

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan kualitas pelayanan masyarakat pada program penguatan penguatan kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan masyarakat dengan mengacu aspek-aspek, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*), dapat diambil kesimpulan sebagaimana berikut:

1. Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*)

a. Penguatan Kebersihan

Pelayanan Kebersihan termasuk cukup bagus namun sampah namun sampah yang berada disekitar saluran air atau tempat tinggal masih kurang, juga dekat saluran atau sungai terjadi tumpukan sampah. Akibatnya kalau hujan sering terjadi tumpukan sampah myebabkan terjadi saluran air yang macet serta banjir. kemudian peralatan kerja yang digunakan adalah standar dari Pemda bak sampah, kendaraan sampah.

Pelayanan kebersihan masyarakat cukup baik, sering berkoordinasi, bersahabat dengan masyarakat, sering petugas berpatroli, ada yang merasa senang bila petugas petugas ditempat yang masih muda tanggap dan cepat serta dekat dengan seluruh masyarakat dan pegawai yang sedang bertugas memakai seragam

b. Penguatan Keamanan Ketentraman Ketertiban

Kondisi Keamanan, Ketentraman dan Ketertiban unsur terkait seperti Satpol PP, Bimas dan Babinsa, masih kurang masih adanya gangguan kemanan ketentraman dan ketertiban relatif aman tertib, nemun karena pandemic sehingga banyak PHK akibatnya banyka pedagang liar di pinggir jalan

Pelayanan dari para petugas cukup baik , responentif cepat, memiliki solidieritas, cukup profesional karena sering bersama tiga pilar dan tokoh masyarakat. Pegawai atau Petugas memakai seragam dan terlihat oleh masyarakat

c. Penguatan Kesehatan

Tingkat kesehatan masyarakat. kurang baik dikarenakan masih adanya warga masyarakat yang terkena penyakit DBD, TBC, Diare dan saat ini banyak terkena wabah covid 19 di seluruh wilayah RW, Kurang baik karena beberapa kali terdengar masyarakat sulit mendapatkan akses dan program kesehatan, banyak warga terkena covid dan penyakit lainnya di lingkungan.

Pelayanan kesehatan masyarakat kekurangan tenaga administrasi dan sulit akses langsung ke petugasnya, cukup baik terlihat mereka menerapkan prokes dan banyak memberikan penyuluhan dan petugas memakai seragam sesuai covid 19.

2. Aspek Handal (Reliability)

a. Penguatan Kebersihan

Waktu pelayanan oleh penyelesaian terkait kebersihan cukup cepat tetapi beberapa kasus memang ada yang agak lama dikarenakan sampah atau lumpur begitu banyak dan kurangnya peralatan serta perlengkapan yang memadai serta terkendala cuaca.

Pegawai atau petugas bekerja sama dengan masyarakat sering berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan diiskusi, petugas sering bersama-sama dilapangan dalam acara kerja bakti, dan berkoordinasi dengan RT, dan sering petugas meminta masukan dari masyarakat.

b. Keamanan Ketentraman Ketertiban

Waktu penyelesaian pelayanan keamanan, ketentraman ketertiban dan pengaduan ditangani dengan cepat, dan dapat teratasi dengan baik.

Pegawai atau petugas bekerja sama dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang terjadi sering di luar kemampuan para petugas mengingat tingginya resiko dan permasalahan hukum, berkoordinasi dengan Bapak RT, mengadakan rapat bulanan pengurus rukun warga barang.

c. Penguatan Kesehatan

Waktu pelayanan oleh penyelesaian cepat, pada masa pandemi melibatkan bantuan dari Ketua RT dan RW dan pengaduan biasanya cepat meskipun keterbatasan tenaga kesehatan dan peralatan tetapi setidaknya sudah ada perhatian dan selama ini warga dapat terlayani dengan cepat.

Berkoordinasi dengan masyarakat, harus selalu bekerjasama dengan masyarakat, karena masalah kesehatan untuk kepentingan seluruh lingkungan bersama, kmenangani permasalahan Kesehatan apalagi masa pandemc ini butuh semua pihak.

3. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

a. Penguatan Kebersihan

Kemampuan melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan Pegawai berpengalaman dan merupakan panutan menjadi pamong bekerja dengan loyal, jumlah personil sering kurang dan jam kerja terkadang tidak menentu serta ada permasalahan kebersihan di beberapa lokasi yang berbeda harus selesai tertangani, sehingga menyebabkan lama, terliha oleh warga melihat para pekerja di luar jam tanggung tanggungjawab bahkan sampai larut malam

Ketersediaan wadah untuk menampung keluhan dari masyarakat ada sosialisasi dari pihak Kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat /Cityzen Relations Management (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian pekerjaan, pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu

menangani permasalahan sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM, sebagian warga sudah pernah diundang dan sudah memiliki aplikasi pengaduan. CRM berlaku untuk semua penguatan.

b. Penguatan Keamanan Ketentraman Ketertiban

Kemampuan melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan. Pegawai sebagai pamong menunjukkan loyalitas, jumlah personil sering kurang lengkap dan kadang over time, jika ada permasalahan di beberapa lokasi yang berbeda menyebabkan pekerjaan, petugas menyelesaikan masalah walau penuh resiko dan waktu seharian, dan menjalankan tugasnya tanpa pamrih.

c. Penguatan Kesehatan

Kemampuan melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan. Petugas sudah diberikan pelatihan dan mendapatkan dukungan dari semua lapisan masyarakat, jumlah personil sering kurang, petugas tersebut memberi pelayanan kesehatan meski penuh resiko, dan menjalankan tugasnya dengan sungguh-sungguh.

Untuk aplikasi CRM sudah di sosialisasikan melalui media masa elektronik nasional bahkan internasional, dan saat ini seluruh RT dan RW dasawisma dan PKK wajib mengetahui dan mensosialisakannya dengan warga termasuk lembaga masyarakat kelurahan dan para tokoh masyarakat serta agama.

4. Aspek Jaminan (Assurance)

a. Penguatan Kebersihan

Pegawai ada akan tetapi karena kurang akhirnya sering terjadi kekosongan akibat banyaknya masalah, khusus masalah yang berat memerlukan tenaga waktu penanganan yang lebih panjang. Seperti penanganan bencana, warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu kemudian menunggu baru petugas datang, sering terlihat terutama di jalan besar. Kepedulian pegawai, mengkoordinasi dengan pengurus RT dan RW setempat dan sering memberi penyuluhan program program pemerintah.

b. Penguatan Keamanan Ketentraman Ketertiban

Keberadaan pegawai ada akan tetapi karena kurangnya SDM maka sering terjadi kekosongan akibat banyaknya masalah, khususnya yang berat memerlukan tenaga waktu yang panjang. Seperti penanganan bencana, warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang, sering terlihat di lapangan. Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua seperti waktu bencana banjir mereka cukup peduli. Pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat., mereka memandang output yang terbaik sangat diperlukan dalam masalah ketentraman ketertiban, dikarenakan hampir semua gangguan keamanan ketentraman dan ketertiban dapat teratasi dan jumlah yang muncul tidak terlalu banyak

a. Penguatan Kesehatan

Pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemic, Kurangnya SDM dan jumlah personil maka sering kita lihat razia masker dan ronda penggunaan masker, mempunyai tim gugus tugas.

Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua. Pegawai sering meminta bantuan kepada pengurus RT dan RW setempat, Cukup peduli tetapi sering terkendala keterbatasan jumlah personil sehingga pegawai tersebut harus menyelesaikan pekerjaan administratif, sangat peduli bahkan jika belum selesai mereka masih ditempat, ada sering kita bersama apalagi jika ada program pemerintah, waktu bencana banjir mereka cukup peduli, Pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan, cukup peduli walaupun dengan resiko penularan, sering terlihat mengorbankan waktu dan keselamatan jiwa raganya, apabila ada warga yang sakit, segera diberikan bantuan

f Aspek Empati (Empathy)

Empati adalah Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi

a) Penguatan Kebersihan

Sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan, Cukup baik dan peduli kepada masyarakat, banyak sering membantu masyarakat, bekerja dengan resiko tinggi, sering di luar jam kerja, peduli karena terkadang suka membantu, peduli karena jika sudah selesai pengaduan tersebut selalu dikoordinasikan. Hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah, kurangnya SDM dan jumlah pegawai yang menangani masalah kebersihan, kurangnya peralatan dan perlengkapan yang modern sesuai dengan kapasitas wilayah seperti mesin pengelola sampah dan pengeruk lumpur sampah, kurangnya kesadaran masyarakat untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah sampah dan kotoran lainnya, kurangnya tempat-tempat pembuangan sampah, Kurangnya Peralatan dan Perlengkapan mesin pengelolaan sampah agar produktif, Kurangnya tempat dan peralatan modern dalam mengelola sampah

b) Penguatan Keamanan Ketentraman Ketertiban

Sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan cukup baik dan peduli kepada masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya keamanan ketentraman dan ketertiban terkait berjalannya roda pemerintahan khususnya di Kelurahan, sangat mengutamakan dimana sering terjadi di luar jam kantor Ketika bencana mereka selalu ada, peduli dimana tugas resiko berat dan di luar jam kerja.

Hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi Kurangnya SDM dan Jumlah Pegawai yang menangani masalah ketentraman dan ketertiban di wilayah, kurangnya kesadaran masyarakat untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah pengamanan lingkungan, kurangnya tempat-tempat posko ketentraman ketertiban di seluruh lingkungan

RT dan RW, Sulitnya pendataan peta sumber daya yang dilakukan terhadap pencegahan kejadian gangguan kantibmas, dan banyaknya warga penduduk yang tidak lapor bahkan tidak beridentitas di wilayah yang di huninya., kurangnya petugas swadaya di masyarakat

c) Penguatan Kesehatan

Sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, cukup baik dan peduli kepada masyarakat, ketika bencana mereka selalu ada, peduli dimana tugas resiko berat dan di luar jam kerja, sering melawan resiko kesehatan.

Hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi Kurangnya SDM dan jumlah pegawai , kurangnya tempat-tempat posko kesehatan yang mandiri dan langsung menyentuh masyarakat di seluruh lingkungan RT dan RW, sulitnya pendataan peta sumber daya yang dilakukan terhadap pencegahan kejadian penularan wabah penyakit dan kurang baiknya pendataan untuk pelayanan kesehatan dan kesejahteraan sosial, terjadi perbedaan data, sulitnya mengajak masyarakat untuk hidup sehat dan kurangnya kesejahteraan ekonomi, dan mengajak masyarakat untuk pola hidup sehat dan kurangnya alat kesehatan yg memadai.

B. Saran

Berdasarkan hasil Analisa dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Daerah khususnya Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk:

a. Penguatan Kebersihan

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Perlu peralatan dan perlengkapan yang modern / digital untuk dapat mengawasi setiap wilayah kerja yang menjadi tanggung jawabnya seperti mesin pengeruk lumpur, pengangkut sampah yang disesuaikan dengan kapasitas yang diperlukan. Perlu menambah armada pengangkut sampah di setiap Rukun Warga beserta petugasnya secara swadaya dan tempat pembuangan sampah yang lebih strategis dengan dibuatkan surat tugas secara resmi dari Pemerintah khususnya Kelurahan

- 2) Keandalan (*Reliability*)

Perlu sosialisasi dan himbauan serta penindakan tegas secara terus menerus berkesinambungan di seluruh wilayah lingkungan terkait pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, saluran air dan sarana prasarana umum lainnya mengikuti situasi yang dinamis

- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Perlu dibentuk regu-regu petugas cadangan penanganan dan pengawasan kebersihan untuk mengantisipasi adanya gangguan kebersihan

- 4) Jaminan (*Assurance*)

Perlu mengajak semua elemen masyarakat seperti FKDM, LSM, Ormas dan Majelis Taqlim serta unsur terkait lainnya dengan memberikan reward apabila dapat menjaga masalah mereka menjaga kebersihan di lingkungannya.

- 5) Empati (*Empaty*)

Perlu bank sampah yang dikelola secara profesional dan mesin pengelolaan sampah agar dapat diproses secara produktif dan menambah benefit bagi para petugasnya

b. Penguatan Bidang Keamanan, Ketentraman dan Ketertiban**1) Bukti Fisik (Tangibles)**

Perlu dibuatkan pos-pos kemanan baru dan mengaktifkan yang lama secara serius beserta petugas dan jadwalnya di seluruh lingkungan masyarakat dengan memberikan bantuan subsidi dan pembinaan pelatihannya oleh pihak berwajib.

2) Kehandalan (Reliability)

Perlu tindakan dan sanksi yang lebih tegas terhadap para pelanggarnya seperti tindakan penertiban langsung di lapangan tanpa pandang bulu dan denda adminitrasi serta sanksi sosial yang membuat jera dan sebagai pembelajaran

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Perlu dibuatkan Gugus Tugas penanganan kemanan ketertiaban dan penanganan wabah virus covid 19 secara permanen dengan melibatkan RT, RW, LMK, FKDM, Karang Taruna, Bimas, Babinsa dan Ormas di setiap rukun warga.

4) Jaminan (Assurance)

Perlu mengajak semua elemen masyarakat seperti FKDM, LSM, Ormas dan Majelis Taqlim serta unsur terkait lainnya dengan memberikan reward apabila dapat menjaga masalah kemanan ketertiban di lingkungannya.

5) Empati (Empaty)

Dalam menangani wabah covid 19 perlu kolaborasi Kerjasama yang tertuang dalam kesepakatan bersama antara 3 pilar ASN, Polisi dan TNI dan seluruh elemen masyarakat dalam melakukan penindakan protocol kesehatan di lapangan secara berkesinambungan

c. Penguatan Kesehatan

1) Bukti Fisik (Tangibles)

Perlu pendataan yang digitalisasi atau komputerise yang lebih modern dan terkoneksi dengan instansi terkait untuk mendapatkan informasi terbaru dan mempermudah para petugas social memberikan bantuannya. Perlu melakukan inventarisasi pendataan kembali semua lapisan masyarakat khususnya yang kurang mampu dengan melibatkan PKK, Dasmawisma, LMK dan Petugas Sosial lainnya agar dapat mengetahui situasi kondisi dan memberdayakan kemampuan wilayah yang ada.

2) Keandalan (Reliability)

Perlu penambahan informasi produk bantuan yang sudah ada seperti Kartu Pekerja, Kartu Indonesia Sehat, Kartu Pintar dan Kartu Lansia agar masyarakat lebih mudah dan tepat penggunaannya. Perlu tempat tempat penampungan dan pengelolaan bantuan social seperti sembako dan obat-obatan di setiap lingkungan RW untuk lebih mudah dalam menyalurkan dan cepat menanganinya.

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Perlu dibentuk regu-regu petugas cadangan penanganan dan pengawasan kebersihan untuk mengantisipasi adanya gangguan kebersihan. Perlu Kerjasama semua masyarakat khususnya CSR yang lebih erat untuk lebih meringankan dan meningkatkan kemampuan dalam menangani masalah social dan Kesehatan

4) Jaminan (Assurance)

Perlu mengajak semua elemen masyarakat seperti FKDM, LSM, Ormas dan Majelis Taqlim serta unsur terkait lainnya dengan memberikan reward apabila dapat menjaga masalah kesehatan di lingkungannya.

5) Empati (Empaty)

Dalam hal pencegahan wabah covid 19 perlu lokasi khusus penampungan di setiap lingkungan RW agar dapat mudah diberikan bantuan kesehatan dan logistik baik oleh Keluarga maupun petugas Kesehatan.

2. Peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian pada topik yang sama dengan tempat penelitian yang berbeda, dapat mengembangkan topik penelitian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan sektor publik dan kepuasan publik.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

- Barry Cushway, (1994). Human Resource Management, Perencanaan Analisis Kinerja Penghargaan. Jakarta:Gramedia.
- Dessler, Gary. (2010). Human Resource Management, Tenth Edition, Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: PT. Indeks, Jakarta.
- Gaspersz,Vincent. (2013). All-in-one Integrated Total Quality Talent Management. Penerbit Tri-Al-Bros Publishing, Jakarta.
- H . A Moenir, (1997). Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, S.P. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Cetakan Kesembilan, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Jakarta.
- Mangkuprawira, Sjafri. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Mathis, Robert L. and Jackson, John H. (2009). Human Resource Management, Sumber Daya Manusia, Edisi 10, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, dan Keller. (2008). Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh Sabran. Bob. Edisi tiga belas. Jilid 1, Penerbit Erlangga.Jakarta.

_____ (2013). Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh Sabran. Bob. Edisi tiga belas. Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.

_____ (2013). Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh Sabran. Bob. Edisi tiga belas. Jilid 2, Penerbit Erlangga. Jakarta.

Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen. dan Mussry, Jacky. (2011). Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi, Jilid 2 Edisi Ketujuh, Alih Bahasa Dian Wulandari dan Devri Barnadi Puter, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Lumpioyadi, Rambat dan Hamdani A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Pasolong (2016). Herbani Teori Administrasi Publik, Bandung: CV Alfabeta.

Rivai, Veithzal.(2011). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori Ke Praktik, Edisi Kedua, Penerbit RAJAWALI PERS PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Robbins, Stephen P. (2006). Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh, Penerbit PT.Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Singarimbun,Masri dan Effendi, Sofian. (1995). Metode Penelitian Survei, Penerbit LP3ES, Jakarta.

Sugiyono. (2010). Statistik untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.

_____. (2013). Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.

Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar. Rineka Cipta, Jakarta.

Susilo Martoyo. (1996). Manajemen Sumber Daya manusia, Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management, Mewujudkan Layanan Prima, Penerbit Andi, Yogyakarta.

_____ dan Chandra, Gregorius. (2012). Manajemen Strategik, Andi Yogyakarta.

Umar, Husein. (2013). Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan, Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Zainal Abidin, Said, Kebijakan Publik, Jakarta: Selemba Humanika

Dokumen:

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan pelayanan Publik

PERDA nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Pergub DKI Jakarta Nomor. 101 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Peraturan Gubernur Nomor. 79 Tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan sebagai upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019.- PERGUB 79 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian Corona virus Disease 2019.

Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 52 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Kewenangan Sebagian Tugas Dibidang Kebersihan Pada Pemerintah Kelurahan Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 15 Tahun 2019, tentang Pemeliharaan Kebersihan Lingkungan Di Sekitar Bangunan/Gedung Dan Rumah Tangga

Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 779/2003, tentang Pelimpahan Wewenang Kepada Pemerintah Kelurahan Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Untuk Melaksanakan Sebagian Tugas Di Bidang Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat

Perda nomor 8 Tahun 2007, tentang Ketertiban Umum

Perda nomor 4 Tahun 2009, tentang Sistem Kesehatan Daerah

Instruksi Sekretaris Daerah nomor 33 tahun 2020, tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

SK. Gub. Nomor 55 Tahun 2007 tentang Petunjuk pelaksanaan pelimpahan kewenangan pada pemerintahan kelurahan

SK Gub. Nomor 52 Tahun 2004 tentang Jaminan pemeliharaan kesehatan bagi keluarga miskin, kurang mampu dan bencana

LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

MATRIKS PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN

Fokus Permasalahan	Topik/Variabel	Pengukuran/Aspek/Dimensi	Item Instrumen	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Penelitian	Sumber Data
Bagaimana Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Program Penguatan Penguatan Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat (K3) di Wilayah Kelurahan Kelapa Dua?	Kualitas pelayanan Publik Sumber: Parasuraman et.al dalam Tjiptono (2012:174)	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	1. Jenis pelayanan dan peralatan kerja yang sesuai 2. Fasilitas atau kelengkapan yang dimiliki dapat mendukung pekerjaan dan dapat digunakan dengan baik 3. Petugas melakukan pekerjaan dengan rapi dan tuntas sehingga mampu membantu kelancaran pekerjaan	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen	1. Pedoman Wawancara 2. Pedoman Telaah Dokumen	1. Partisipan (<i>Key Informant</i>) 2. Dokumen
		2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Waktu pelayanan penyelesaian cepat oleh 2. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen	1. Pedoman Wawancara 2. Pedoman Telaah Dokumen	1. Partisipan (<i>Key Informant</i>) 2. Dokumen

			menyelesaikan keluhan dari masyarakat			
		3. Daya tanggap (responsiveness)	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan 2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen 3. Observasi	1. Pedoman Wawancara 2. Telaah Dokumen	1. Partisipan (Key Informant) 2. Dokumen
		4. Jaminan (assurance)	1. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat 2. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat 3. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, Informan dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen 3. Observasi	1. Pedoman Wawancara 2. Telaah Dokumen	1. Partisipan (Key Informant) 2. Dokumen
		5. Empati (Empathy)	1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan 2. Pelayanan petugas dalam memberikan perhatian dan Informan kepada masyarakat	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Penelitian	1. Partisipan (Key Informant) 2. Dokumen

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

No	Informan	Keterangan	
Key Informant 1	<i>Key Informant 1</i> 1. Pihak Pemerintah Kelurahan	Kepala Lurah/ Sekertaris Kelurahan	1 orang
Key Informant 2	<i>Key Informant 2</i> 2. Pegawai ASN / Petugas NON ASN	a. Kepala Seksi Pemerintahan/ Kepala Ekonomi Pembangunan / Kepala Seksi Kesejahteraan dan Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Keamanan ketentraman Ketertiban dan kesehatan	6 orang
Key Informant 3	<i>Key Informant 3</i> 3. Masyarakat	b. Pihak independent LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim c. Warga masyarakat sebagai perwakilan wilayah rukun warga	4 orang 8 Orang
JUMLAH			19 orang

Pengembangan Instrumen untuk Wawancara

Pengukuran/ Aspek	Item Pertanyaan	Keterangan
1. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	1. Jenis pelayanan dan peralatan kerja yang sesuai 2. Fasilitas atau kelengkapan yang dimiliki dapat mendukung pekerjaan dan dapat digunakan dengan baik 3. Pegawai melakukan pekerjaan dengan rapi dan tuntas sehingga mampu membantu kelancaran pekerjaan	Ruang pelayanan tampak bersih setiap hari dan peralatan kerja yang sesuai Fasilitas yang ada ditempat pelayanan atau perlengkapan yang dimiliki dapat mendukung pekerjaan dan dapat digunakan dengan baik Pegawai selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugas
2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Waktu pelayanan oleh penyelesaian cepat 2. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup cepat Pegawai melakukan konsultasi dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai pekerjaan
3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan 2. Ketersediaan wadah untuk	Pegawai memberikan Informan yang ditanyakan masyarakat Tersedianya sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat di ruang

	menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat	pelayanan, masukan dan kritikan dari masyarakat melalui website Pemprov DKI
4. Jaminan (assurance)	1. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat 2. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap ramah, memberi senyum, sopan dan ramah kepada masyarakat 3. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan	Ketersedianya pegawai yang berjaga siap bertugas di lapangan. Pegawai bersikap ramah, memberi senyum dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan
5. Perhatian (Empathy)	1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan 2. Pelayanan petugas dalam memberikan perhatian dan Informan kepada masyarakat 3. Saran dan masukan yang diberikan	Kepedulian pegawai terlihat ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Kepedulian pegawai dalam memberikan Informan sudah baik. Terlihat dari pegawai yang memberikan Informan kepada masyarakat yang kesulitan Saran dan masukan

Lampiran 3: Lembar Wawancara

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 1

(Pihak Pejabat/Pengurus; Lurah/ Sekertarsi Kelurahan / Kepala Seksi Pemerintahan/ Kepala Ekonomi Pembangunan / Kepala Seksi Kesejahteraan)

Nomor	:	1.
Nama	:	
N I P	:	
Jabatan	:	
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat	:	
Alamat kantor	:	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Apa dimaksud dengan Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat (K3) di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Berapa jumlah pegawai yang yang dilibatkan dalam menangani Pelayanan di Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

4. Apakah Pegawai selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugas pekerjaan sampai tuntas?

Jawab:

5. Apakah ada SOP yang digunakan dalam memberi pelayanan di Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat?

Jawab:

6. Apakah ada anggaran yang cukup dalam melakukan pelayanan Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

7. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu cepat yang telah diharapkan kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

8. Pegawai melakukan konsultasi dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai pekerjaan

Jawab:

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

9. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan?

Jawab:

10. Apa kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat dalam menyampaikan saran dan keluhan ?

Jawab:

d. Aspek Jaminan (assurance)

11. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab:

12. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani masyarakat?

Jawab:

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

13. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab:

14. Apa saja hambatan yang dialami dan paya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan ?

Jawab:

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Keamanan ketentraman Ketertiban dan kesehatan)

Nomor	:	2.a.	<i>Pegawai / Petugas Kebersihan</i>
Nama	:		
NIK/Absen	:		
Jabatan/Posisi	:		
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat	:		
Alamat kantor	:		

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang diberikan dalam rangka memberi pelayanan kebersihan lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Berapa banyak pegawai / petugas kebersihan dilibatkan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugasnya?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab:

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab:

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap dalam penyelesaian pekerjaannya.

Jawab:

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas atau piket di luar jam kerja ?

Jawab:

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab:

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kebersihan ?

Jawab:

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab:

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab:

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Keamanan ketentraman Ketertiban dan kesehatan)

Nomor	:	2.b. <i>Keamanan ketentraman dan Ketertiban</i>
Nama	:	
NIK/Absen	:	
Jabatan/Posisi	:	
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat	:	
Alamat kantor	:	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang diberikan dalam rangka memberi pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Berapa banyak pegawai / petugas keamanan, ketentraman dan ketertiban dilibatkan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugas keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Bila ada masalah dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman dan ketertiban, apakah ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman dan ketertiban ? berikan penjelasan.

Jawab:

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab:

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap dalam penyelesaian pekerjaannya?

Jawab:

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai keamanan, ketentraman dan ketertiban yang berjaga siap bertugas atau piket meskipun di luar jam kerja ?

Jawab:

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab:

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab:

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab:

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan keamanan, ketentraman dan ketertiban di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab:

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Keamanan ketentraman Ketertiban dan kesehatan)

Nomor	:	2.c.	<i>Kesehatan</i>
Nama	:		
NIK/Absen	:		
Jabatan/Posisi	:		
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat	:		
Alamat kantor	:		

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang Bapak/Ibu diberikan dalam rangka memberi pelayanan kesehatan di lingkungan kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Berapa banyak pegawai / petugas kesehatan dilibatkan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugas kesehatan ?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Bila ada masalah dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan apakah ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

5. Apakah Bapak/Ibu dalam menjalankan tugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan? berikan penjelasan.

Jawab:

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pelayanan kesehatan masyarakat?

Jawab:

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap, misalnya pelaksanaan vaksin?

Jawab:

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas atau piket meskipun di luar jam kerja selama masa pandemi?

Jawab:

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab:

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan?

Jawab:

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi kesehatan?

Jawab:

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

- a. Pihak independent
LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim,
- b. Masyarakat yang ditokohkan, dituakan, dihormati perwakilan wilayah rukun warga

Nomor	:	3.a.	<i>Kebersihan</i>
Nama	:		
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat Wawancara	:		
Jabatan/Organisasi	:		
Alamat	:		

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan nengerjakan tugasnya?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab:

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab:

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab:

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab:

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan ?

Jawab:

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab:

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab:

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

- a. Pihak independent
LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim,
- b. Masyarakat yang ditokohkan, dituakan, dihormati perwakilan wilayah rukun warga

Nomor	:	3.b. <i>Keamanan Ketentraman Ketertiban</i>
Nama	:	
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	
Jabatan/Organisasi	:	
Alamat	:	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab:

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab:

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab:

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab:

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat ?

Jawab:

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab:

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA

KEY INFORMANT 3

- a. Pihak independent
LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim,
- b. Masyarakat yang ditokohkan, dituakan, dihormati perwakilan wilayah rukun warga

Nomor	:	3.c.	<i>Kesehatan</i>
Nama	:		
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat Wawancara	:		
Jabatan/Organisasi	:		
Alamat	:		

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab:

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab:

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab:

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab:

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab:

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan ?

Jawab:

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab:

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan ?

Jawab:

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

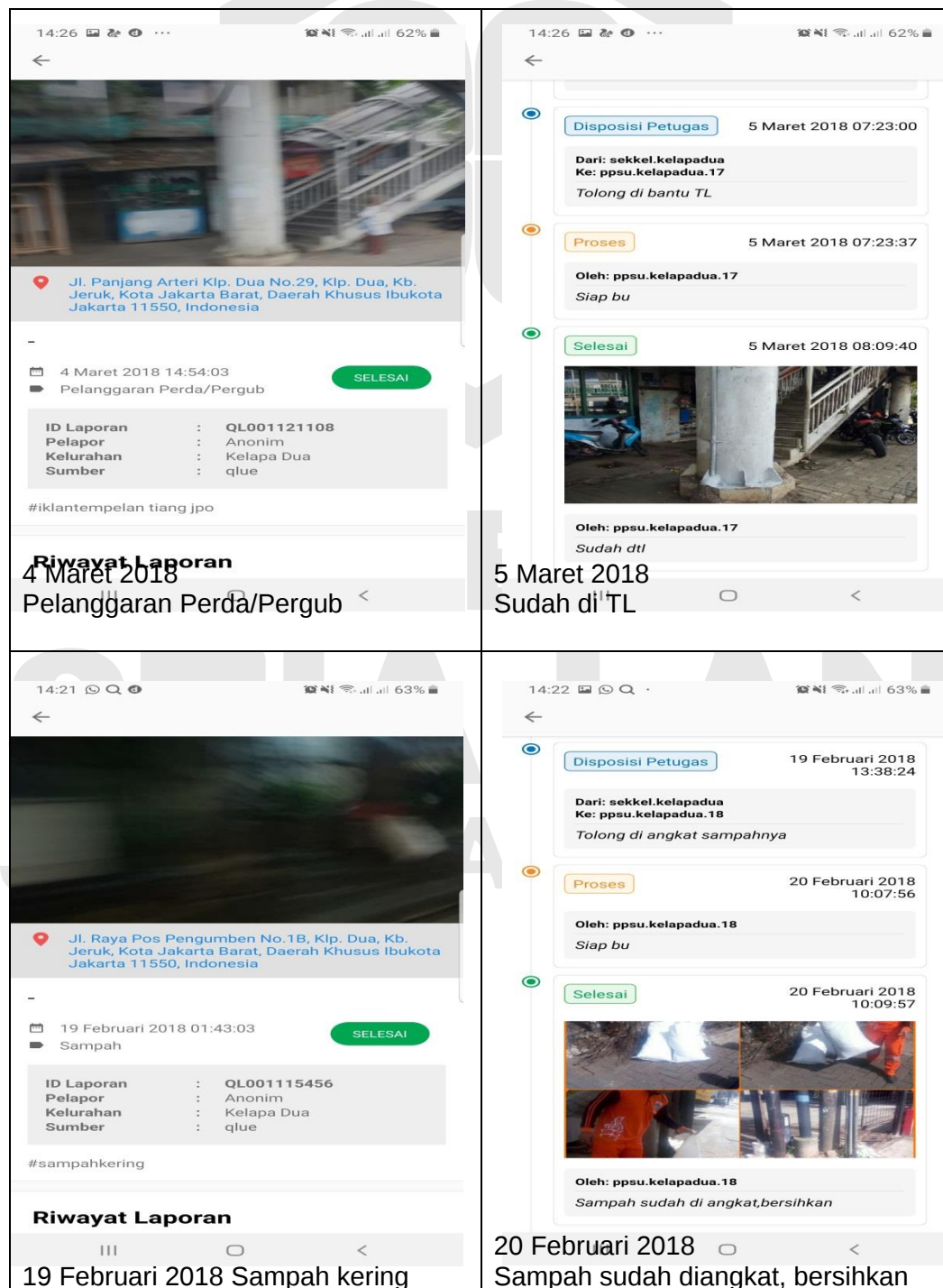
Jawab:

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 4: Foto Pengaduan dan Penyelesain dari Sistem CRM

