

## PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DI KOTA MAGELANG

Allaya Putri Chairunisa<sup>1</sup>, Silvia Nidhaul Chasanah<sup>2</sup>, Risma Puji Astutik<sup>3</sup>, Palupi Septiana<sup>4</sup>, Aulia Pusfita Dewi<sup>5</sup>, Joko Tri Nugraha<sup>6</sup>

<sup>1,2</sup> Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar, Kota Magelang

<sup>1</sup>[allaya.putri.chairunisa@students.untidar.ac.id](mailto:allaya.putri.chairunisa@students.untidar.ac.id)<sup>2</sup>[silvia.nidhaul.chasanah@students.untidar.ac.id](mailto:silvia.nidhaul.chasanah@students.untidar.ac.id)<sup>3</sup>[risma.puji.astutik@students.untidar.ac.id](mailto:risma.puji.astutik@students.untidar.ac.id),

<sup>4</sup>[palupi.septiana@students.untidar.ac.id](mailto:palupi.septiana@students.untidar.ac.id)

<sup>5</sup>[aulia.pusfita.dewi@students.untidar.ac.id](mailto:aulia.pusfita.dewi@students.untidar.ac.id), <sup>6</sup>[jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id)

Received: 28-05-2023

Revised: 03-6-2023

Approved: 07-06-2023

### ABSTRAK

*Salah satu instansi pemerintah yang bertugas menangani masalah pengelolaan sampah dan kebersihan adalah Dinas Lingkungan Hidup (DLH). Terpeliharanya kesehatan dan kebersihan lingkungan sangat bergantung pada kualitas layanan DLH. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana masyarakat umum memandang layanan DLH. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, menunjukkan kelebihan dan kekurangan, dan memberikan saran kepada DLH Kota Magelang mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengumpulkan data penelitian ini digunakan metode survei dan pendekatan kuantitatif. Dengan jumlah responden 100 orang, diambil dari populasi masyarakat Kota Magelang dan sampel menggunakan metode random sampling terdiri dari masyarakat Kecamatan Magelang Utara, Magelang Tengah, Magelang Selatan. Hasil penelitian kami menunjukkan meskipun sebagian kecil ada yang tidak setuju dengan tingkat kualitas layanan DLH Kota Magelang, ada pula yang setuju. Hasil kuesioner yang kami berikan kepada sampel masyarakat setempat menunjukkan bahwa pelayanan publik DLH Kota Magelang dinilai berkualitas. Hasilnya, sebagian besar layanan mempunyai kualitas yang sudah cukup baik.*

*Kata Kunci: Pelayanan, Persepsi Masyarakat, Lingkungan Hidup*

### PENDAHULUAN

Lingkungan hidup dianggap sebagai ruang yang menyeluruh untuk semua makhluk hidup keadaan kondisi yang mirip dengan manusia dengan perilakunya juga. Kondisi yang dapat mempengaruhi kesejahteraan manusia dan makhluk-makhluk hidup lainnya. Tiga komponen ini terdiri dari lingkungan: komponen budaya, fisik (biologis), dan biologis. Selama fase konstruksi, tiga komponen ini dapat berubah atau, seperti yang bisa dikatakan, bahkan rusak. Ciri-ciri positif secara alami diinginkan oleh manusia untuk meningkatkan kesejahteraan dan standar hidup mereka. Dalam bentuk negative sering tidak diharapkan untuk meningkatkan standar hidup dan kenyamanan; oleh karena itu, kurang upaya diperlukan. (Siahaan, 2004)

Kondisi lingkungan menjadi semakin kompleks, luas, dan rapuh. Awal hanya menjadi masalah ketika menjadi fenomena yang dialami sebagai proses belajar. Fenomena ini ditandai dengan tidak mempengaruhi lingkungan dan dapat diselesaikan dengan homeostasis. (Rahmadi, 2015)

Permasalahan lingkungan tidak bisa lagi dinyatakan sebagai permasalahan

yang dialami, sebab manusia merupakan unsur yang menyebabkan sebagai variabel terhadap fenomena-fenomena lingkungan. Tidak dapat disanggah bahwa permasalahan-permasalahan lingkungan yang tumbuh dan mengalami perkembangan dikarenakan faktor manusia sangat rumit dan besar daripada faktor alam tersebut. Manusia dalam beberapa dimensi, terutama faktor perkembangan mobilitas, akal pikir terhadap seluruh perkembangan faktor-faktor aspek kebudayaan, begitupun pada faktor proses zaman ataupun masa yang merubah pandangan dan karakter manusia adalah aspek yang sangat tepat dihubungkan terhadap permasalahan-permasalahan lingkungan hidup (Ibid)

Sampah merupakan permasalahan lingkungan hidup yang disebabkan oleh aktivitas manusia dan belum ditangani secara efektif, khususnya di negara-negara berkembang. Tingkat konsumsi masyarakat meningkat sebagai respon terhadap pertumbuhan populasi, yang meningkatkan jumlah sampah yang dihasilkan. Jumlah sampah yang dihasilkan meningkat tidak sebanding dengan fasilitas dan perbaikan yang dilakukan untuk menanganinya. Hal ini menyebabkan permasalahan sampah semakin kompleks, antara lain adanya pembuangan sampah liar dan sampah yang tidak diangkut sehingga menimbulkan penyakit, banjir, bau tidak sedap, pencemaran lingkungan, dan lingkungan yang kotor. (Ayu, 2008)

Sistem pengelolaan sampah harus dilaksanakan dengan benar dan metedis, khususnya di wilayah perkotaan. Kota Magelang merupakan salah satu kota di Indonesia. Dengan nama Kota Adipura Kencana, Kota Magelang dikenal dengan julukan “Kota Sejuta Bunga”. Permasalahan sampah masih menjadi kendala bagi warga Kota Magelang, meski kota ini telah meraih penghargaan Adipura atas upayanya menjaga kebersihan lingkungan dan daya tarik kota. Meski demikian, pencapaian ini tidak berarti permasalahan sampah di Kota Magelang telah tertangani sepenuhnya. Salah satu yang membuat persoalan ini semakin pelik adalah kecilnya ukuran Kota Magelang. Sumber daya alam yang langka disebabkan oleh kecilnya wilayah Kota Magelang. Agar dapat digunakan secara berkelanjutan dan menghasilkan keuntungan sebesar-besarnya, sumber daya alam yang terbatas ini harus dikelola dengan hati hati. Untuk menjadikan Kota Magelang sebagai model kota berkelanjutan yang bebas dari permasalahan sampah, masih banyak permasalahan yang perlu diselesaikan. Masyarakat masih datang langsung ke Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang untuk menyelesaikan proses pelayanan public yang sedang berjalan, khususnya pada mekanisme layanan pengaduan. Meskipun demikian, metode ini telah menunjukkan permasalahan tertentu yang memerlukan perhatian. Aksesibilitas masyarakat seringkali terhambat, sehingga mungkin sulit bagi anda untuk menghadiri kantor DLH secara fisik, terutama jika jaraknya jauh. Prosedur manual dapat menyebabkan pengaduan ditangani lebih lambat, sehingga dapat menurunkan kepuasan masyarakat. Ketidakkonsistenan dalam pelaporan dan penanganan pengaduan juga dapat menyebabkan masyarakat tidak menyadari perkembangan pengaduan mereka. (Setiawan, 2023)

Sebagaimana dijelaskan dalam uraian di atas, kurangnya masyarakat terhadap peran Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang dalam memantau dan menyelesaikan permasalahan terkait lingkungan hidup. Untuk itu penelitian tertarik untuk mendalami lebih dalam topic “Persepsi Masyarakat pada Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup di Kota Magelang”.

