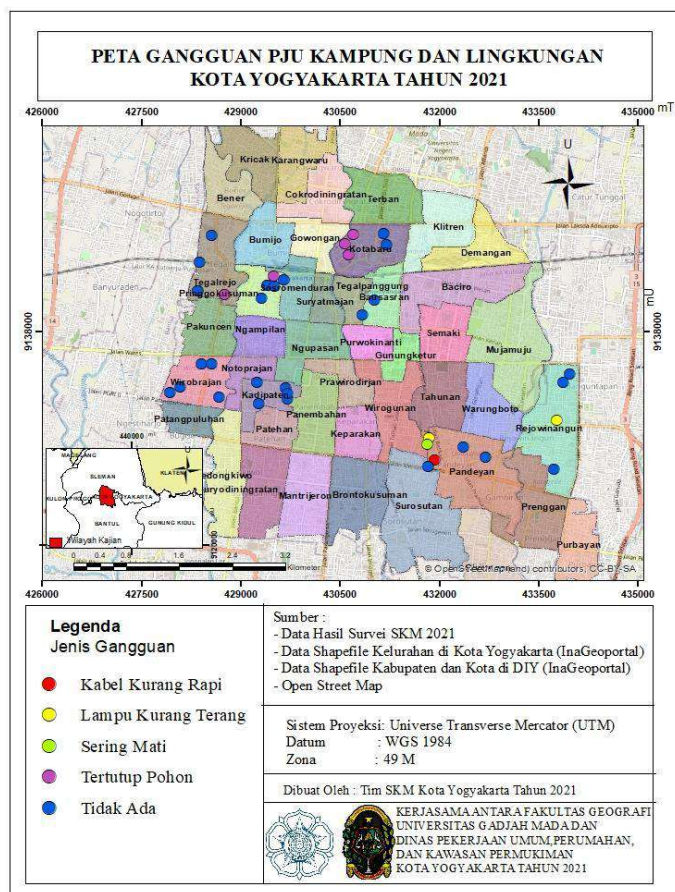
Potensi gangguan dianalisis untuk mengetahui hal-hal apa yang berpotensi menghambat fungsi dan penggunaan dari fasilitas permukiman. Gangguan utama penerangan jalan umum adalah lampu yang kurang terang dan juga terhalang pohon. Lampu yang kurang terang ini dikarenakan penggunaan lampu yang masih belum menggunakan lampu LED sehingga masih menghasilkan cahaya yang redup atau remang-remang. **Gambar 4.85** menunjukkan peta persebaran gangguan penerangan jalan umum mulai dari kabel kurang rapi, lampu kurang terang, sering mati, dan tertutup pohon.

Frekuensi Kerusakan Penerangan Jalan



Gambar 4.185. Frekuensi Kerusakan Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.86. Peta Gangguan Penerangan Jalan Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

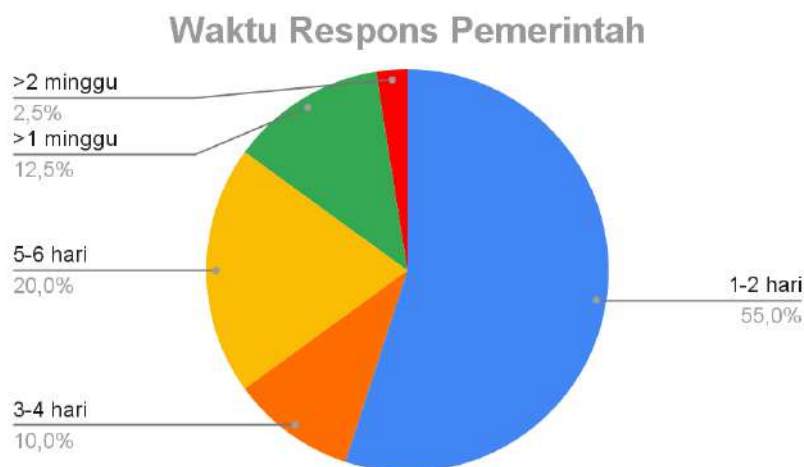
Mekanisme Komplain Penerangan Jalan Umum

Partisipasi dan peran aktif masyarakat diharapkan oleh pemerintah untuk terlibat dalam pemeliharaan infrastruktur. Hal ini salah satunya dilakukan dengan komplain terhadap pemerintah terkait keadaan fasilitas penerangan jalan umum. Masyarakat sudah turut aktif dalam partisipasi mengenai permasalahan fasilitas yang ada. Masyarakat menggunakan berbagai cara untuk menyalurkan komplain atau aspirasinya terhadap pemerintah terkait keadaan Penerangan Jalan Umum. **Gambar 4.87** menunjukkan cara masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau komplain terkait fasilitas penerangan jalan umum terhadap pemerintah. Waktu respon pemerintah sendiri dapat terlihat pada **Gambar 4.88** terkait kecepatan pemerintah dalam menanggapi dan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.



Gambar 4.87 Cara Penyampaian Komplain Gangguan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)



Gambar 4.88 Waktu Respon Pemerintah dalam Menanggapi Komplain

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2021)

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat diperlukan untuk masukan kepada Dinas PUPKP sebagai penyedia pelayanan infrastruktur agar lebih baik. Berdasarkan kondisi fasilitas di lapangan, didapatkan banyak harapan warga sebagaimana yang ditunjukkan pada **Tabel 4.7**.

Tabel 4.7 Harapan Masyarakat terhadap PJU Kampung dan Lingkungan

NO	HARAPAN MASYARAKAT	LOKASI
1	Diharapkan dapat dilakukan pemeliharaan rutin setiap bulan	Semua Lokasi
2	Lampu yang digunakan sebaiknya lebih terang dan melebar, karena penerangan hanya 5 watt dan kondisi jalan masih agak gelap	Rejowinangun RT 20 RW 06 Rejowinangun, Kotagede
3	Beberapa ruas jalan perlu diperhatikan lebih, harus seimbang dengan pohon. Di jalan tersebut, di bagian yang tidak ada pohon rindang lampunya terang dan di tempat yang ada pohon rindangnya malah gelap.	Gg. Ontosena, RT09/RW02, Wirobrajan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)

LAMPIRAN

DAFTAR TIM

KEGIATAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA

A. Tenaga Ahli

1. Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T. (Koordinator Tim/ Koordinator Peneliti, Tenaga Ahli Perencanaan Kota/ Manajemen Perkotaan/ Geografi Perkotaan)
2. Drs. H. BS. Eko Prakoso, M.SP. (Tenaga Ahli Geografi dalam Bidang Statistik)

B. Asisten Ahli

1. Aisah Tri Wahyuni, S.Si.
2. Alifia Nada Putri Galuh, S.Si.

C. Administrasi

1. Hidayah Almasari

D. Surveyor

1. Adelia Intan Septi
2. Aeirieya Eve Angeulis Butsaina
3. Amalia Ratna Andan Sari
4. Avie Rose Savitri
5. Clara Sinta Dwestiana
6. Dewi Setianingsih
7. Ersal Latifa Rosewidiadari
8. Evania Kultsum
9. Milga Puspita Eka Jayanti
10. Muhammad Syaiful Anwar
11. Muhamad Rosyid Pamungkas
12. Rifqi Firdaus Maajid
13. Shafa Salsabila
14. Yunita Salsabila

KERJASAMA ANTARA



DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS GEOGRAFI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA 2021