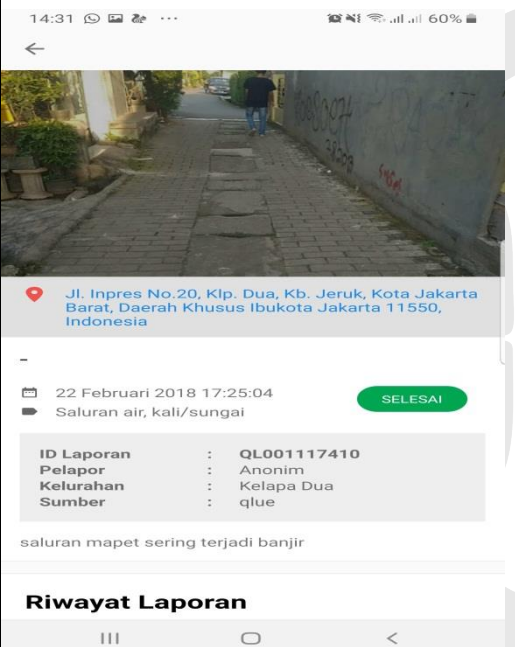
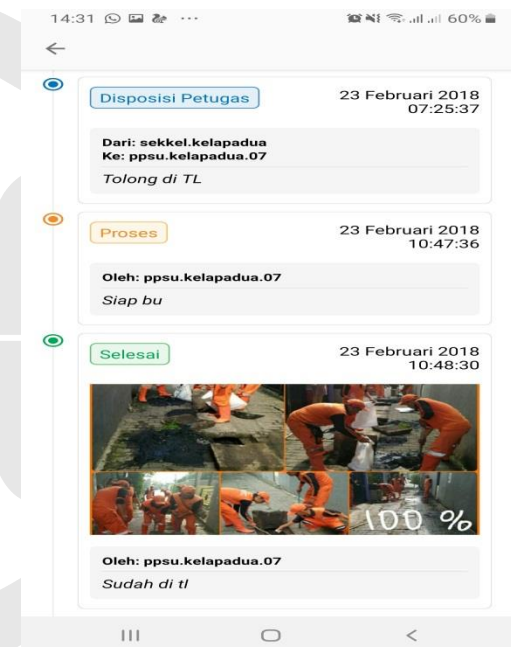
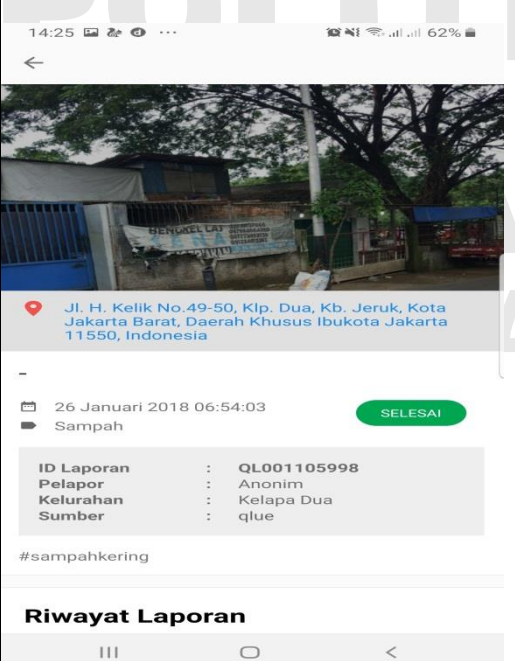
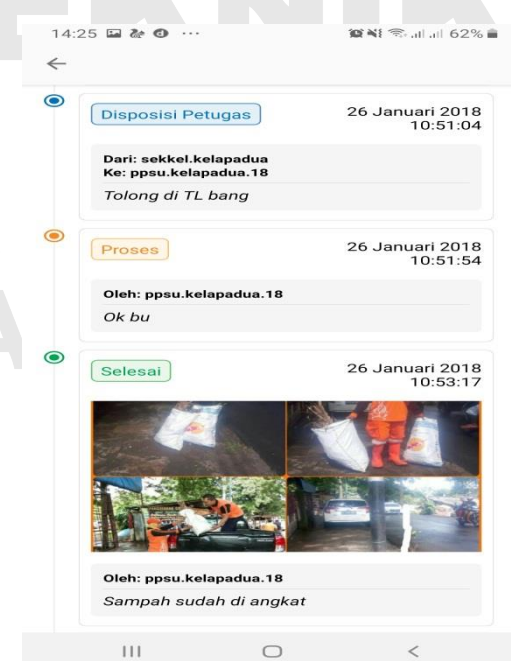
Gambar Pengaduan/Keluhan/Laporan Masyarakat Terkait Kebersihan dari sistem CRM/Cepat Respon Masyarakat/Cityzen Relations Management.

TAHUN 2018 KEBERSIHAN

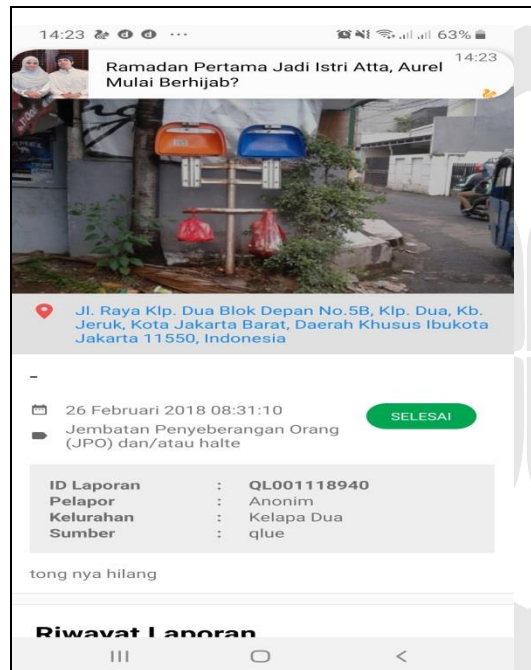
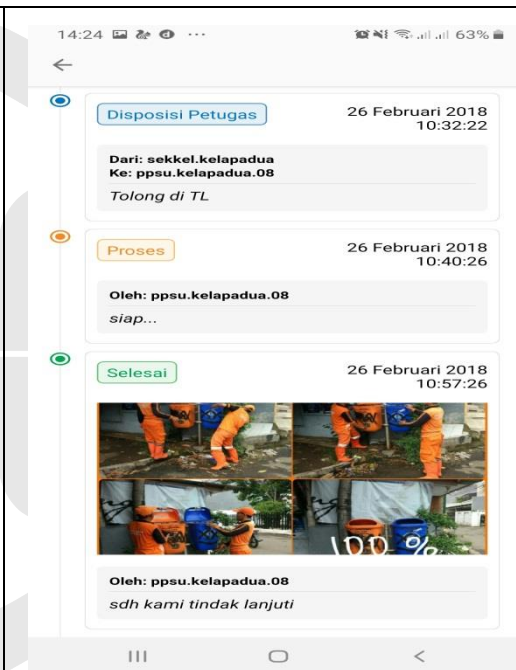
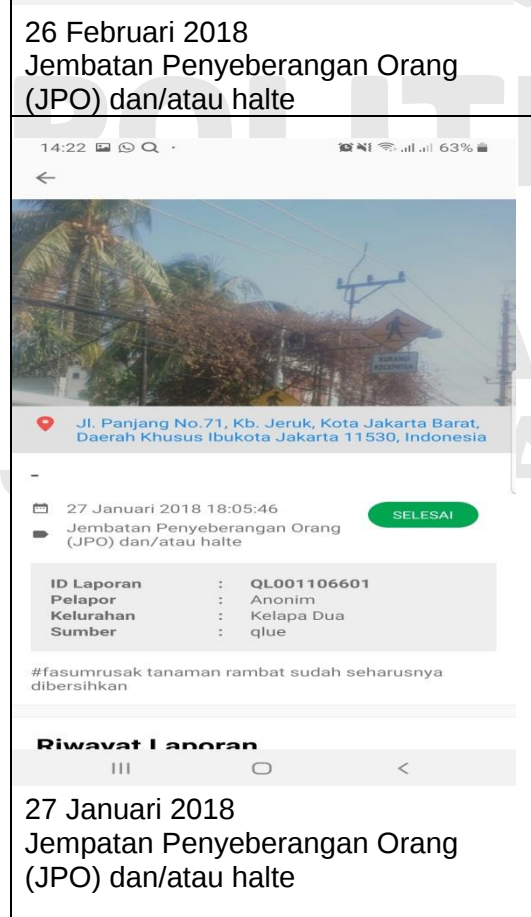
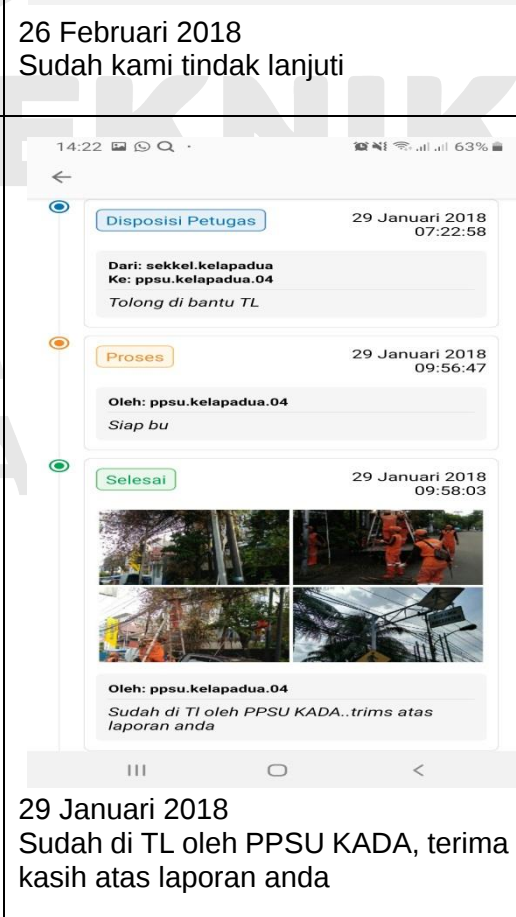


TAHUN 2018

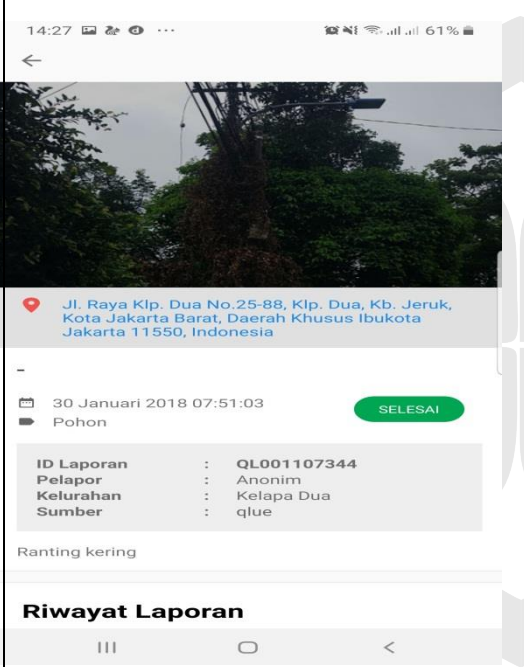
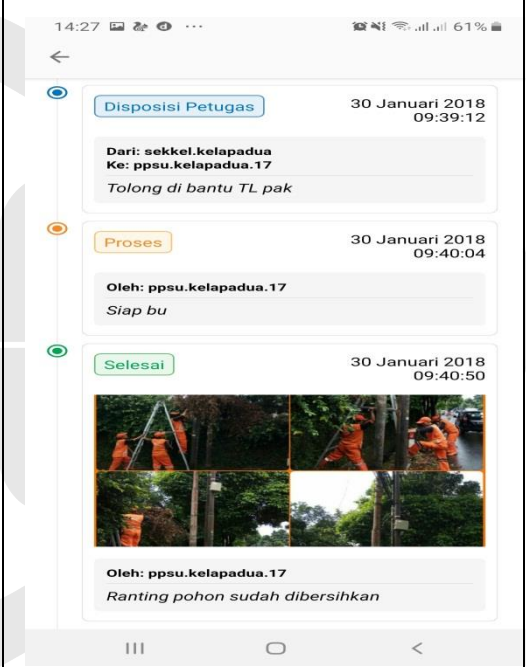
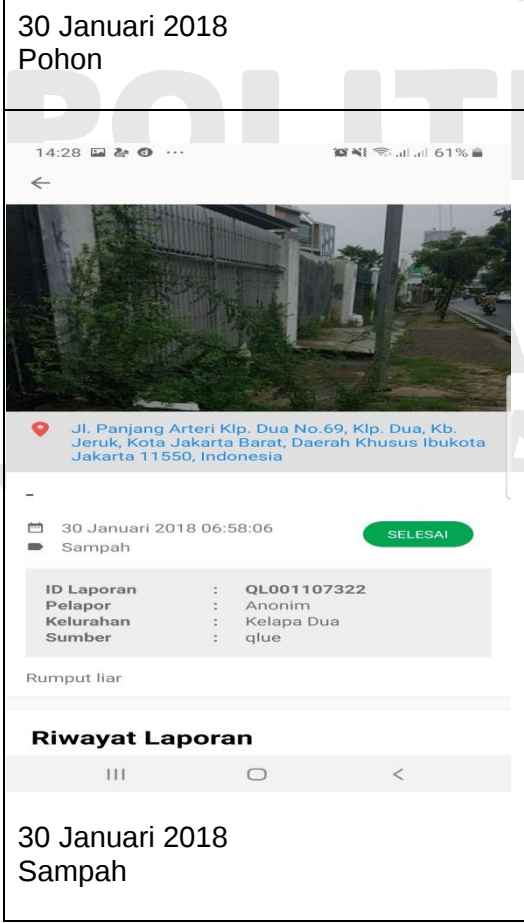
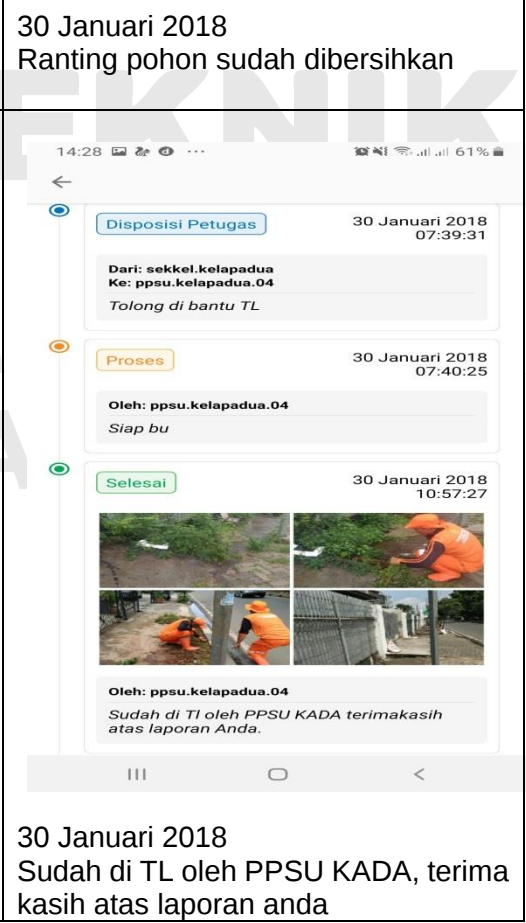
KEBERSIHAN

 22 Februari 2018 Saluran air, kali/sungai	 23 Februari 2018 Sudah di TL
 26 Januari 2018 Sampah	 26 Januari 2018 Sampah sudah diangkat