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### Teori persepsi

(Desmita, 2010) Menjelaskan persepsi sebagai proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki untuk memperoleh menginterpretasikan stimulus yang diterima oleh sistem pada indera manusia. Hal ini disebut sebagai proses sensorik, adalah proses dimana orang menerima rangsangan melalui organ inderanya. Proses ini terjadi sebelum persepsi. Namun, masukannya tidak berhenti begitu saja pada saat itu; melainkan dipertahankan dan dianalisis, sebuah proses yang dikenal sebagai persepsi. Setelah informasi diserap oleh alat indera, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan untuk menciptakan persepsi yang ideal. Proses ini melibatkan penginderaan.

Menurut (Kottler, 2016), persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur, dan menafsirkan data masukan untuk menghasilkan gambaran yang bermakna. Di sini, persepsi dipengaruhi oleh lebih dari sekedar hal yang nyata; Hal ini juga dipengaruhi oleh keadaan seseorang dan lingkungan dimana ia tinggal. Bersamaan dengan itu, informasi juga diperoleh atau diterima oleh benda-benda sekitar.

Persepsi menurut (Sunaryo, 2004), Terdapat beberapa hal yang menjadi syarat untuk adanya persepsi, yaitu adanya objek, kemampuan seseorang dalam menafsirkan informasi, menanggapi, serta mengorganisir informasi yang didapatkan.

Walgito (2010), Persepsi adalah aktivitas yang menyeluruh dalam diri individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi. Persepsi, seperti halnya rangsangan lingkungan, lebih merupakan proses fisiologis yang terjadi di struktur anatomi otak. Tangkapan ini biasanya berbentuk perasaan, ingatan, atau pertemuan sebelumnya.

### **Teori pelayanan public**

Kata “melayani” adalah akar dari frasa “pelayanan”, yang mengacu pada segala sesuatu yang diperlukan bagi orang lain untuk melakukan tindakan pelayanan. Intinya, semua orang membutuhkan pelayanan; bahkan, dapat dikatakan bahwa kehidupan dan pelayanan manusia merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan (Sinambela, 2008). Sedangkan publik berasal dari kata bahasa Inggris public, yang berarti masyarakat atau negara pada umumnya. Dalam Bahasa Indonesia Baku, kata “umum” sebenarnya diterima sebagai “publik” yang berarti luas, ramai, dan banyak orang.

Agung Kurniawan (2005) antara lain mengartikan pelayanan publik sebagai pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto (2005), pelayanan publik yang disebut juga pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut dapat berupa barang atau jasa publik yang secara teori merupakan tanggung jawab lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan negara bagian di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

#### **1. Teori kualitas pelayanan**

Saat menjelaskan konsep Kualitas Pelayanan, penulis menggunakan

- a. Menurut Battering dan Badu (2009), kualitas diartikan sebagai “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan kebutuhan

pelanggan". Ini adalah beberapa sudut pandang para ahli.

- b. "Suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan" inilah yang didefinisikan Goetsch dalam Siswanto (2005) sebagai kualitas.
- c. Menurut Tjiptono (2007), penyediaan penyampaian yang akurat yang memenuhi harapan pelanggan dan fokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan dua komponen utama kualitas layanan. Pada kenyataannya, definisi kualitas itu relatif; artinya, hal ini bergantung pada sudut pandang yang digunakan untuk mendefinisikan atribut dan persyaratannya. Secara umum, terdapat tiga orientasi kualitas yang harus selaras satu sama lain, yaitu: 1. Pandangan pelanggan 2. Barang dan jasa; dan 3. Prosedur. Ketiga orientasi ini hampir selalu terlihat ketika menyangkut hal-hal aktual, namun tidak ketika menyangkut layanan atau layanan (Lupiyoadi, 2013).

Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), kualitas dapat diukur melalui delapan dimensi, yang meliputi unsur-unsur berikut:

- d. Tindakan pertunjukan (pertunjukan): Kinerja mengacu pada kualitas dasar produk, yang biasanya ditentukan oleh preferensi subyektif konsumen yang pada dasarnya bersifat luas.
- e. Fitur produk yang menjadikannya istimewa: Dapat berupa barang tambahan yang meningkatkan nilainya. Keanekaragaman produk biasanya dievaluasi secara subyektif oleh masing-masing individu, dalam hal ini mereka menunjukkan variasi dalam kualitas barang atau jasa tertentu.
- f. ketergantungan dan kehandalan (reliability): Dimensi ini dikaitkan dengan kemungkinan suatu produk mengalami kegagalan fungsi sembilan kali berturut-turut.
- g. Kepatuhan: Kesesuaian produk dengan standar industri merupakan salah faktor lain yang menentukan kualitasnya. Kesesuaian produk untuk sektor jasa ditentukan oleh keakuratan dan waktu penyelesaiannya, yang memperhitungkan penundaan yang tidak terduga, banyak kesalahan, dan kesalahan perhitungan.
- h. Kekokohan atau ketekunan: Umur panjang suatu produk dapat diukur dari segi teknis dan finansial. Kekokohan dalam konteks perekonomian digambarkan sebagai umur ekonomi suatu produk yang ditentukan oleh berapa banyak kegunaan yang dapat ditahan sebelum rusak dan kapan harus menggunakan itu.
- i. Keandalan: Cara lain untuk menggambarkan kapabilitas layanan adalah pemulihan persaingan, kecepatan, kegunaan, dan kenyamanan produk. Dimensi ini menunjukkan bahwa pelanggan menyadari tidak hanya penurunan kualitas produk mulai menurun adalah berapa lama suatu produk dapat bertahan.
- j. Keindahan (keindahan): Faktor pengukuran yang paling subyektif adalah estetika. Persepsi pelanggan terhadap suatu produk dapat digunakan untuk menentukan daya tarik estetikanya.
- k. Rasa kualitas: Pelanggan biasanya tidak mendapat informasi lengkap tentang fitur suatu produk atau layanan, namun, sebagian besar konsumen mengetahui suatu barang secara tidak langsung—misalnya, melalui merek, nama, dan negara pemasok or produsen. Dua suku kata saling berhubungan

dan penting adalah "kualitas layanan".

Pada hakikatnya suatu pelayanan memberikan kesan nyata akan keunggulannya. Gagasan tentang kualitas layanan ini revolusioner karena mencakup segalanya, abadi dalam mengubah cara orang memandang dunia dan melakukan upaya yang terkait dengan proses yang dinamis; itu juga berkelanjutan dan konstan dalam memuaskan kebutuhan, keinginan, dan persepsi. Layanan berkualitas tinggi merupakan perhatian utama bagi bisnis apa pun. Mereka bersaing untuk menawarkan layanan yang lebih baik yang mendekatkan pelanggan dan bisnis.

