eForm	\/i\\	2 S11	hmi	cion
eronn	view	a Su	DITIES	551011

Already Done!

# X Submission Data

## **PENDAHULUAN**

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2022 - ATAS KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DAN JAJARANNYA

Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

## **DEMOGRAFI RESPONDEN**

Nama Responden *			
Write Here  Hibatur Rahman			
Usia Responden *			
46 - 55 tahun			× ▼
Jenis Kelamin *			
Laki-Laki Perer	npuan		
Segmentasi Responden *	k		
Kader Jumantik RT			× ×
INGKAT KEPUAS	ΛNI		
II. PENDAPAT PELAYANAN	RESPOND	EN TENT	ANG
PELAYANAN	an yang Bapak/Ibu,	/Sdr anggap pa	
PELAYANAN  Pilih salah satu jawaba	an yang Bapak/Ibu, emperoleh informasi	/Sdr anggap pa	
PELAYANAN  Pilih salah satu jawaba  1. Masyarakat MUDAH m  a. Sangat Tidak Setuju	an yang Bapak/Ibu, nemperoleh informasi	/Sdr anggap pa	
PELAYANAN  Pilih salah satu jawaba  1. Masyarakat MUDAH m  a. Sangat Tidak Setuju  d. Sangat Setuju	an yang Bapak/Ibu, nemperoleh informasi n b. Tidak Setuju	/Sdr anggap pa layanan *	
PELAYANAN  Pilih salah satu jawaba  1. Masyarakat MUDAH m  a. Sangat Tidak Setuju  d. Sangat Setuju  2. Pelayanan TEPAT WAK	an yang Bapak/Ibu, nemperoleh informasi b. Tidak Setuju	/Sdr anggap pa layanan *	
PELAYANAN  Pilih salah satu jawaba  1. Masyarakat MUDAH m  a. Sangat Tidak Setuju  d. Sangat Setuju  2. Pelayanan TEPAT WAK  a. Sangat Tidak Setuju	an yang Bapak/Ibu, nemperoleh informasi n b. Tidak Setuju  TU dan MUDAH *	/Sdr anggap pa layanan *  ② c. Setuju	
PELAYANAN  Pilih salah satu jawaba  1. Masyarakat MUDAH m  a. Sangat Tidak Setuju  d. Sangat Setuju  2. Pelayanan TEPAT WAK  a. Sangat Tidak Setuju  d. Sangat Setuju	an yang Bapak/Ibu, nemperoleh informasi b. Tidak Setuju  TU dan MUDAH * b. Tidak Setuju	/Sdr anggap pa layanan *  c. Setuju  c. Setuju	

4. Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI *					
a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju					
d. Sangat Setuju					
5. Pengaduan ditangani secara TUNTAS *					
a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju					
d. Sangat Setuju					
6. Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN *					
a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju					
d. Sangat Setuju					
7. Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan *					
a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju					
d. Sangat Setuju					
8. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat *					
a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju					
d. Sangat Setuju					
9. Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK *					
a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju					
d. Sangat Setuju					
PERTANYAAN TAMBAHAN					
Jenis pelayanan apa yang anda gunakan dalam 3 bulan terakhir? *					
RPTRA Posyandu Disdukcapil PTSP					

Tiga (3) hal apa yang paling Anda harapkan untuk segera dilakukan oleh Lurah Anda saat ini? *
✓ Kehadiran langsung ke masyarakat
✓ Perbaikan prasarana dan sarana umum
✓ Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan
Menciptakan inovasi
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan
Saran dan Masukan terkait Layanan Pemerintah Kelurahan (maks 3 pilihan) *
Prosedur pelayanan lebih mudah
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien
✓ Pertahankan pelayanan yang sudah baik
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil
✓ Petugas lebih ramah
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll
Lainnya
Kuesioner SKLM dalam Menghadapi COVID-19
1. Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah? *
1 Sangat Tidak Baik 2 Tidak Baik 3 Baik 4 Sangat Baik

2. Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah? *
1. Sangat Tidak Aktif 2. Tidak Aktif 3. Aktif
4. Sangat Aktif
3. Apakah Lurah dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya *
1. Sangat Tidak Tegas 2. Tidak Tegas 3. Tegas
4. Sangat Tegas
4. Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah dengan sigap merespon hal tersebut? *
1. Tidak Peduli 2. Biasa Saja 3. Responsif
4. Sangat Responsif
5. Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah? *
1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Baik 4. Sangat Baik
Saran/masukan terkait penanganan COVID-19 di Kelurahan (maks 3 pilihan) *
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)
✓ Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)
✓ Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan
✓ Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata
Penyemprotan disinfektan secara rutin
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)

Tes Covid-19 gratis		
Pemberian vaksin diper	cepat	
Lainnya (sebutkan)		

# Print and Summary

SKLM Kelurahan-Tapem 2022 (Periode 2) (756) #0001150405   On June 20, 2022 8:25 pm				
First Name	Muhammad Nurcahyo Utomo			
Email	nurcahyom57@gmail.com			
IP Address	10.15.41.23			
Score Obtained	47.00 out of 56.00 (83.93%)			
Administrator Remarks	Processing			
User Account	Muhammad Nurcahyo Utomo			
Link	https://jaksurvei.jakarta.go.id/submission-confirmed/? id=467e8c12faeb60e930908d4b40a96967			
PENDAHULUAN				