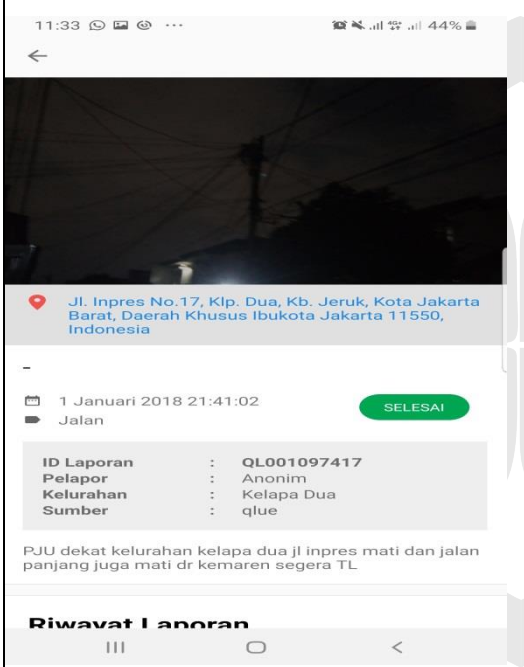
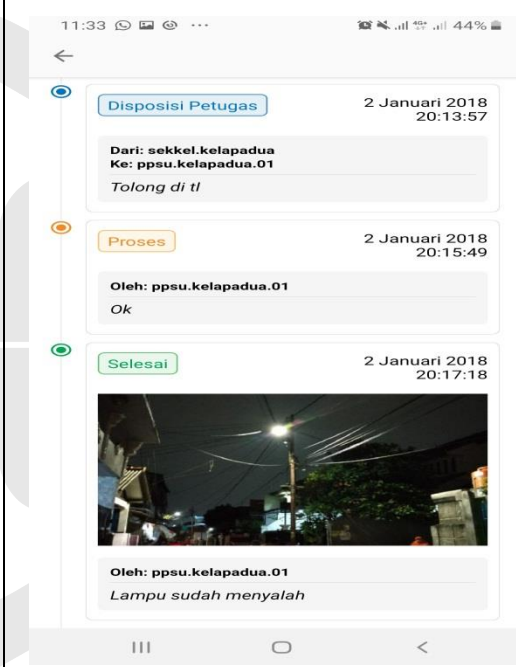
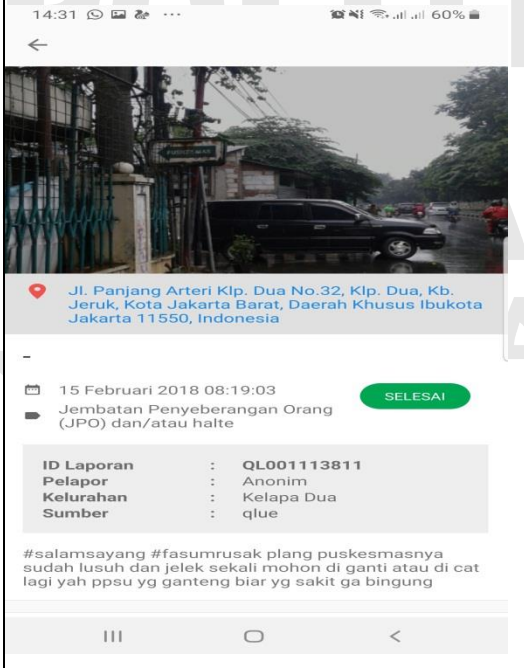
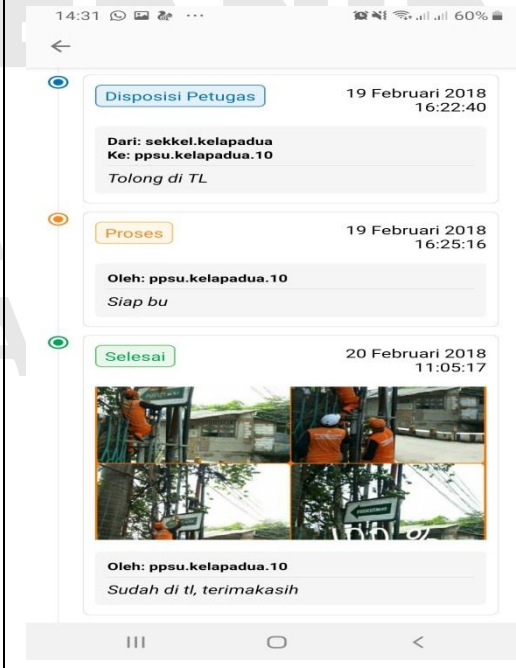
TAHUN 2018
KEBERSIHAN

 26 Februari 2018 Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan/atau halte	 26 Februari 2018 Sudah kami tindak lanjuti
 27 Januari 2018 Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan/atau halte	 29 Januari 2018 Sudah di TL oleh PPSU KADA, terima kasih atas laporan anda

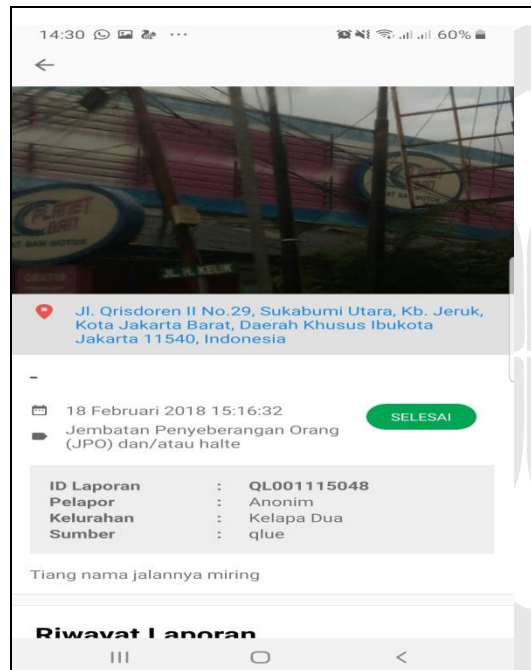
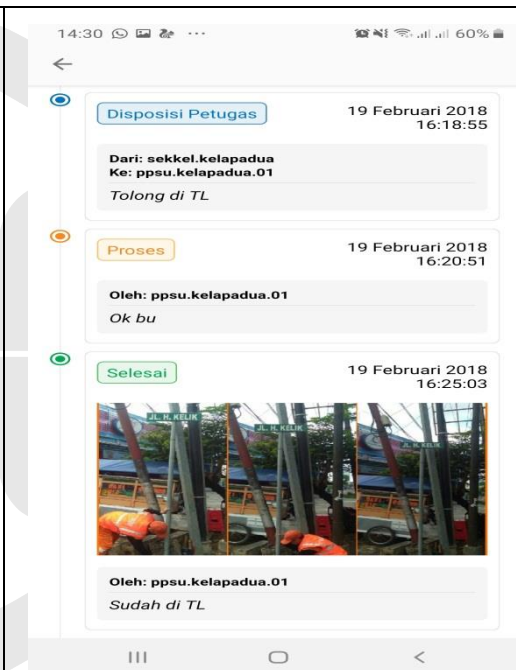
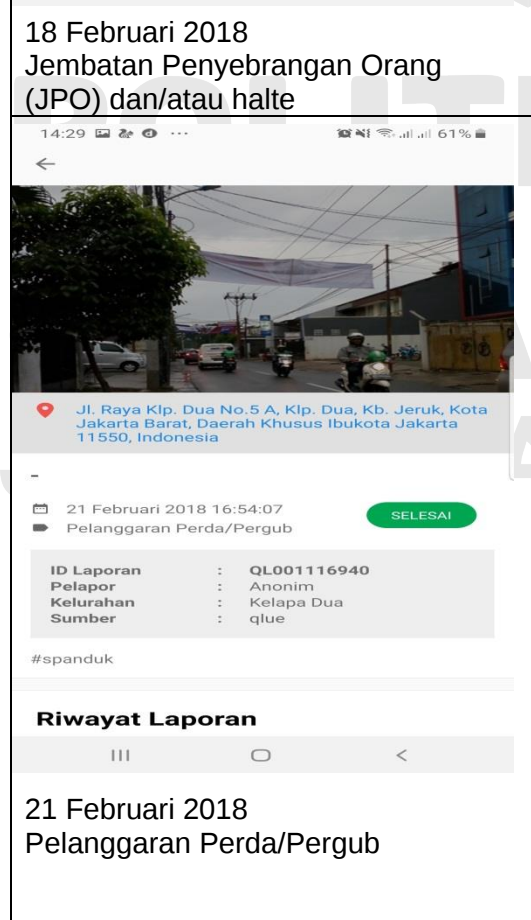
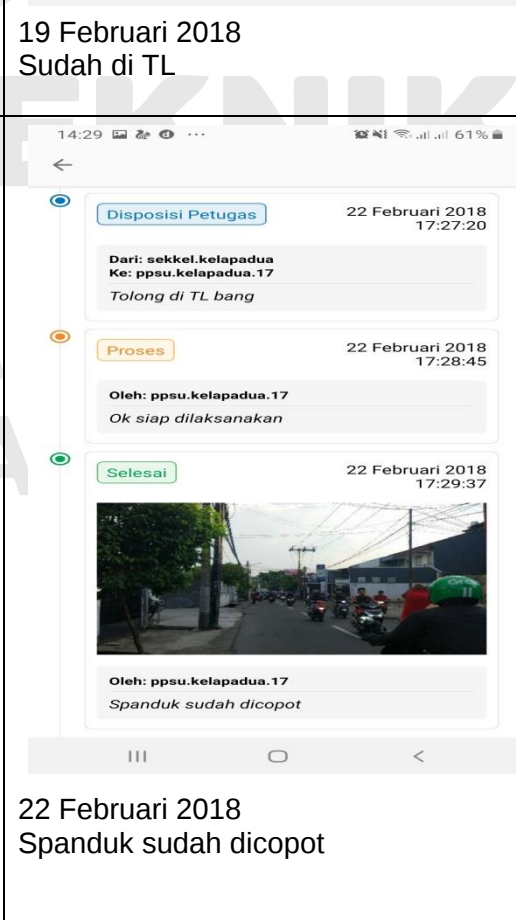
TAHUN 2018
KEBERSIHAN

 30 Januari 2018 Pohon	 30 Januari 2018 Ranting pohon sudah dibersihkan
 30 Januari 2018 Sampah	 30 Januari 2018 Sudah di TL oleh PPSU KADA, terima kasih atas laporan anda

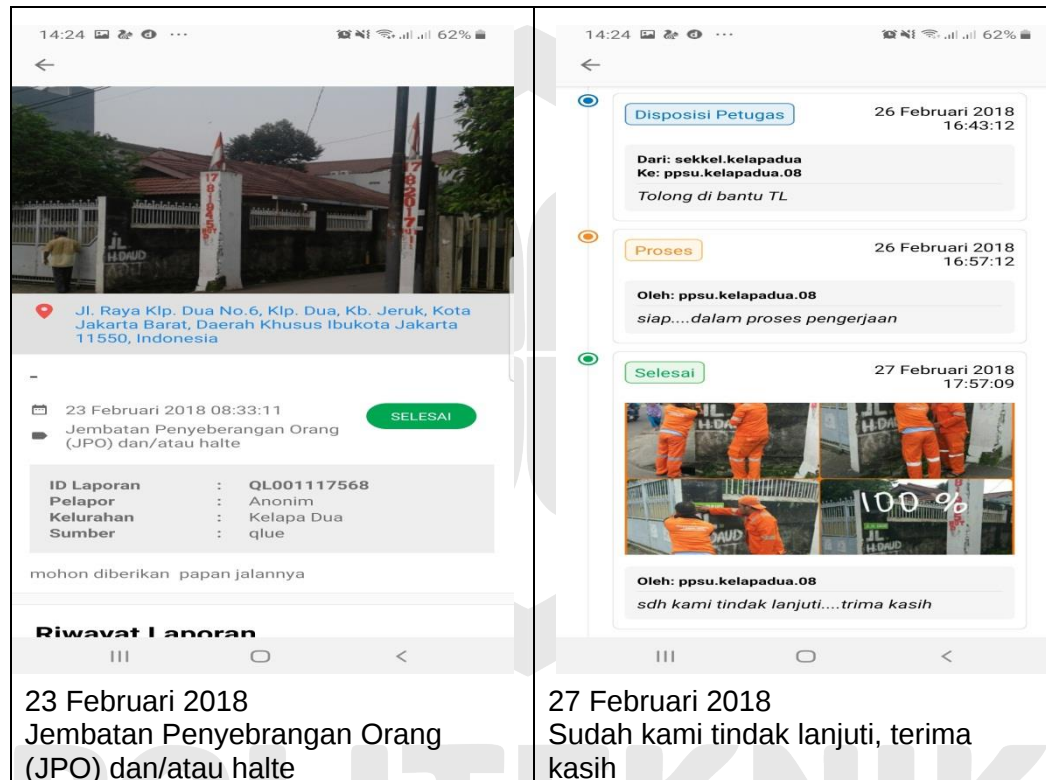
TAHUN 2018
KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

 11:33 44% Jl. Inpres No.17, Klp. Dua, Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 1 Januari 2018 21:41:02 Jalan ID Laporan : QL001097417 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : qlue PUU dekat kelurahan kelapa dua jl inpres mati dan jalan panjang juga mati dr kemaren segera TL Riwayat Laporan	 11:33 44% Disposisi Petugas 2 Januari 2018 20:13:57 Dari: sekkel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 Tolong di tl Proses 2 Januari 2018 20:15:49 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Ok Selesai 2 Januari 2018 20:17:18 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Lampu sudah menyalah
1 Januari 2018 Jalan	2 Januari 2018 Lampu sudah menyalah
 14:31 60% Jl. Panjang Arteri Klp. Dua No.32, Klp. Dua, Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 15 Februari 2018 08:19:03 Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan/atau halte ID Laporan : QL001113811 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : qlue #salamsayang #fasumrusak plang puskesmasnya sudah lusuh dan jelek sekali mohon di ganti atau di cat lagi yah ppsu yg ganteng biar yg sakit ga bingung	 14:31 60% Disposisi Petugas 19 Februari 2018 16:22:40 Dari: sekkel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.10 Tolong di TL Proses 19 Februari 2018 16:25:16 Oleh: ppsu.kelapadua.10 Siap bu Selesai 20 Februari 2018 11:05:17 Oleh: ppsu.kelapadua.10 Sudah di tl, terimakasih
15 Februari 2018 Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan/atau halte	20 Februari 2018 Sudah di TL, terima kasih

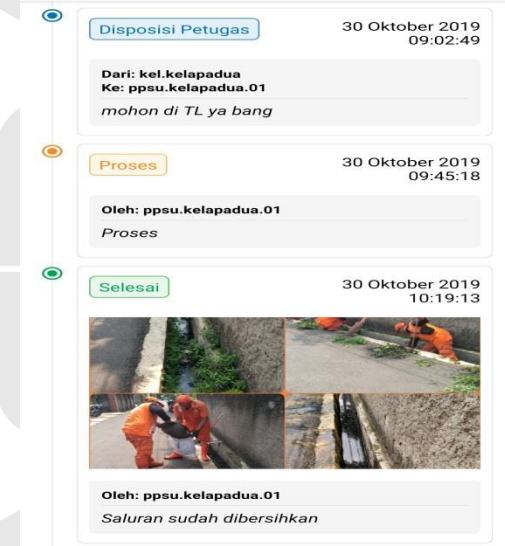
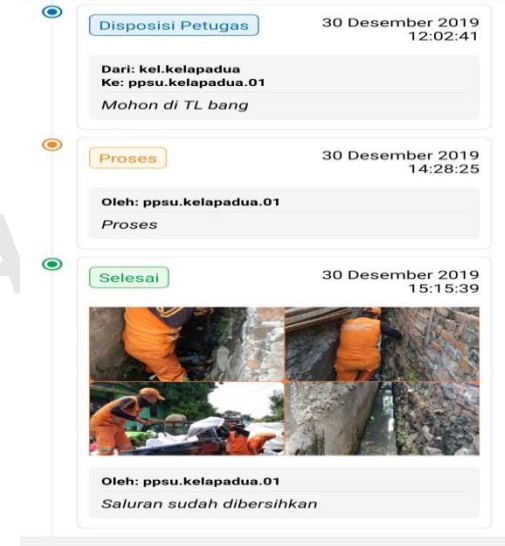
TAHUN 2018
KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

 18 Februari 2018 Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan/atau halte	 19 Februari 2018 Sudah di TL
 21 Februari 2018 Pelanggaran Perda/Pergub	 22 Februari 2018 Spanduk sudah dicopot

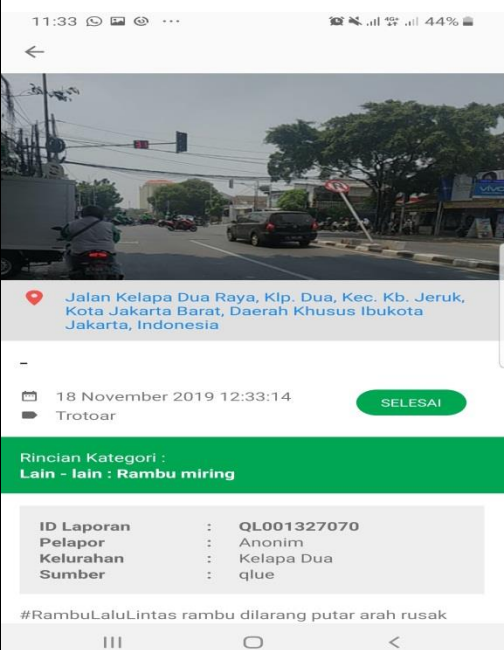
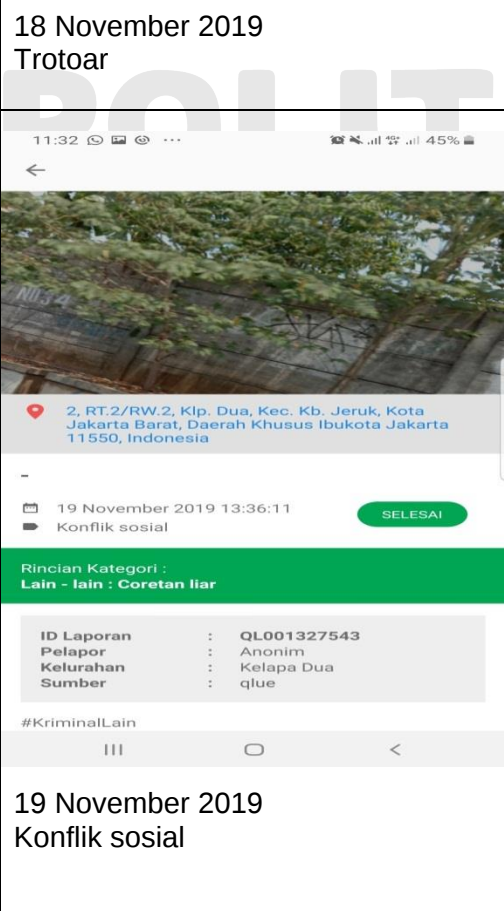
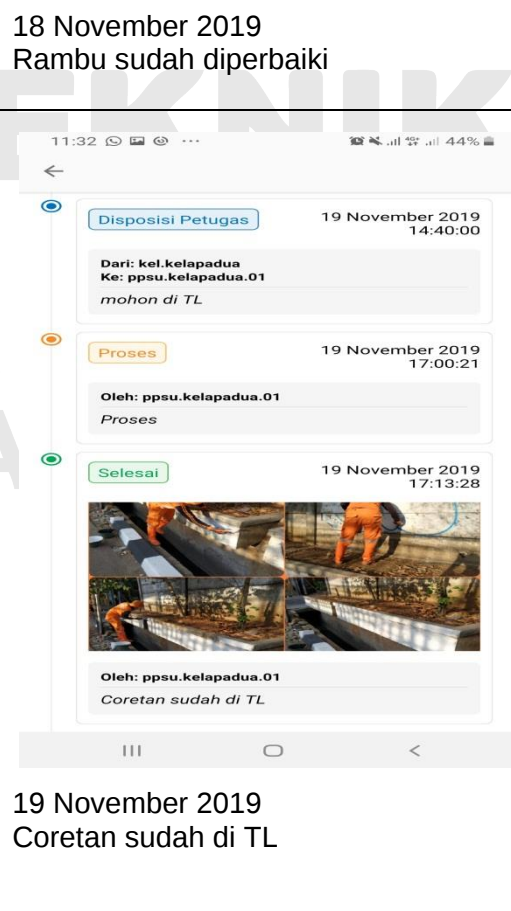
TAHUN 2018
KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN



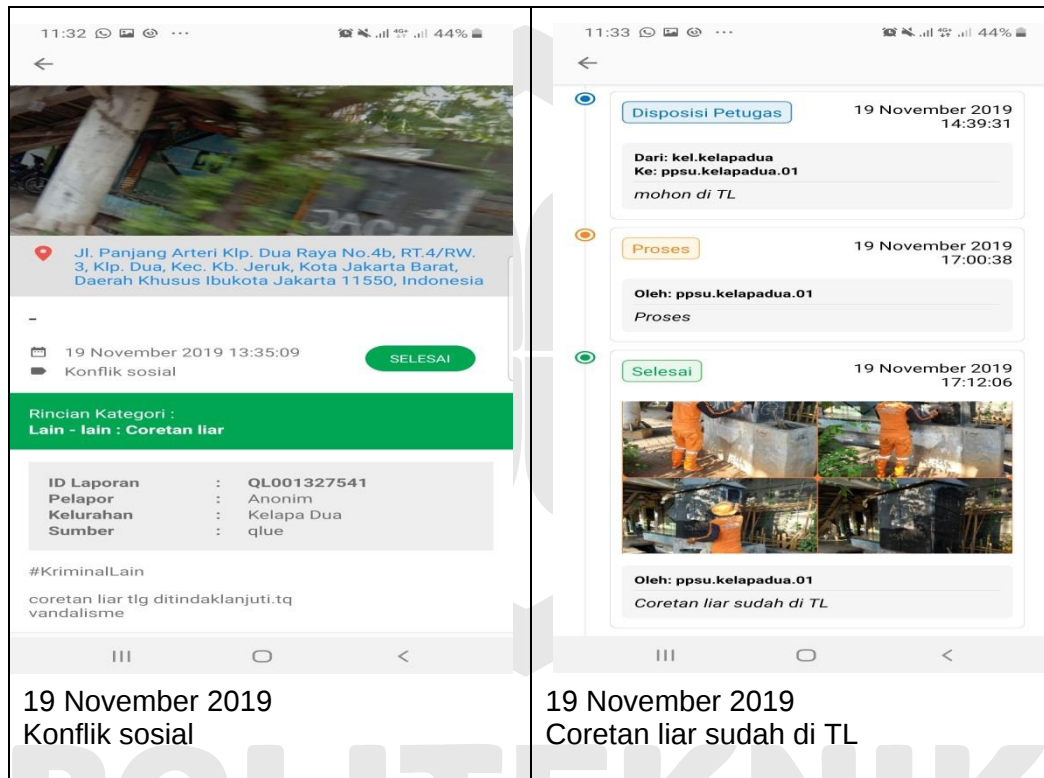
TAHUN 2019
KEBERSIHAN

 4, Jl. H. Alimun No. 79, RT.5/RW.3, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 30 Oktober 2019 08:59:12 Saluran air, kali/sungai Rincian Kategori : Lain - lain : Tumbuhan liar brada didalam saluran ID Laporan : QL001320252 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : qlue rumpun liar disaluran mohon dibersihkan	 30 Oktober 2019 09:02:49 Dari: kel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 mohon di TL ya bang 30 Oktober 2019 09:45:18 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Proses 30 Oktober 2019 10:19:13 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Saluran sudah dibersihkan
30 Oktober 2019 Saluran air, kali/sungai  Jl. Raya Pos Pengumben No.40a, RT.3/RW.4, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 30 Desember 2019 11:57:59 Saluran air, kali/sungai Rincian Kategori : Tersumbat Sampah (L > 0,6 m) ID Laporan : QL001338819 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : qlue #sampahbasah. mohon di bantu tl got penuh sampah daun dll. pasca setiap banjir. komp. mabad rt.003/004 kelapa dua. kebun jeruk. jak bar 11550. samping rumah bu sukri. terima kasih	30 Oktober 2019 Saluran sudah dibersihkan  30 Desember 2019 12:02:41 Dari: kel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 Mohon di TL bang 30 Desember 2019 14:28:25 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Proses 30 Desember 2019 15:15:39 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Saluran sudah dibersihkan
30 Desember 2019 Saluran air, kali/sungai	30 Desember 2019 Saluran sudah dibersihkan

TAHUN 2019
KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

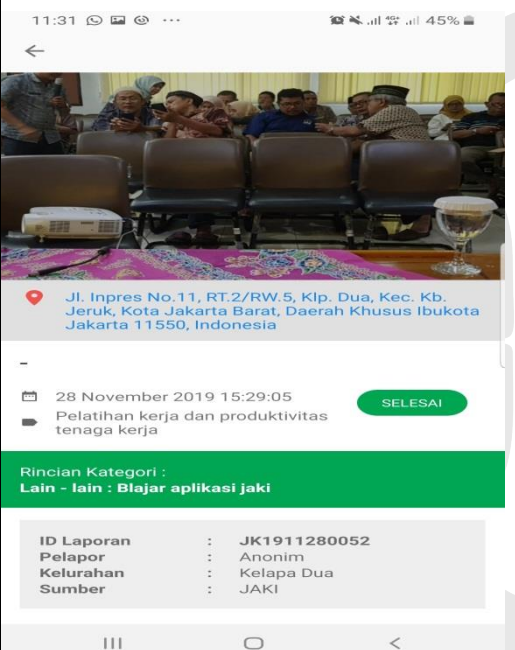
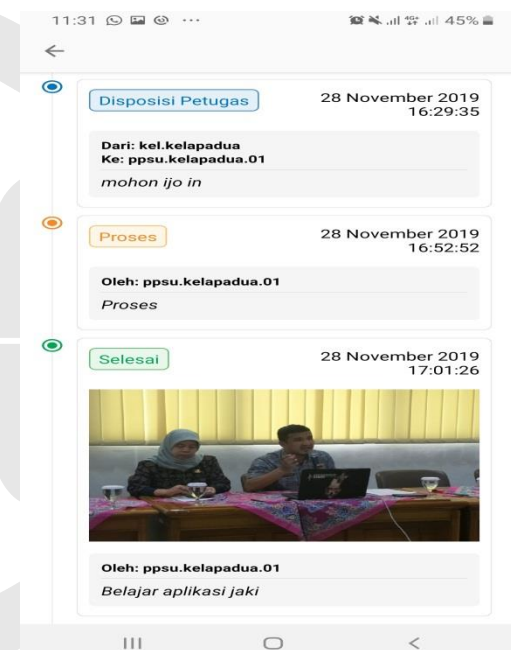
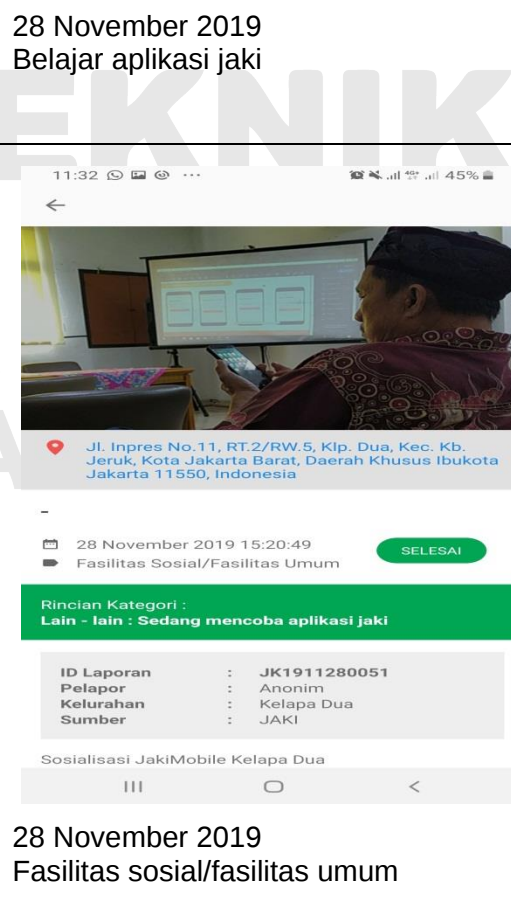
 18 November 2019 Trotoar	 18 November 2019 Rambu sudah diperbaiki
 19 November 2019 Konflik sosial	 19 November 2019 Coretan sudah di TL

TAHUN 2019
KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN



POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

TAHUN 2019
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

 28 November 2019 Pelatihan kerja dan produktivitas tenaga kerja	 28 November 2019 Belajar aplikasi jaki
 28 November 2019 Fasilitas sosial/fasilitas umum	 28 November 2019 Fasilitas sosial/fasilitas umum

TAHUN 2019
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

11:30 46%



7, Jl. H. Raisan No.72, RT.7/RW.3, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia

29 November 2019 10:19:34 Fasilitasi Sosial/Fasilitas Umum **SELESAI**

Rincian Kategori :
Lain - lain : belajar aplikasi

ID Laporan	: JK1911290011
Pelapor	: Anonim
Kelurahan	: Kelapa Dua
Sumber	: JAKI

Tanaman Sayuran Hidroponik di RT.007 RW.08 Kel. Kelapa Dua, Kec. Kebon Jeruk, Jkt Barat siap panen hari Sabtu 30.11.2019, diharapkan kehadiran Pak Lurah ato jajarannya.

29 November 2019
Fasilitas sosial/fasilitas umum

11:30 45%

Riwayat Laporan

Menunggu 29 November 2019 10:19:34

Proses 29 November 2019 11:19:22

Oleh: kel.kelapadua
terimakasih atas laporannya.

Selesai 29 November 2019 11:21:56

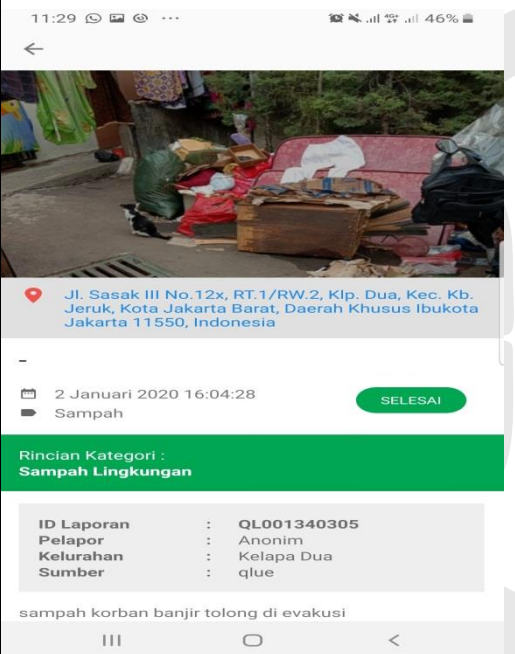
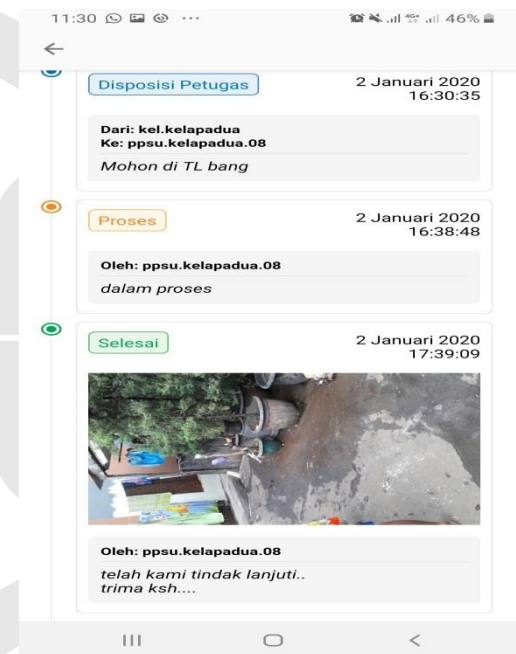
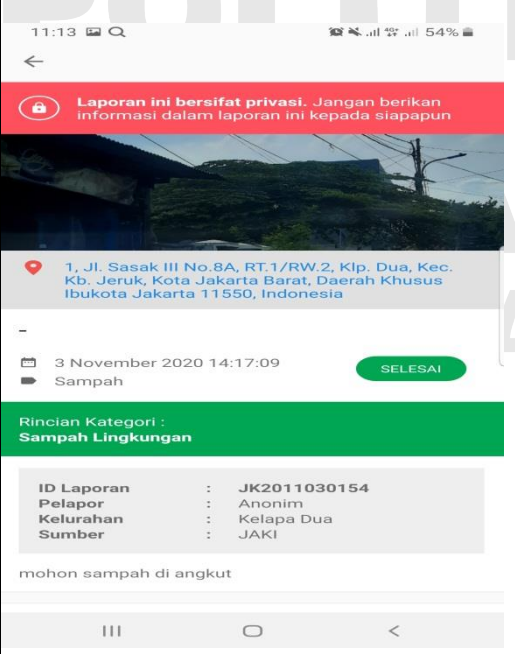
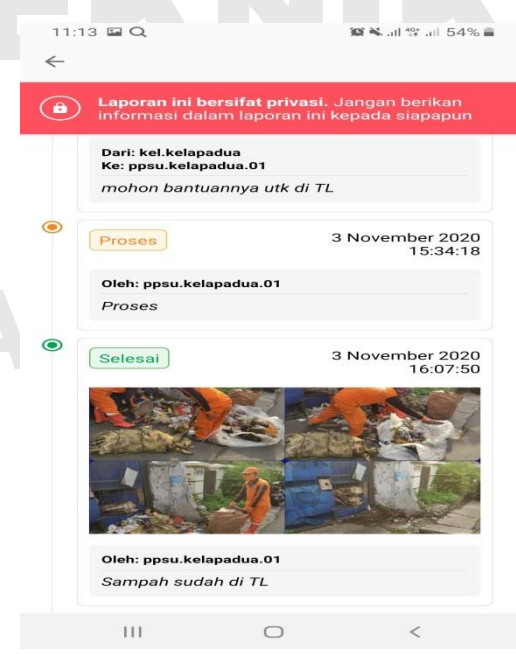