Salah satu alasan utama pengusaha memulai bisnis adalah untuk memuaskan keinginan dan harapan pelanggannya terhadap barang atau jasa tertentu. Banyak bisnis mulai memberikan penekanan kuat pada penyediaan layanan pelanggan yang sangat baik dengan harapan klien mereka akan senang dan mengabdikan barang dan jasa mereka karena ini adalah salah satu aset mereka yang paling berharga.

Keuntungan perusahaan meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah klien. Kehidupan perusahaan seseorang sangat bergantung pada kualitas layanan ini karena tanpa klien, tidak akan ada jual beli antara kedua pihak. Agar klien dapat merasa puas, kualitas layanan yang mereka terima harus fungsional. Kualitas seperti "kesesuaian untuk digunakan", "pemenuhan tuntutan", "kebebasan dari variasi", dan sebagainya ditentukan oleh spesialis yang berbeda.

Kotler mendefinisikan kualitas sebagai "keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat," mengutip American Society for Quality (2010).

Namun Batinggi dan Badu (2009) menegaskan bahwa "pelayanan adalah sebuah proses." Akibatnya, proses itu sendiri menjadi tujuan utama layanan. Ketika mempertimbangkan layanan sebagai suatu proses, komponen layanan direduksi menjadi:

1. Tugas layanan
2. Prosedur layanan
3. Kegiatan layanan
4. Pelaksanaan layanan.

Karena keempat komponen tersebut akan bersatu membentuk suatu proses kegiatan yang saling berkaitan, maka keempat komponen tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Saat menawarkan layanan kepada pelanggan, perlu untuk mematuhi standar kualitas yang dikenal sebagai kualitas layanan. Pemahaman ini tidak bisa hanya didasarkan pada dugaan atau anekdot, apalagi sesuatu yang dibuat-buat. Kualitas suatu produk atau layanan harus diukur berdasarkan tolok ukur yang diterima secara global, seperti standar ISO (Organisasi Standarisasi Internasional). Tidak mungkin memisahkan gagasan kualitas pelayanan dari penerapan manajemen mutu ISO 9001. Pelanggan merupakan komponen penting dari semua aktivitas kualitas layanan, mulai dari menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan hingga memenuhi permintaan mereka. Pemenuhan harapan pelanggan sebagai pelanggan perusahaan jasa merupakan tujuan akhir dari semua ini. Pemahaman kualitas dimulai dengan menentukan kebutuhan pelanggan dan berlanjut bahkan setelah produk (atau layanan) dikirimkan kepada mereka. Hal ini dilakukan guna mendapatkan feedback pelanggan dan mendengar suara mereka (Lupiyoadi, 2013).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yaitu pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara menyebar kuesioner yang dibagikan secara online kepada responden (Nugraha, 2023). Dengan jumlah responden 100 orang, diambil dari populasi masyarakat Kota Magelang dan sampel yang diambil dalam penelitian menggunakan metode random sampling terdiri dari masyarakat Kecamatan Magelang Utara, Magelang Tengah, Magelang Selatan.

Populasi adalah jumlah total wilayah yang terdiri dari objek, subjek, atau sifat yang telah dipilih peneliti untuk dipelajari dan dianalisis. Masyarakat yang disurvei merupakan masyarakat khusus Kota Magelang. Sampel adalah bagian yang mewakili populasi. Populasi sasaran penelitian adalah masyarakat Kota Magelang, namun sampel dipilih secara acak untuk setiap kelompok.

Metode pengumpulan data penelitian ini melibatkan mengirimkan pertanyaan melalui kuesioner yang menjadi pilihan tepat untuk mengetahui persepsi masyarakat Kota Magelang mengenai pelayanan Dinas Lingkungan Hidup. Dengan pendekatan perolehan data melalui kuesioner online lebih efisien dan hemat biaya, perolehan jangkauan lebih luas, lebih flexible. Metode survei online juga memfasilitasi pengumpulan data yang lebih cepat dan analisis yang lebih efisien. Dengan alat analisis statistik yang tersedia secara digital, kita dapat dengan mudah mengolah data yang diperoleh dari kuesioner online dan mendapatkan wawasan yang mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan lingkungan hidup. Pendekatan kuantitatif melalui survey online merupakan pilihan yang strategis dan relevan untuk mengeksplorasi perspektif masyarakat Kota Magelang terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup, dengan potensi untuk menghasilkan temuan yang signifikan dan rekomendasi kebijakan yang relevan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

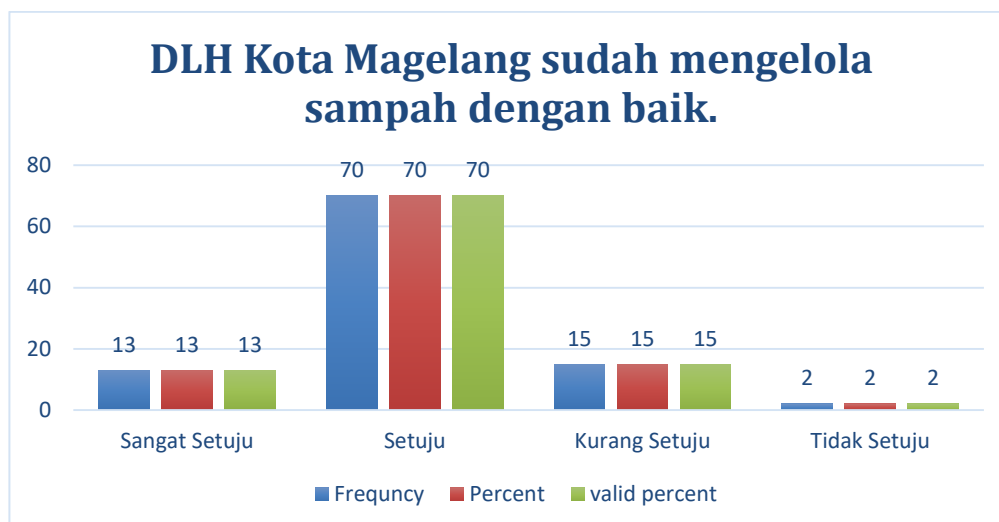
Hasil penelitian tentang persepsi Masyarakat pada pelayanan dinas lingkungan hidup di kota magelang ini menghasilkan data yang dapat disajikan dalam bentuk tabel, diagram, grafik. Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh. Penyajian tabelnya sebagai berikut:

**Tabel 1.1 DLH Kota Magelang sudah mengelola sampah dengan baik.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju	70	70.0	70.0	70.0
	Kurang Setuju	15	15.0	15.0	15.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.*

**Diagram 1.1 DLH Kota Magelang sudah mengelola sampah dengan baik.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan pelayanan pengelolaan sampah dengan baik didapat 13 responden sangat setuju, 70 responden setuju, 15 responden kurang setuju, dan 2 responden tidak setuju.