### DEMOGRAFI RESPONDEN

Nama Responden	Þ	Sri Endang Mulyati
Usia Responden	0	< 17 tahun
	0	17 - 25 tahun
	0	26 - 35 tahun
	0	36 - 45 tahun

	0	46 - 55 tahun
	0	> 55 tahun
Jenis Kelamin	0	Laki-Laki
Jens Relamin	•	Perempuan
Segmentasi Responden	0	Bintara Pembina Desa Koramil (Babinsa)
	0	Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Babinkamtibmas)
	0	Ketua RT
	0	Ketua RW
	0	Kader Posyandu
	•	Kader Jumantik RT
	0	Kader Jumantik RW
	0	Anggota Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM)
	0	Angota Karang Taruna
	0	Anggota Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)
	0	Anggota Lembaga Musyawarah Kelurahan (LMK)

	0	Lainya	
TINGKAT KEPUASAN			
	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)	
	0	b. Tidak Setuju (Score 2)	
1. Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	•	c. Setuju (Score 3)	
	0	d. Sangat Setuju (Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	3/4
	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)	
	0	b. Tidak Setuju (Score 2)	
2. Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH		c. Setuju (Score 3)	
		d. Sangat Setuju (Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	3/4
3. Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)	
	0	b. Tidak Setuju (Score 2)	
	•	c. Setuju (Score 3)	

		d. Sangat Setuju (Score 4)		
	Ż	Score Obtained/Total	3/4	
	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)		
	0	b. Tidak Setuju (Score 2)		
4. Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	•	c. Setuju (Score 3)		
	0	d. Sangat Setuju (Score 4)		
	Ŝ	Score Obtained/Total	3/4	
	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)		
5. Pengaduan ditangani secara TUNTAS		b. Tidak Setuju (Score 2)		
		c. Setuju (Score 3)		
	0	d. Sangat Setuju (Score 4)		
	Ŝ	Score Obtained/Total	3/4	
6. Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)		
		b. Tidak Setuju (Score 2)		

	•	c. Setuju (Score 3)	
	0	d. Sangat Setuju (Score 4)	
	Ŝ	Score Obtained/Total	3/4
	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)	
	0	b. Tidak Setuju (Score 2)	
7. Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	•	c. Setuju (Score 3)	
		d. Sangat Setuju (Score 4)	
		Score Obtained/Total	3/4
	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)	
8. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	0	b. Tidak Setuju (Score 2)	
	•	c. Setuju (Score 3)	
	0	d. Sangat Setuju (Score 4)	
	Ŝ	Score Obtained/Total	3/4
9. Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	0	a. Sangat Tidak Setuju (Score 1)	

	0	b. Tidak Setuju (Score 2)	
	•	c. Setuju (Score 3)	
	0	d. Sangat Setuju (Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	
PERTANYAAN TAMBAHAN			
		RPTRA	
lania nalayanan ana yang anda gunakan dalam 2 hulan tarakhir?	~	Posyandu	
Jenis pelayanan apa yang anda gunakan dalam 3 bulan terakhir?		Disdukcapil	
		PTSP	
Tiga (3) hal apa yang paling Anda harapkan untuk segera dilakukan oleh Lurah Anda saat ini?	~	Kehadiran langsung ke masyarakat	
	~	Perbaikan prasarana dan sarana umum	
	~	Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	
		Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	
		Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	
		Menciptakan inovasi	
		Responsif/cepat tanggap terhadap	

		permasalahan
		Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan
Saran dan Masukan terkait Layanan Pemerintah Kelurahan (maks 3 pilihan)		Prosedur pelayanan lebih mudah
		Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien
	~	Pertahankan pelayanan yang sudah baik
		Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan
		Petugas lebih kompeten, transparan dan adil
	~	Petugas lebih ramah
		Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan
		Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan
	<b>✓</b>	Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat
		Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll

		Lainnya	
Kuesioner SKLM dalam Menghadapi COVID-19			
1. Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	0	1. Sangat Tidak Baik (Score 1)	
	0	2. Tidak Baik (Score 2)	
	0	3. Baik (Score 3)	
	•	4. Sangat Baik (Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	4/4
2. Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	0	1. Sangat Tidak Aktif (Score 1)	
	0	2. Tidak Aktif (Score 2)	
	0	3. Aktif (Score 3)	
	•	4. Sangat Aktif (Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	4/4
3. Apakah Lurah dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	0	1. Sangat Tidak Tegas (Score 1)	
	0	2. Tidak Tegas (Score 2)	
	0	3. Tegas (Score 3)	
	•	4. Sangat Tegas	

		(Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	4/4
4. Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah dengan sigap merespon hal tersebut?	0	1. Tidak Peduli (Score 1)	
	0	2. Biasa Saja (Score 2)	
	0	3. Responsif (Score 3)	
	•	4. Sangat Responsif (Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	4/4
5. Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	0	1. Sangat Tidak Baik (Score 1)	
	0	2. Tidak Baik (Score 2)	
	0	3. Baik (Score 3)	
	•	4. Sangat Baik (Score 4)	
	Ż	Score Obtained/Total	4/4
Saran/masukan terkait penanganan COVID-19 di Kelurahan (maks 3 pilihan)		Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	
		Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	

	Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)
<b>✓</b>	Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)
~	Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan
<b>✓</b>	Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata
	Penyemprotan disinfektan secara rutin
	Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)
	Tes Covid-19 gratis
	Pemberian vaksin dipercepat
	Lainnya (sebutkan)

Finish