Oleh: kel.kelapadua
proses

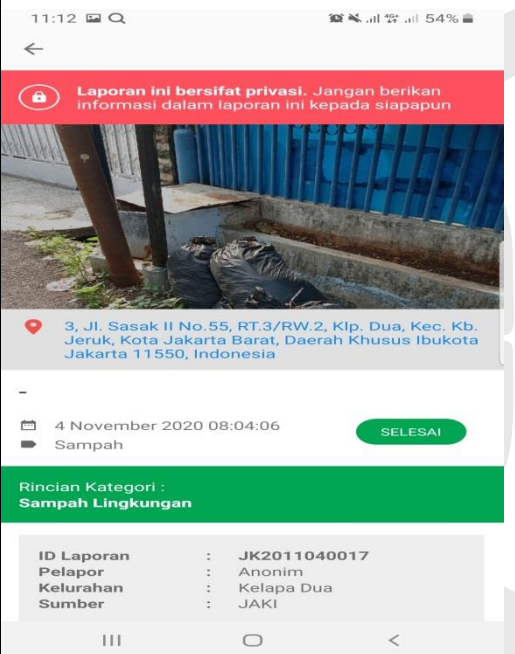
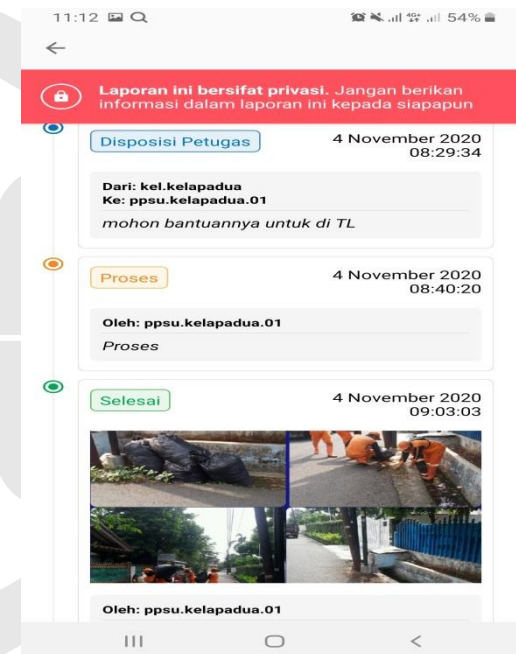
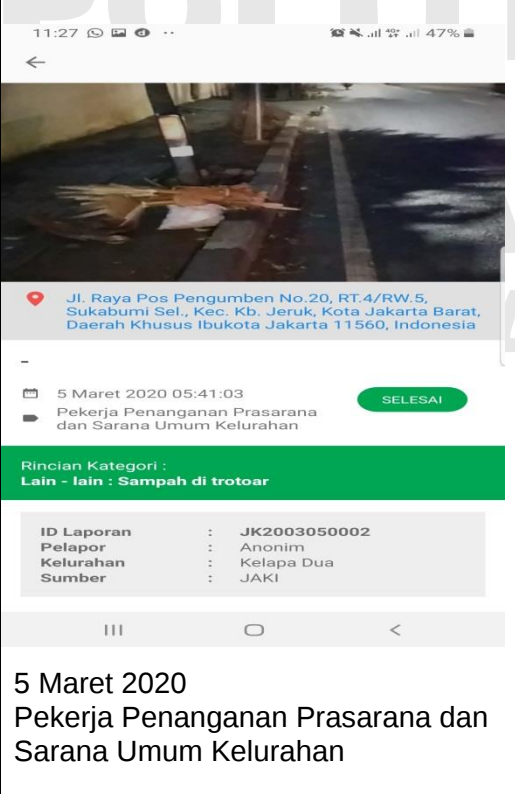
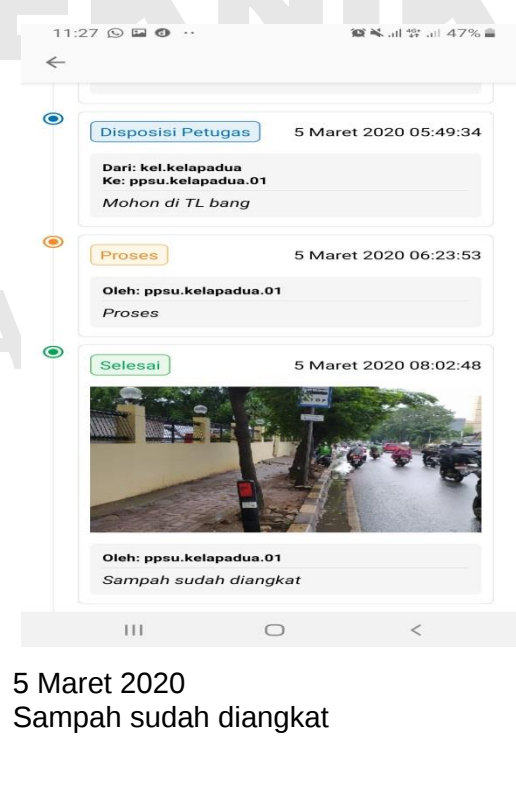
29 November 2019
Proses

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

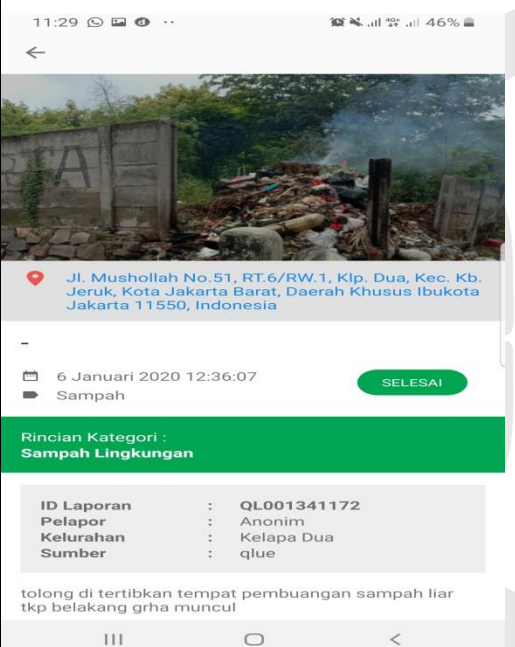
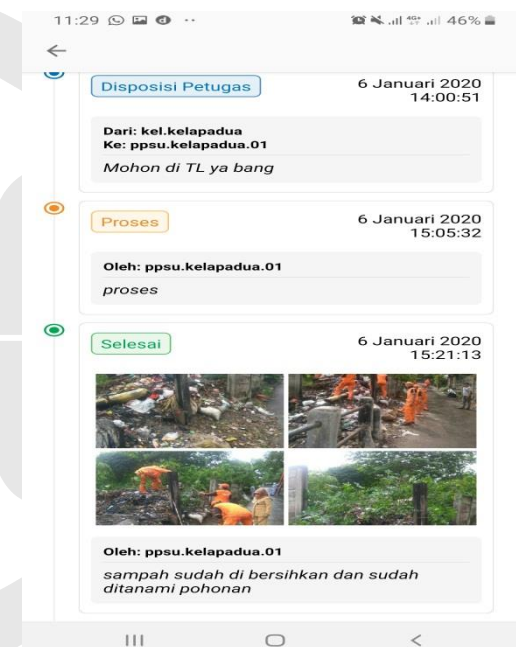
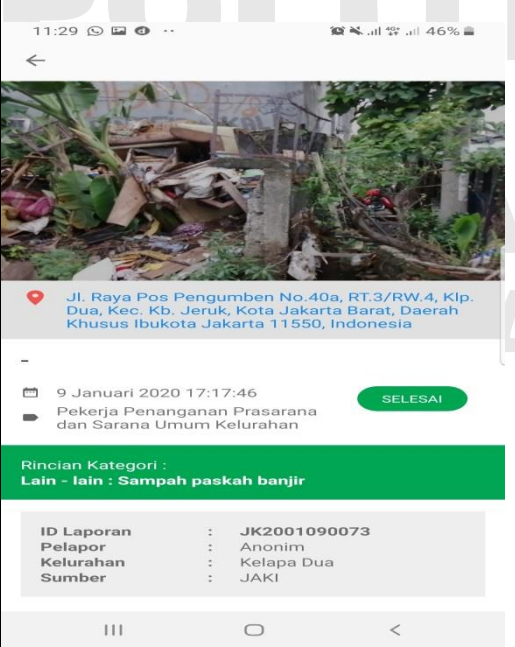
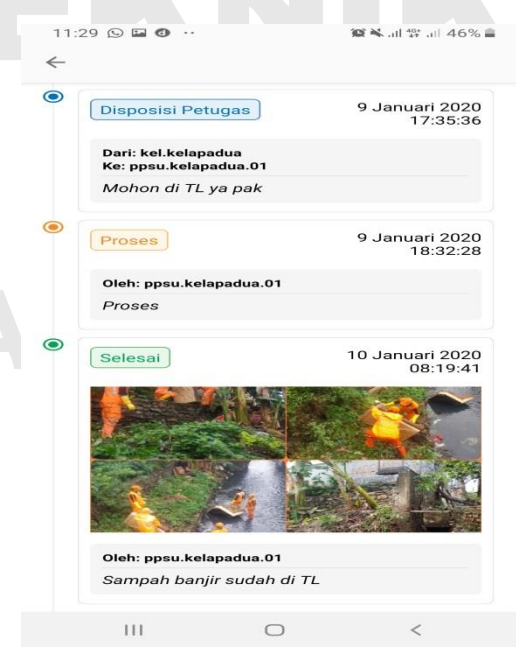
TAHUN 2020
KEBERSIHAN

 2 Januari 2020 Sampah	 2 Januari 2020 Telah kami tindak lanjuti.. terima kasih
 3 November 2020 Sampah	 3 November 2020 Sampah sudah di TL

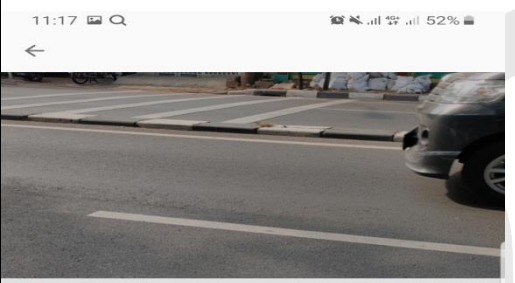
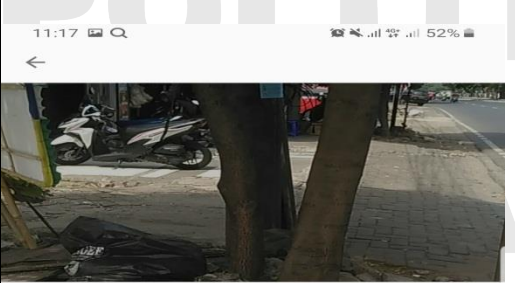
TAHUN 2020
KEBERSIHAN

 4 November 2020 Sampah	 4 November 2020
 5 Maret 2020 Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	 5 Maret 2020 Sampah sudah diangkat

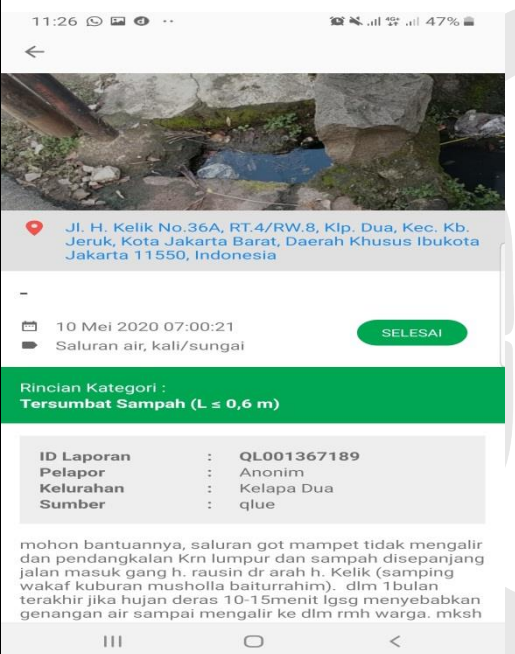
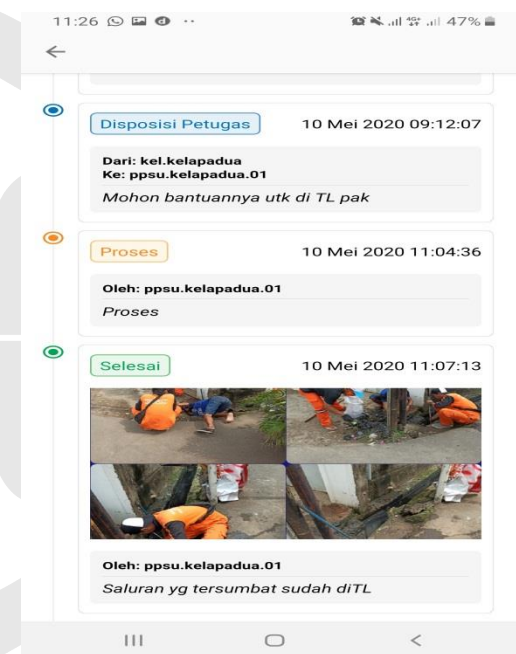
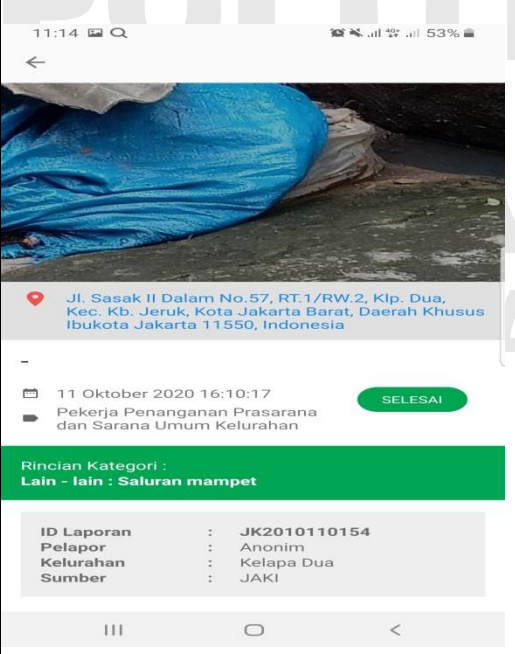
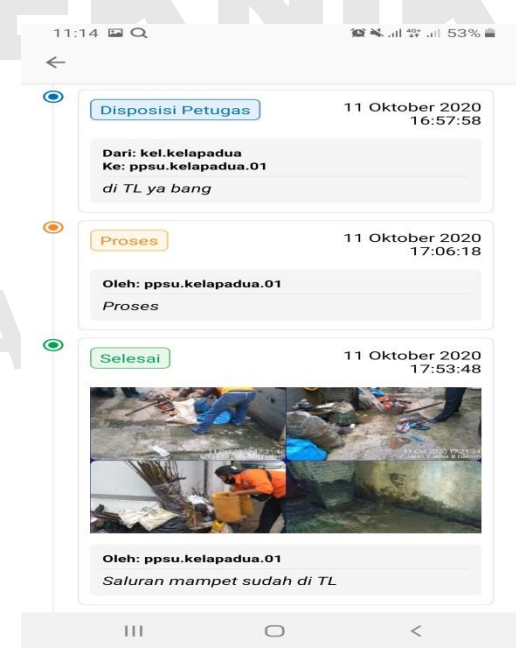
TAHUN 2020
KEBERSIHAN

 6 Januari 2020 Sampah	 6 Januari 2020 Sampah sudah dibersihkan dan sudah ditanami pohonan
 9 Januari 2020 Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	 10 Januari 2020 Sampah banjir sudah di TL