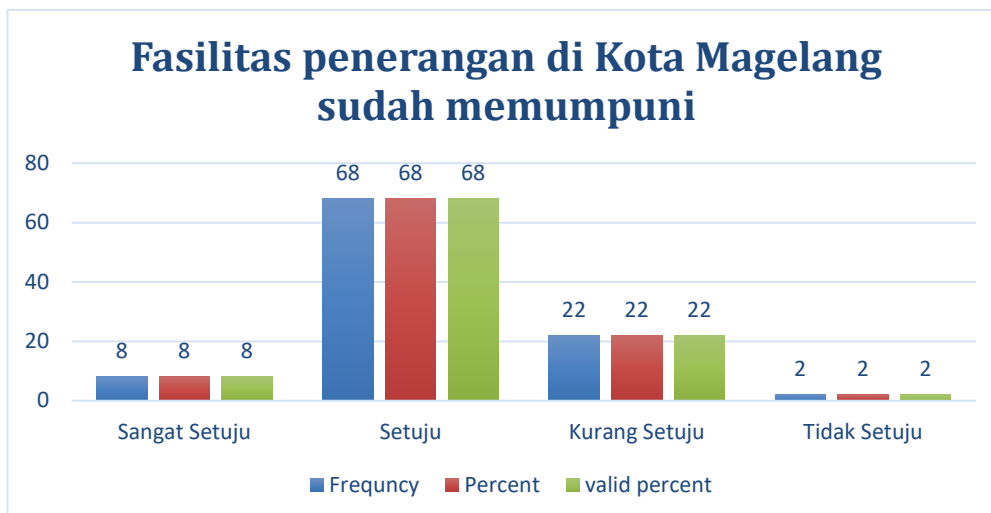
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 70,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika pengelolaan sampah telah dilakukan dengan baik oleh DLH Kota Magelang.

**Tabel 1.2 Fasilitas penerangan di Kota Magelang sudah mumpuni.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	68	68.0	68.0	68.0
	Kurang Setuju	22	22.0	22.0	22.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.2 Fasilitas penerangan di Kota Magelang sudah mumpuni.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan pelayanan fasilitas penerangan di Kota Magelang sudah mumpuni didapat 8 responden sangat setuju, 68 responden setuju, 22 responden kurang setuju, dan 2 responden tidak setuju.

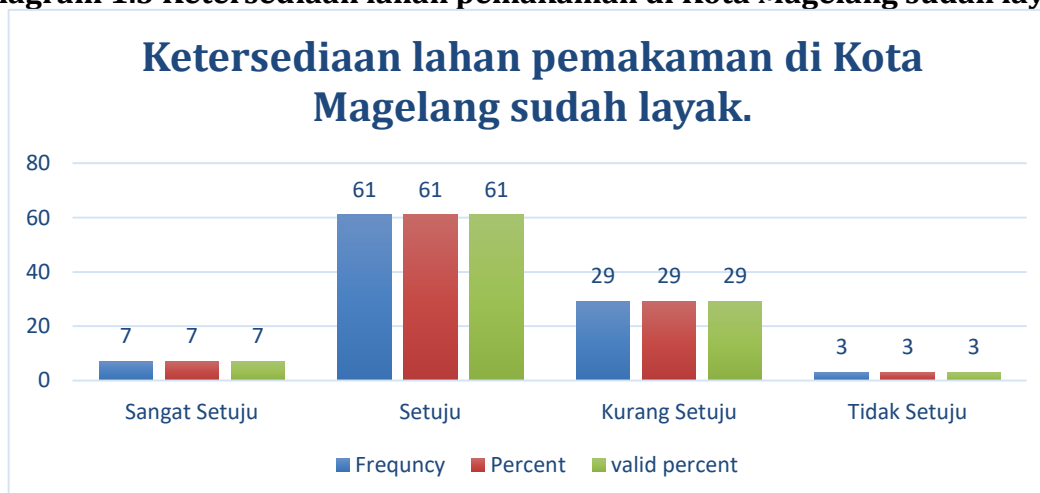
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 68,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika penerangan di Kota Magelang sudah mumpuni dari DLH Kota Magelang.

**Tabel 1.3 Ketersediaan lahan pemakaman di Kota Magelang sudah layak.**

		Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	61	61.0	61.0	61.0
	Kurang Setuju	29	29.0	29.0	29.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.3 Ketersediaan lahan pemakaman di Kota Magelang sudah layak.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan pada ketersediaan lahan pemakaman di Kota Magelang sudah

layak didapat 7 responden sangat setuju, 61 responden setuju, 29 responden kurang setuju, dan 3 responden tidak setuju.

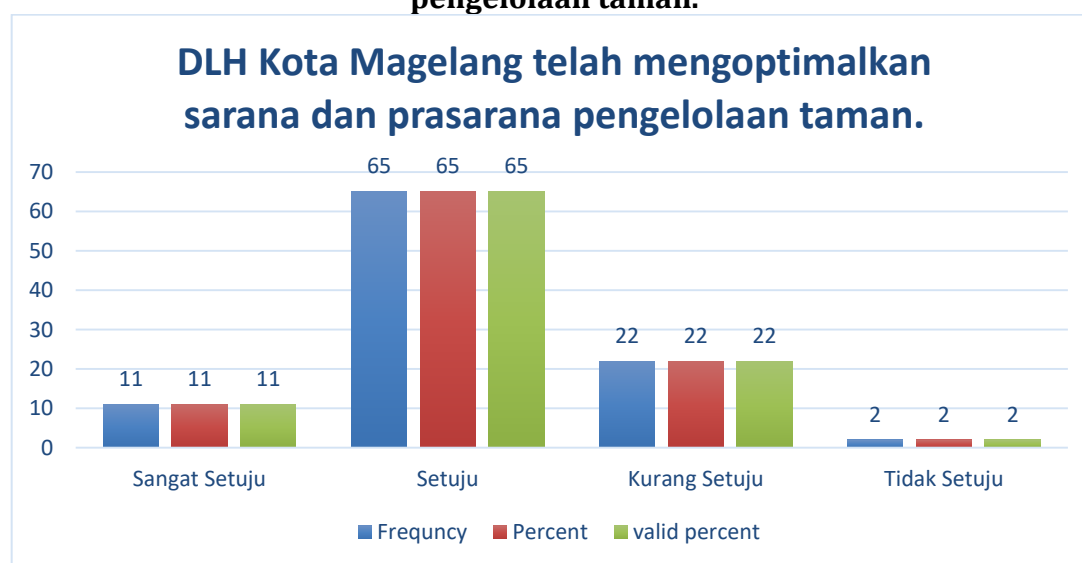
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 61,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika ketersediaan lahan pemakaman di Kota Magelang sudah layak.

**Tabel 1.4 DLH Kota Magelang telah mengoptimalkan sarana dan prasarana pengelolaan taman.**

		Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	65	65.0	65.0	65.0
	Kurang Setuju	22	22.0	22.0	22.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.4 DLH Kota Magelang telah mengoptimalkan sarana dan prasarana pengelolaan taman.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan bahwa DLH Kota Magelang telah mengoptimalkan sarana dan prasarana pengelolaan taman didapat 11 responden sangat setuju, 65 responden setuju, 22 responden kurang setuju, dan 2 responden tidak setuju.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 65,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika DLH Kota Magelang telah mengoptimalkan sarana dan prasarana pengelolaan taman.

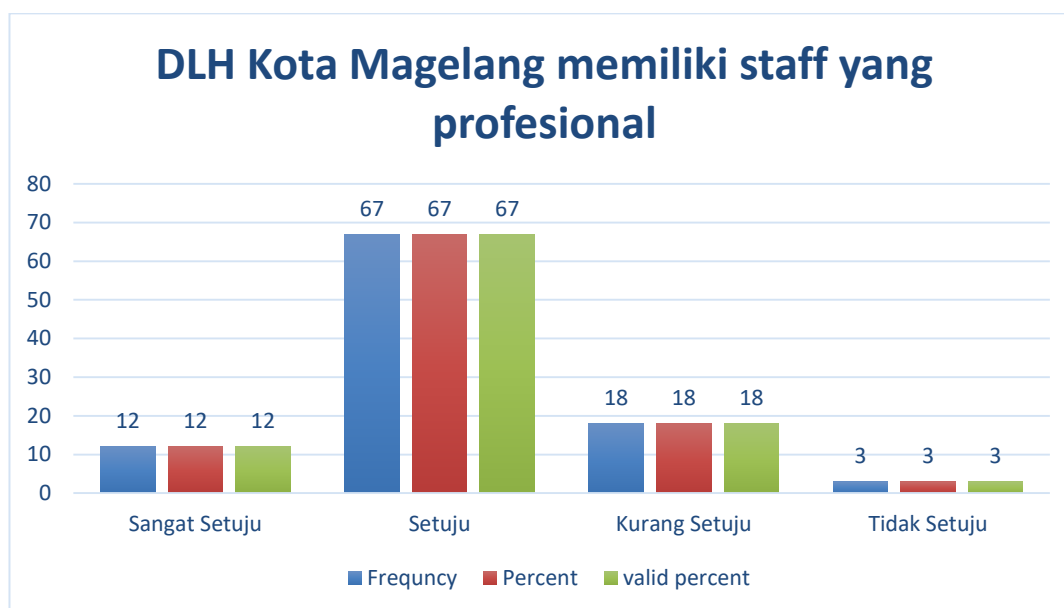
**Tabel 1.5 DLH Kota Magelang memiliki staf yang profesional**

	Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
--	---------------	-------------	------------------	-----------------------

Valid	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Setuju	67	67.0	67.0	67.0
	Kurang Setuju	18	18.0	18.0	18.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.5 DLH Kota Magelang memiliki staf yang profesional.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan bahwa DLH Kota Magelang memiliki staf yang profesional didapat 12 responden sangat setuju, 67 responden setuju, 18 responden kurang setuju, dan 3 responden tidak setuju.

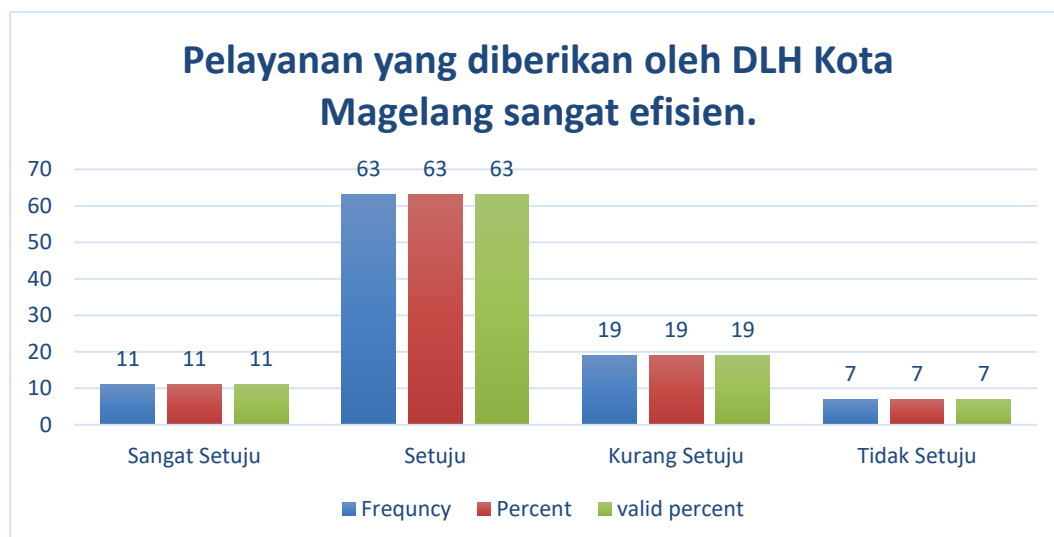
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 67,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika DLH Kota Magelang memiliki staf yang profesional.

**Tabel 1.6 Pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Magelang sangat efisien.**

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	63	63.0	63.0	63.0
	Kurang Setuju	19	19.0	19.0	19.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.6 Pelayanan yang diberikan oleh DLH Kota Magelang sangat efisien.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan DLH sudah memberikan pelayanan yang sangat efisien didapat 11 responden sangat setuju, 63 responden setuju, 19 responden kurang setuju, dan 7 responden tidak setuju.

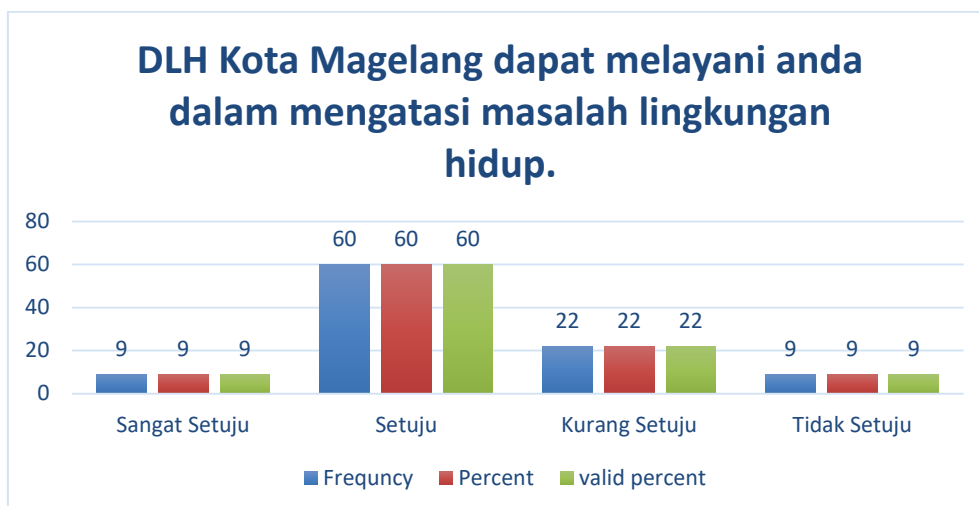
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 63,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika pelayanan sudah diberikan sangat efisien oleh DLH Kota Magelang.

**Tabel 1.7 DLH Kota Magelang dapat melayani anda dalam mengatasi masalah lingkungan hidup.**

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	60	60.0	60.0	60.0
	Kurang Setuju	22	22.0	22.0	22.0
	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.7 DLH Kota Magelang dapat melayani anda dalam mengatasi masalah lingkungan hidup.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan DLH dapat melayani masyarakat dalam mengatasi masalah lingkungan hidup didapat 9 responden sangat setuju, 60 responden setuju, 22 responden kurang setuju, dan 9 responden tidak setuju.