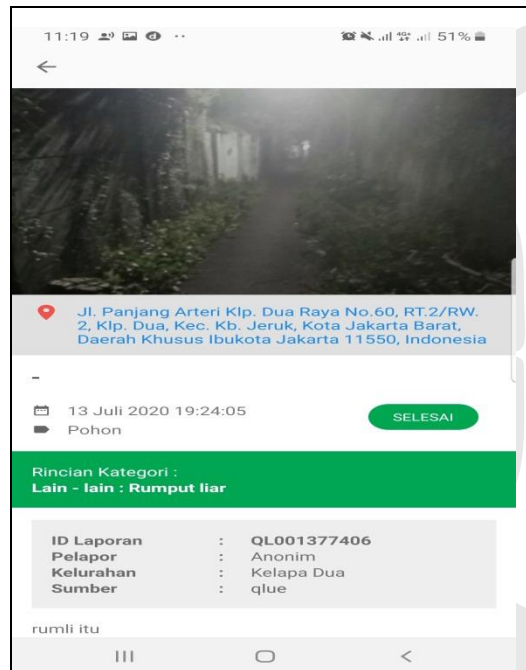
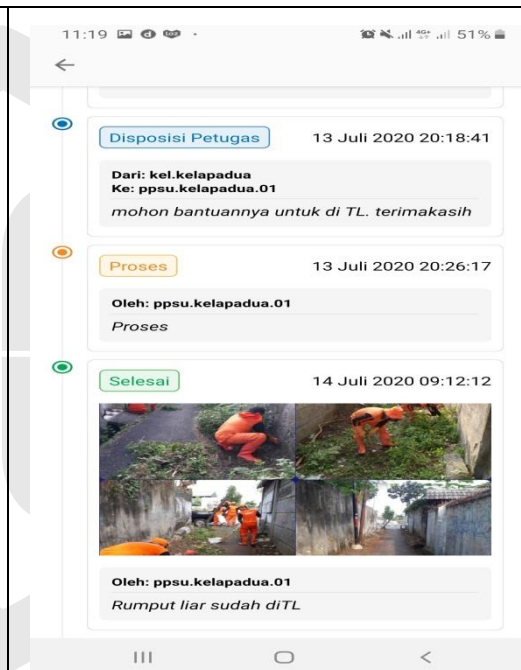
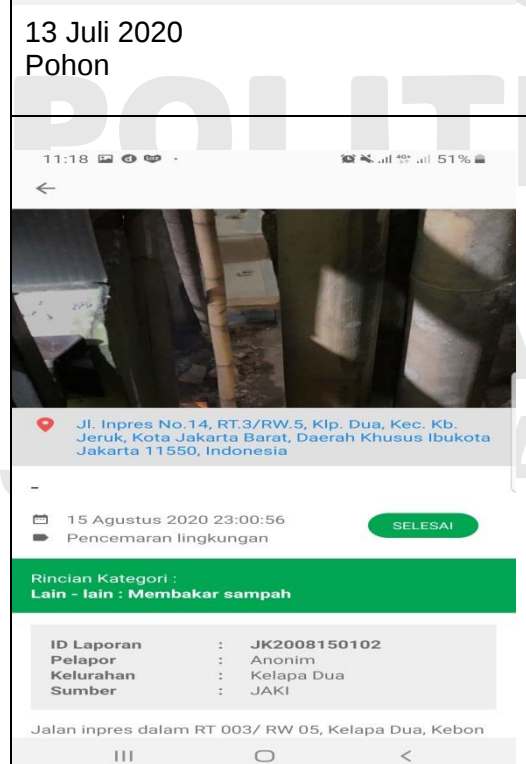
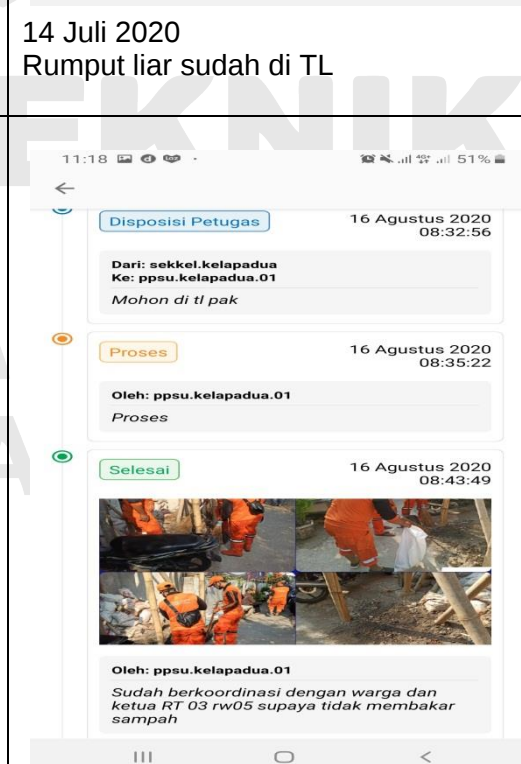
TAHUN 2020
KEBERSIHAN

 Jl. Raya Pos Pengumben No.13, RT.1/RW.6, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11560, Indonesia 9 September 2020 14:55:39 Sampah Rincian Kategori : Sampah Got ID Laporan : JK2009090103 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : JAKI sampah karung mohon di tl	 Disposisi Petugas 9 September 2020 15:28:52 Dari: kel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 mohon bantuannya utk di TL Proses 9 September 2020 15:32:44 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Proses Selesai 9 September 2020 16:45:40 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Sudah di TL
9 September 2020 Sampah	9 September 2020 Sudah di TL
 Jl. Raya Pos Pengumben No.34a, RT.1/RW.5, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 9 September 2020 13:37:28 Sampah Rincian Kategori : Sampah Trotoar ID Laporan : JK2009090083 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : JAKI sampah depan bengkel honda	 Disposisi Petugas 9 September 2020 15:24:59 Dari: kel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 mohon di TL pak Proses 9 September 2020 15:33:13 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Proses Selesai 9 September 2020 15:35:13 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Sampah sudah di TL
9 September 2020 Sampah	9 September 2020 Sampah sudah di TL

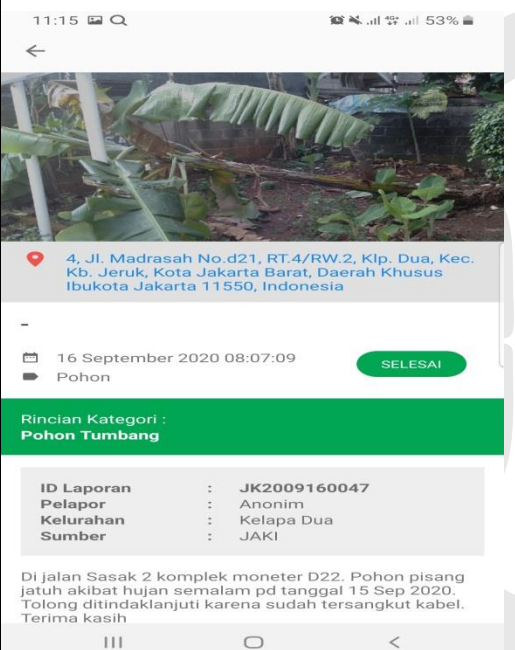
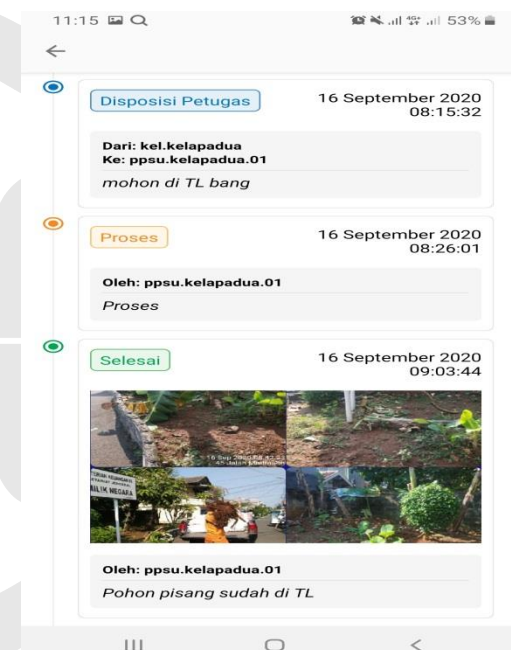
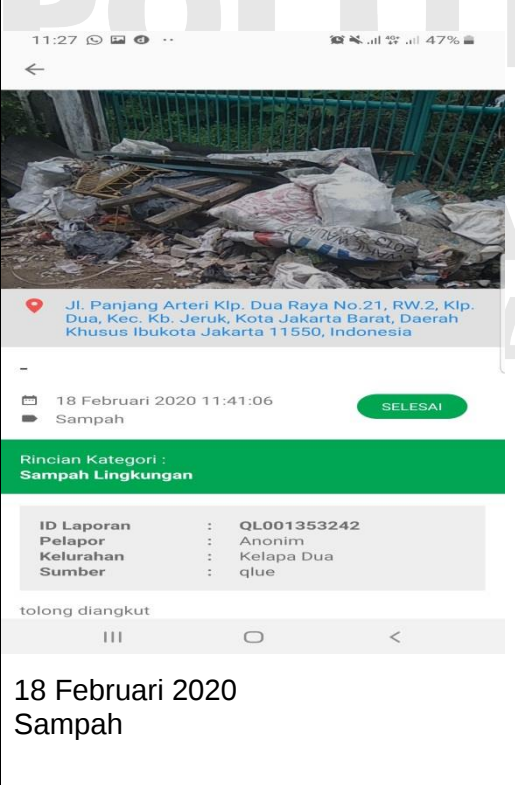
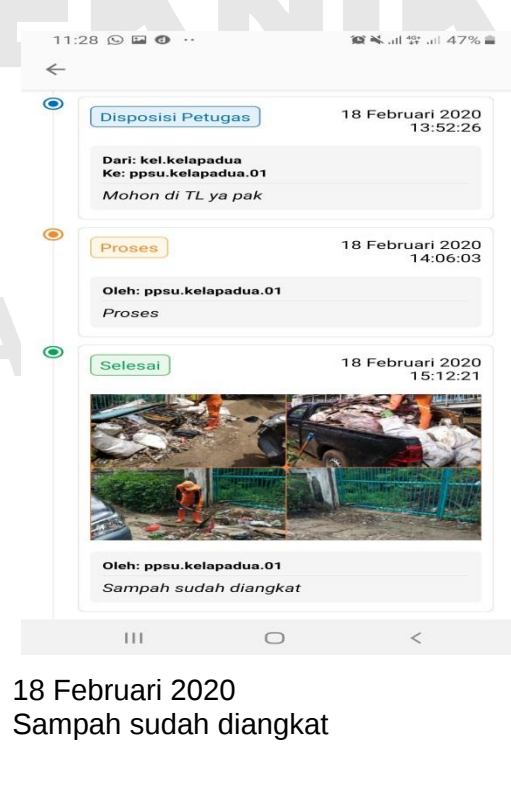
TAHUN 2020 KEBERSIHAN

 10 Mei 2020 Saluran air, kali/sungai	 10 Mei 2020 Saluran yang tersumbat sudah di TL
 11 Oktober 2020 Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	 11 Oktober 2020 Saluran mampet sudah di TL

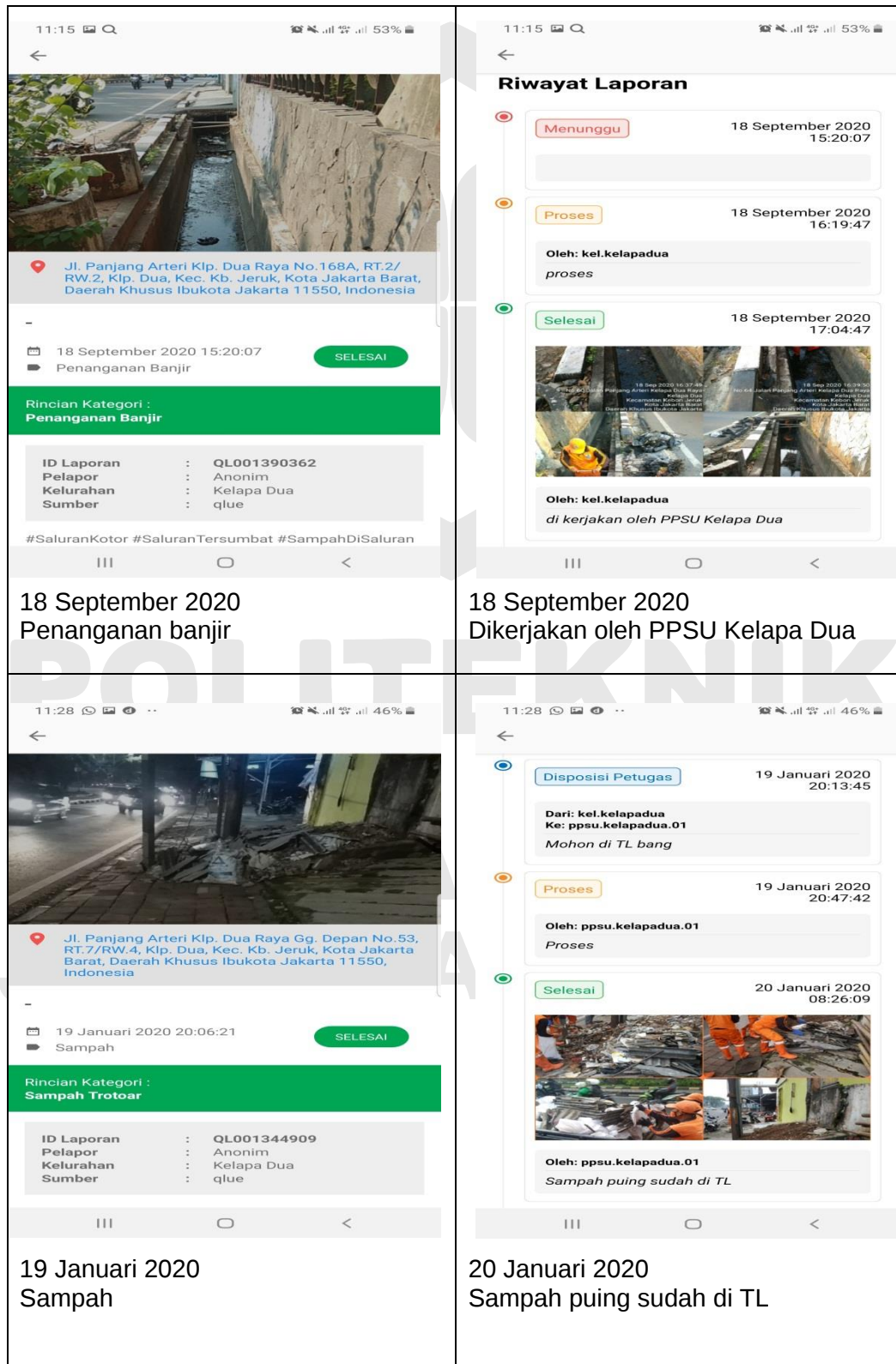
TAHUN 2020
KEBERSIHAN

 13 Juli 2020 Pohon	 14 Juli 2020 Rumput liar sudah di TL
 15 Agustus 2020 Pencemaran lingkungan	 16 Agustus 2020 Sudah berkoordinasi dengan warga dan ketua RT 03 RW 05 supaya tidak membakar sampah

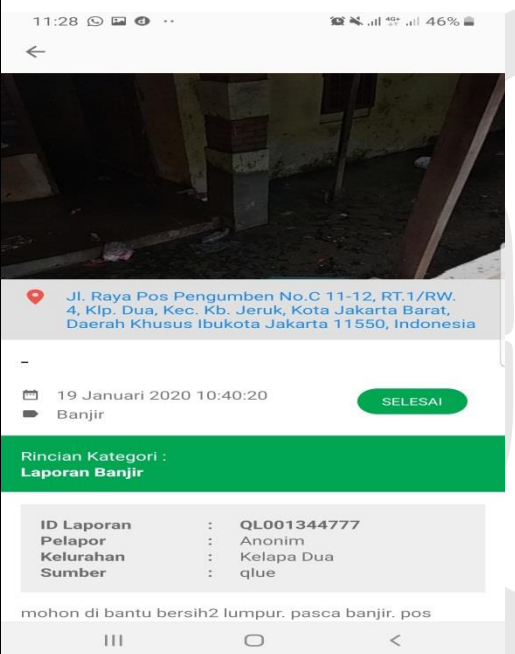
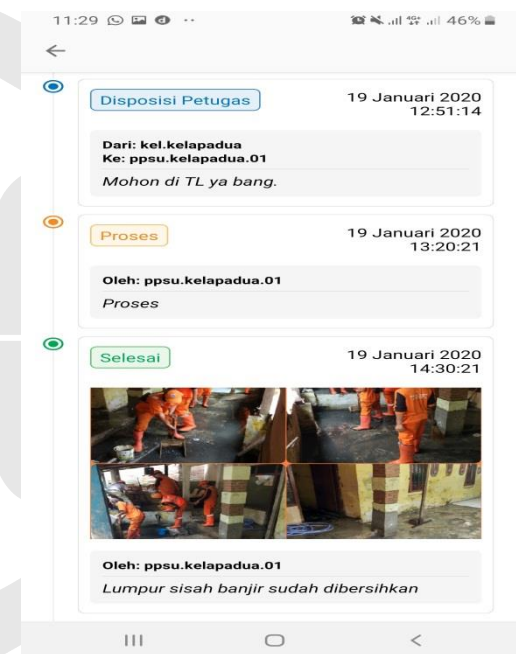
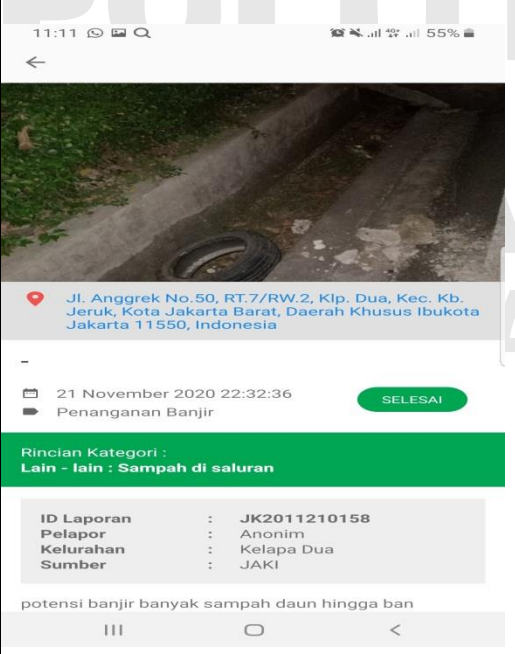
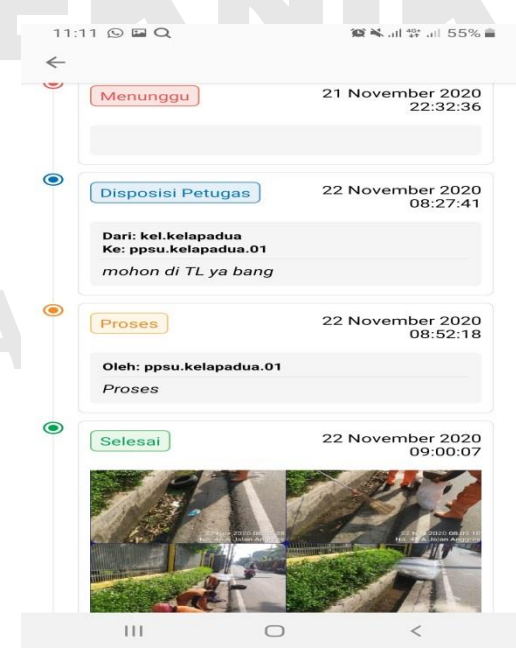
TAHUN 2020
KEBERSIHAN