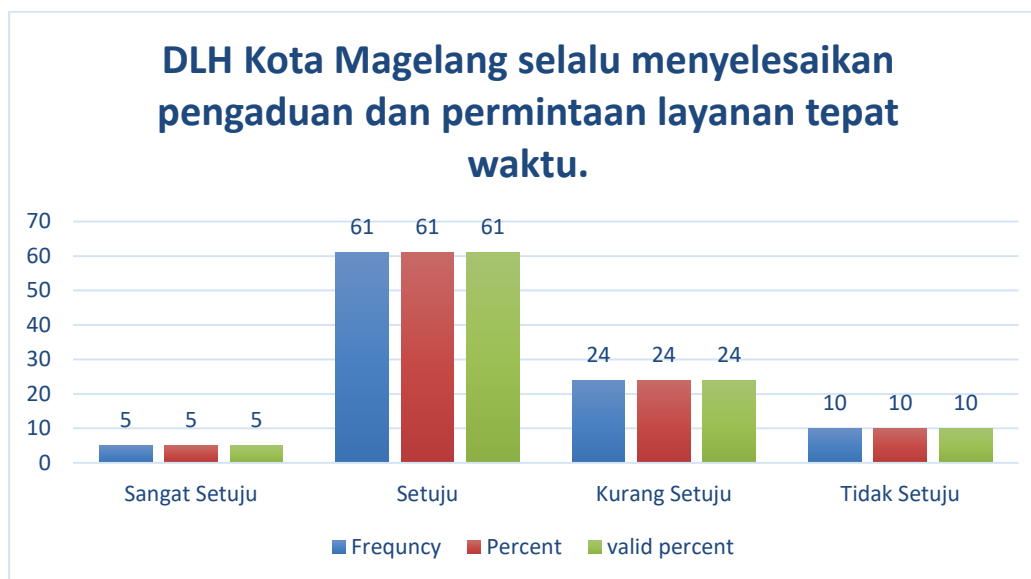
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 60,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika DLH Kota Magelang dapat melayani Masyarakat dalam mengatasi lingkungan hidup.

**Tabel 1.8 DLH Kota Magelang selalu menyelesaikan pengaduan dan permintaan layanan tepat waktu.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	61	61.0	61.0	61.0
	Kurang Setuju	24	24.0	24.0	24.0
	Tidak Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.8 DLH Kota Magelang selalu menyelesaikan pengaduan dan permintaan layanan tepat waktu.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan DLH selalu menyelesaikan pengaduan dan permintaan layanan tepat waktu didapat 5 responden sangat setuju, 61 responden setuju, 25 responden kurang setuju, dan 9 responden tidak setuju.

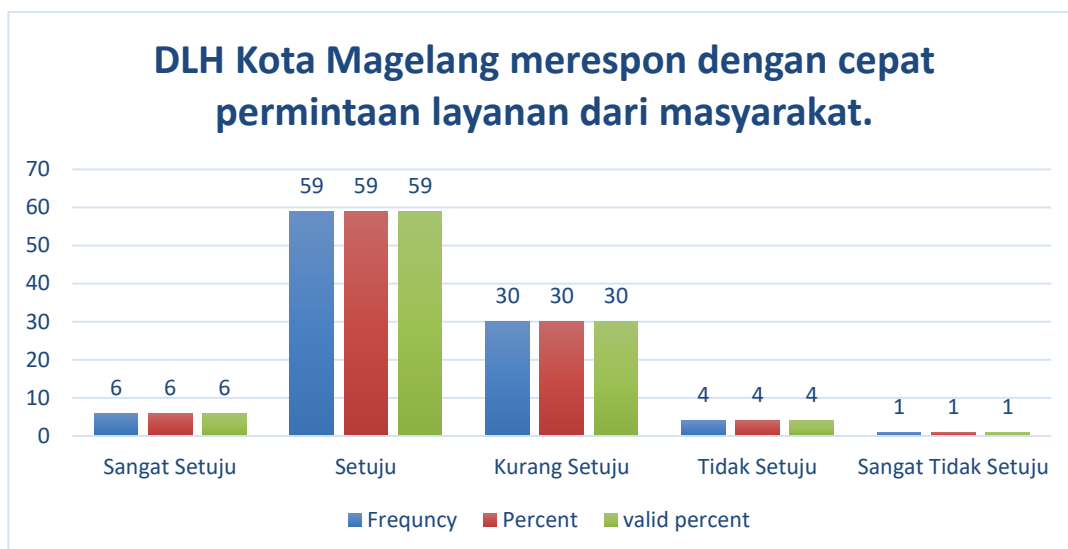
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 61,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika DLH Kota Magelang selalu menyelesaikan pengaduan dan permintaan layanan tepat waktu.

**Tabel 1.9 DLH Kota Magelang merespon dengan cepat permintaan layanan dari masyarakat.**

		Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	59	59.0	59.0	59.0
	Kurang Setuju	30	30.0	30.0	30.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.9 DLH Kota Magelang merespon dengan cepat permintaan layanan dari masyarakat.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan DLH merespon dengan cepat permintaan layanan dari masyarakat didapat 6 responden sangat setuju, 59 responden setuju, 30 responden kurang setuju, 4 responden tidak setuju dan 1 responden sangat tidak setuju.

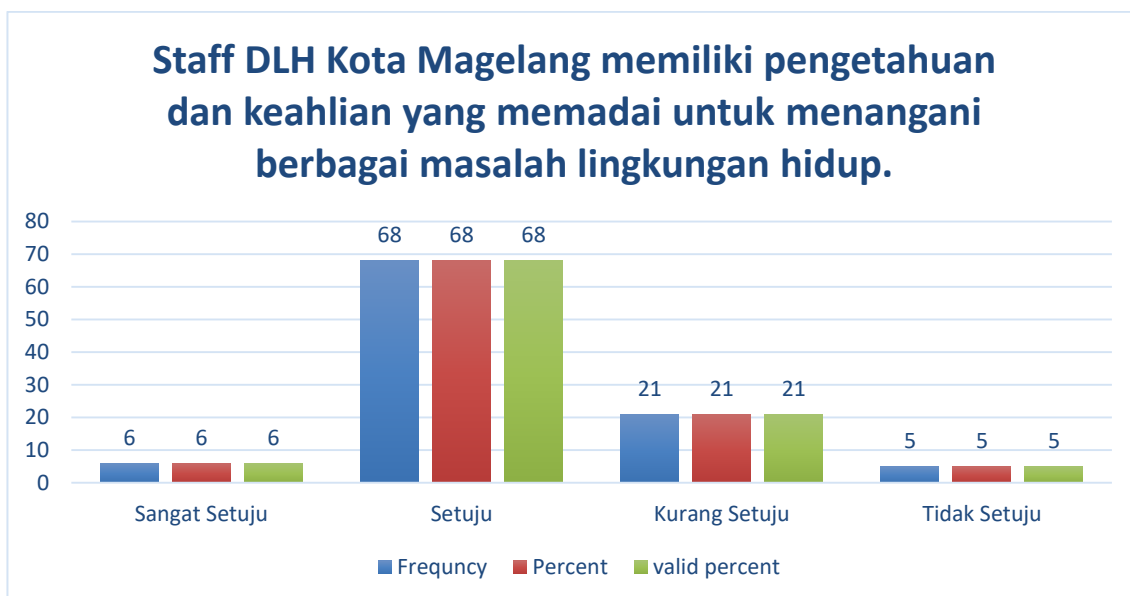
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 59,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika DLH Kota Magelang merespon dengan cepat permintaan layanan dari Masyarakat.

**Tabel 1.10 Staf DLH Kota Magelang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk menangani berbagai masalah lingkungan hidup.**

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	68	68.0	68.0	68.0
	Kurang Setuju	21	21.0	21.0	21.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.10 Staf DLH Kota Magelang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk menangani berbagai masalah lingkungan hidup.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan Staf DLH Kota Magelang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk menangani berbagai masalah lingkungan hidup didapat 6 responden sangat setuju, 68 responden setuju, 21 responden kurang setuju, dan 5 responden tidak setuju.

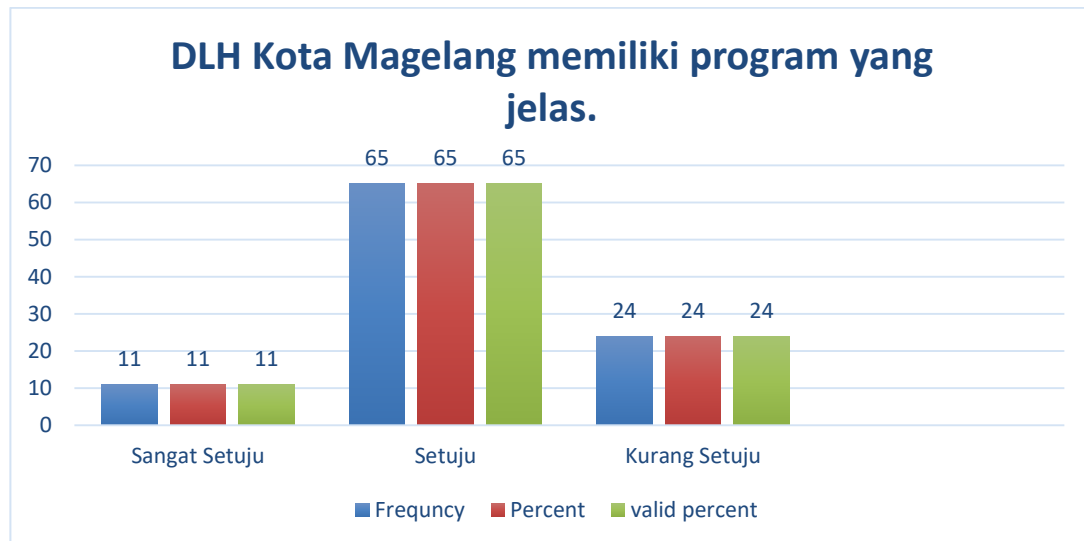
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 68,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika Staff DLH Kota Magelang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk menangani berbagai masalah lingkungan hidup.

**Tabel 1.11 DLH Kota Magelang memiliki program yang jelas.**

		Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	65	65.0	65.0	65.0
	Kurang Setuju	24	24.0	24.0	24.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.11 DLH Kota Magelang memiliki program yang jelas.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan DLH Kota Magelang memiliki program yang jelas didapat 11 responden sangat setuju, 65 responden setuju, dan 24 responden kurang setuju..

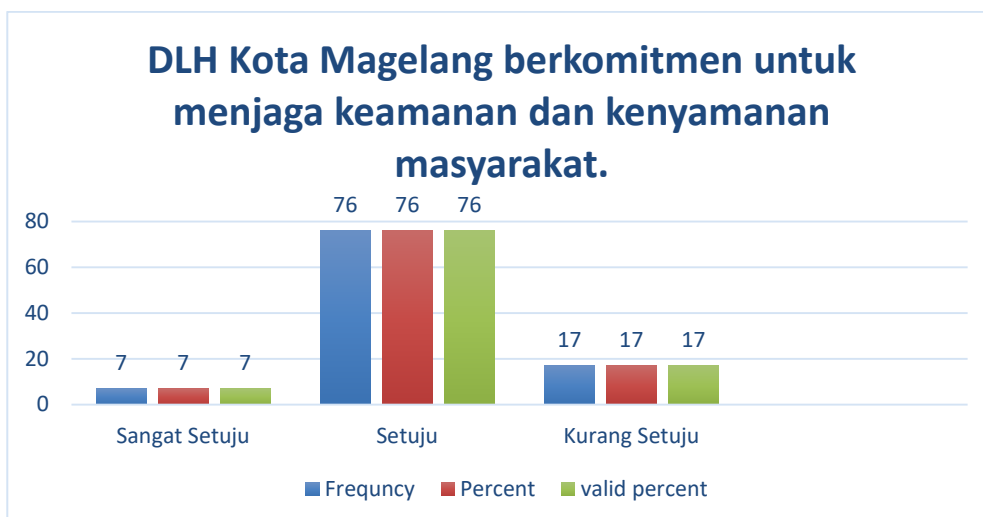
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 65,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika program yang dimiliki DLH Kota Magelang sudah jelas.

**Tabel 1.12 DLH Kota Magelang berkomitmen untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat.**

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	76	76.0	76.0	76.0
	Kurang Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.12 DLH Kota Magelang berkomitmen untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan bahwa DLH Kota Magelang berkomitmen untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat didapat responden 7 sangat setuju, responden 76 setuju, dan 17 responden kurang setuju.

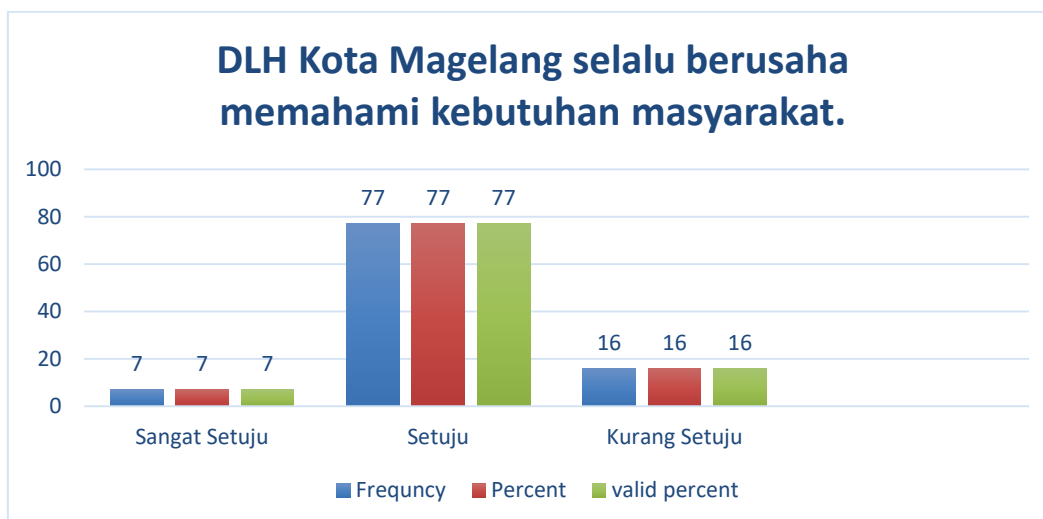
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 76,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika DLH Kota Magelang berkomitmen untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat.

**Tabel 1.13 DLH Kota Magelang selalu berusaha memahami kebutuhan masyarakat.**

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	77	77.0	77.0	77.0
	Kurang Setuju	16	16.0	16.0	16.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

**Diagram 1.13 DLH kota Magelang selalu berusaha memahami kebutuhan masyarakat.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan bahwa DLH Kota Magelang selalu berusaha memahami kebutuhan masyarakat didapat responden 7 sangat setuju, 77 responden setuju, dan 16 responden kurang setuju.

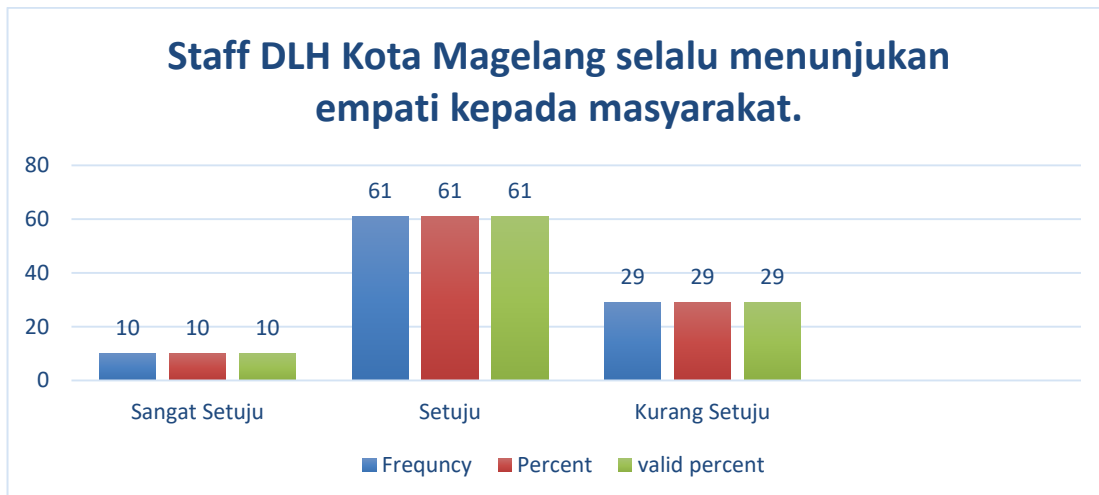
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 77,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju bahwa DLH Kota Magelang selalu berusaha memahami kebutuhan masyarakat.

**Tabel 1.14 Staf DLH Kota Magelang selalu menunjukkan empati kepada masyarakat.**

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Setuju	61	61.0	61.0	61.0
	Kurang Setuju	29	29.0	29.0	29.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.*

**Diagram 1.14 Staf DLH Kota Magelang selalu menunjukkan empati kepada masyarakat.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan bahwa Staf DLH Kota Magelang selalu menunjukkan empati kepada masyarakat didapat responden 10 sangat setuju, 61 responden setuju, dan 29 responden kurang setuju.

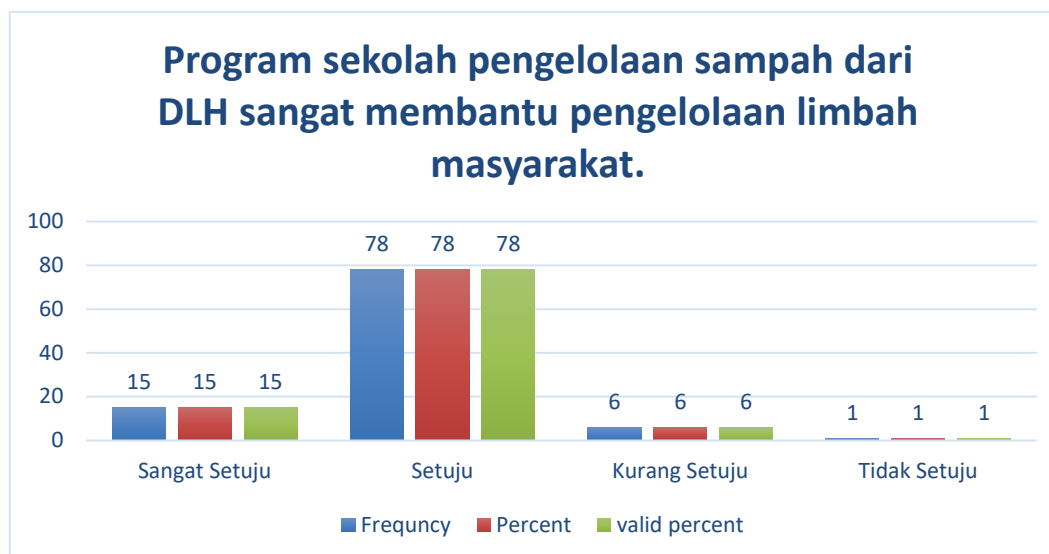
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 61,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju bahwa staf DLH Kota Magelang selalu menunjukkan empati kepada masyarakat.

**Tabel 1.15 Program sekolah pengelolaan sampah dari DLH sangat membantu pengelolaan limbah masyarakat.**

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	78	78.0	78.0	78.0
	Kurang Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.*

**Diagram 1.15 Program sekolah pengelolaan sampah dari DLH sangat membantu pengelolaan limbah masyarakat.**



Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 100 responden, dapat dilihat pada pernyataan bahwa Program sekolah pengelolaan sampah dari DLH sangat membantu pengelolaan limbah masyarakat didapat responden 15 sangat setuju, 78 responden setuju, responden 6 kurang setuju dan 1 responden tidak setuju.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 78,0% dari jumlah responden yang ada sudah setuju jika program sekolah pengelolaan sampah dari DLH sangat membantu pengelolaan limbah masyarakat.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari responden penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang sudah baik menilai kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang. Berdasarkan temuan penelitian, mayoritas peserta merasa setuju dengan tingkat kepedulian yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang. Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang berpartisipasi aktif dalam penciptaan ruang terbuka hijau, pengelolaan sampah, dan pengendalian pencemaran selama pelaksanaan penelitian ini. Selain itu, dinas ini juga meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan ruang terbuka hijau Kota Magelang. Hasilnya, studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang telah meningkat hingga memenuhi harapan masyarakat setempat.

## REFERENSI

- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2 (1), 32-42.
- Setiawan, H., & Sukmasetya, P. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Aduan Persampahan dan Lingkungan Hidup Kota Magelang Berbasis Website. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(2), 986-994.
- SYAHRIL, M. S. (2023). Peranan Dinas Lingkungan Hidup dalam Pengelolaan Sampah di Kota Jambi (Doctoral dissertation, Universitas Batanghari Jambi).
- Siahaan, N. H. T. (2004). *Hukum lingkungan dan ekologi pembangunan*. Erlangga.
- Rahmadi, T. (2011). *Hukum Lingkungan di Indonesia*.

- Artiningsih, N.K.A. (2008). Peran Serta Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga (Studi Kasus di sampangan dan Jomblang, Kota Semarang) (Doctoral Dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Hartuti, P. M., & Widyasari, H. (2016). Peran Kemampuan Awal Matematika dan Persepsi Mahasiswa pada Statistika Terhadap Prestasi Belajar Statistika. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 1(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (1992). Perilaku Konsumen. *PT Midas Surya Grafindo, Jakarta*.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N. & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 79-89