 16 September 2020 Pohon	 16 September 2020 Pohon pisang sudah di TL
 18 Februari 2020 Sampah	 18 Februari 2020 Sampah sudah diangkat

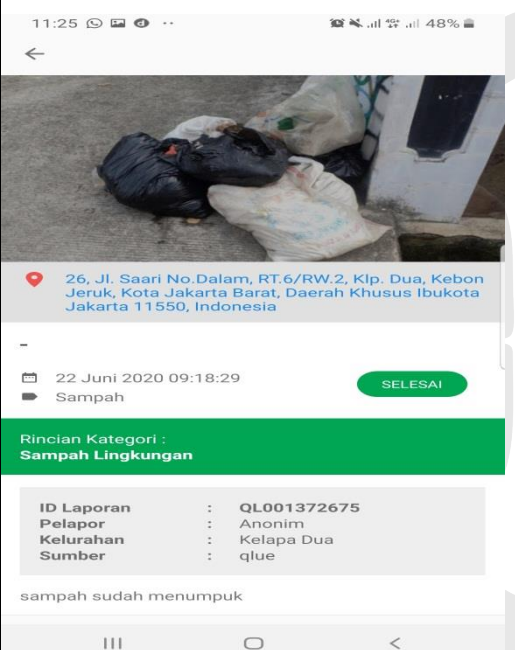
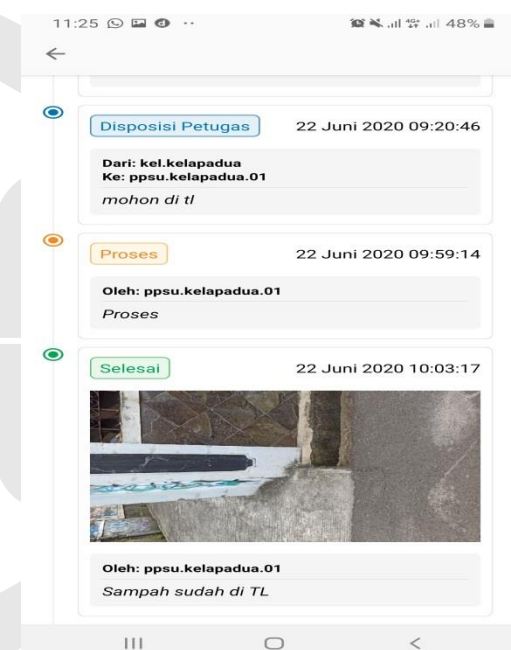
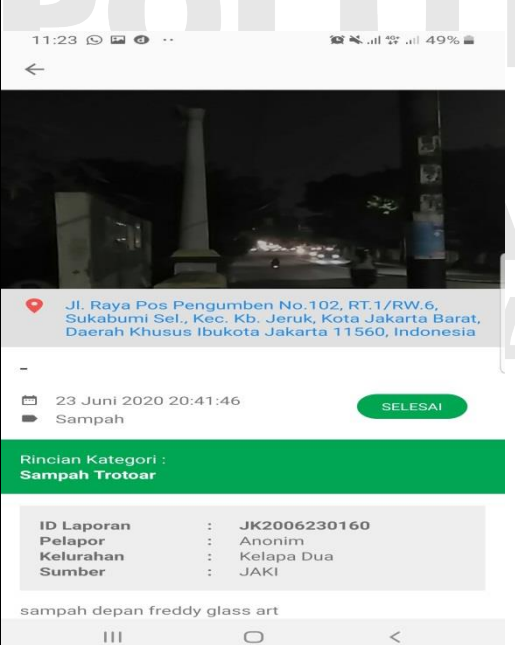
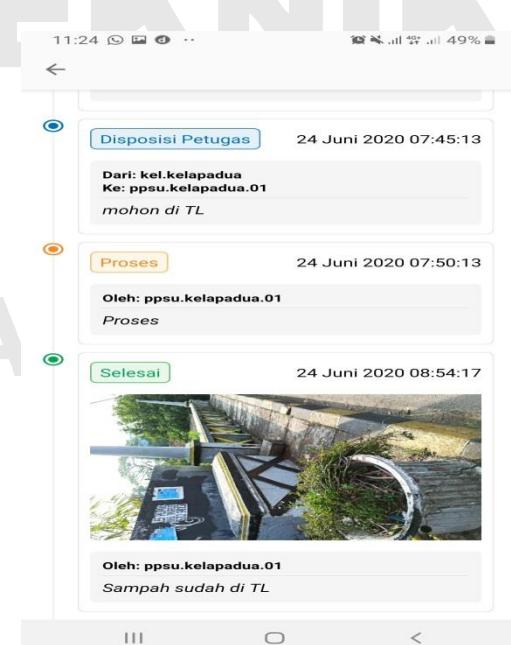
TAHUN 2020
KEBERSIHAN



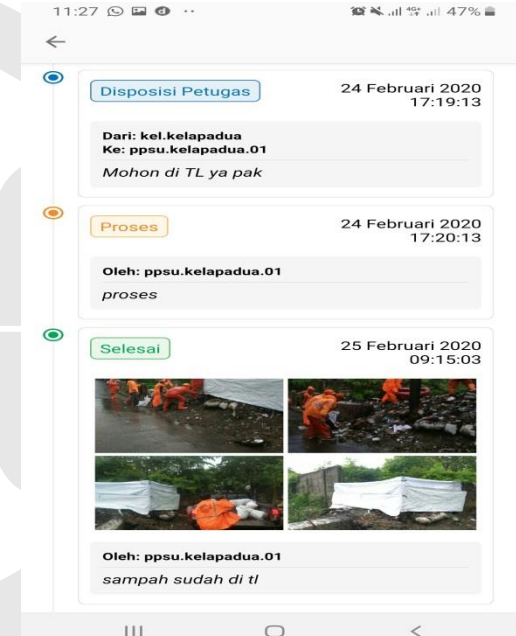
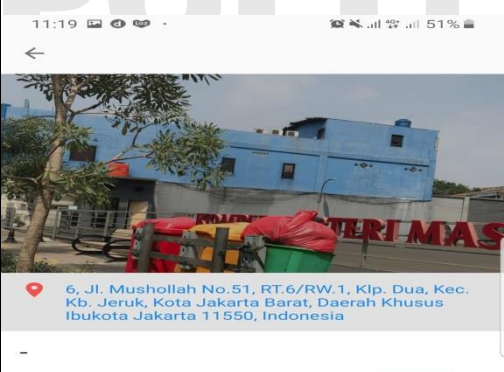
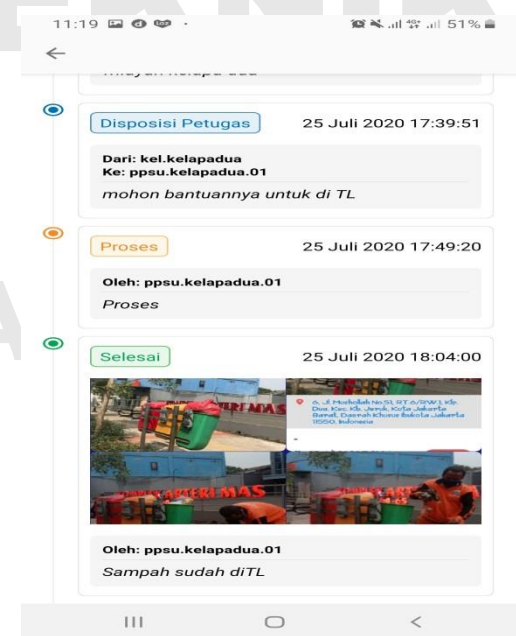
TAHUN 2020
KEBERSIHAN

 19 Januari 2020 Banjir	 19 Januari 2020 Lampu sisa banjir sudah dibersihkan
 21 November 2020 Penanganan banjir	 22 November 2020

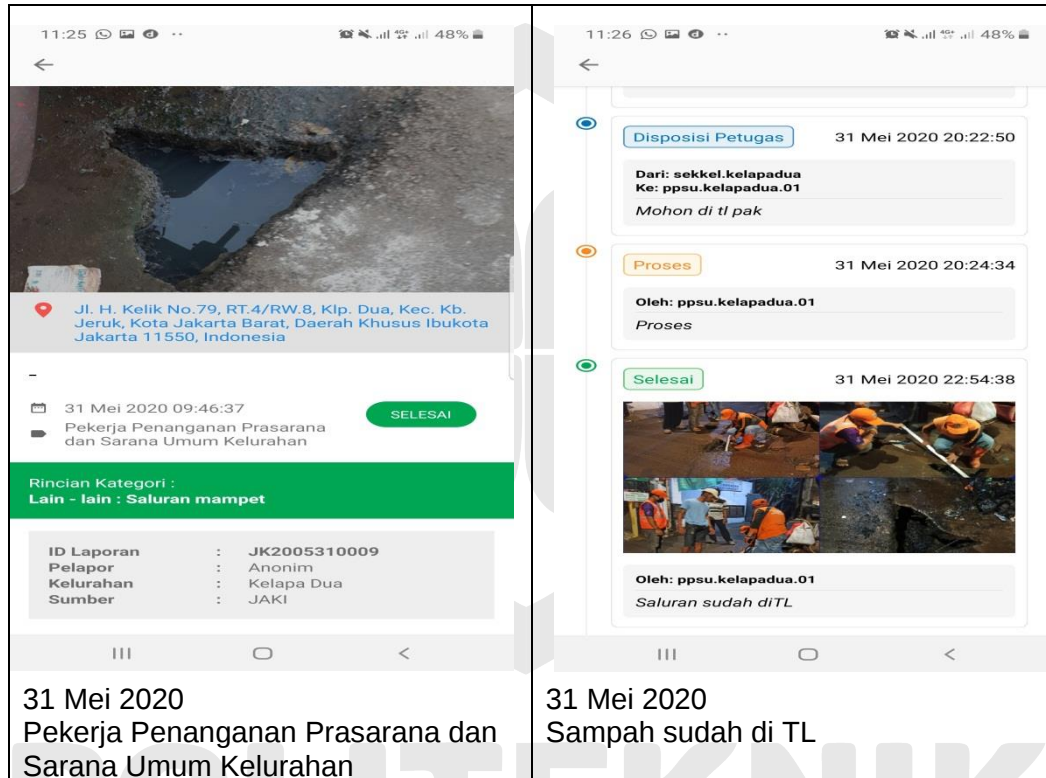
TAHUN 2020 KEBERSIHAN

 22 Juni 2020 Sampah	 22 Juni 2020 Sampah sudah di TL
 23 Juni 2020 Sampah	 24 Juni 2020 Sampah sudah di TL

TAHUN 2020
KEBERSIHAN

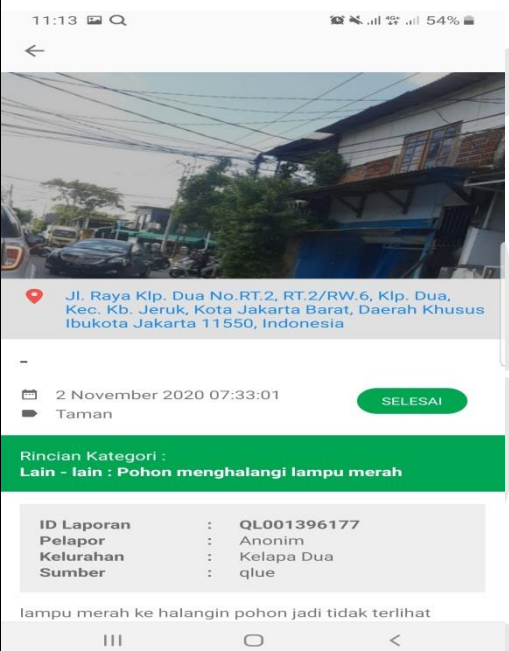
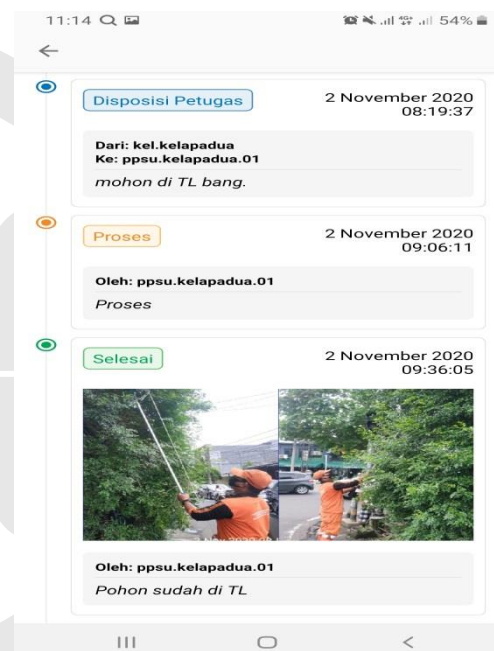
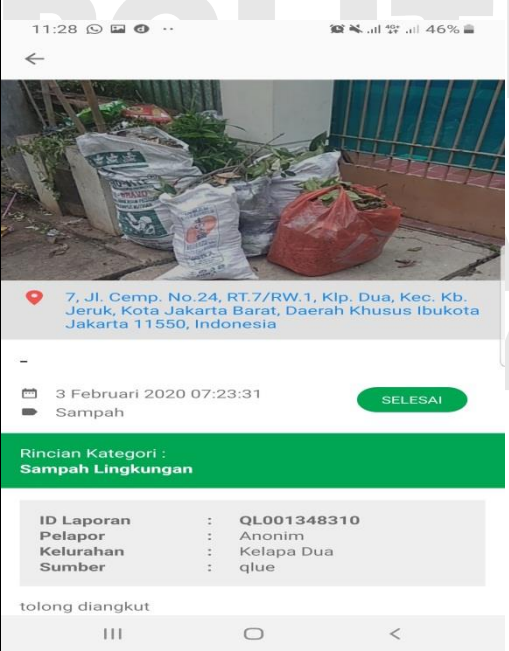
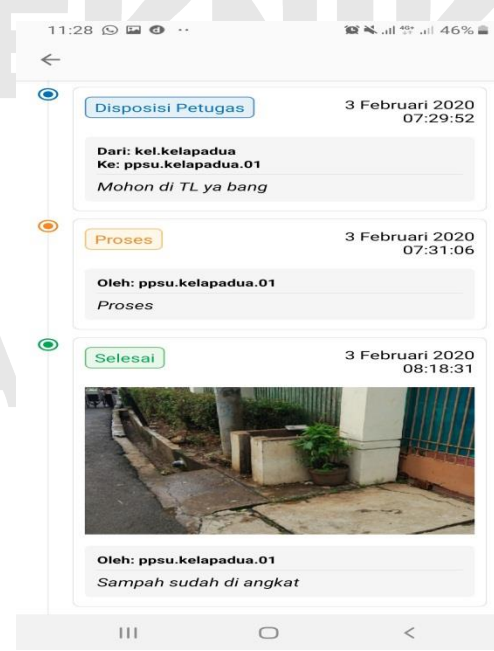
 Rincian Kategori : Sampah Lingkungan ID Laporan : QL001355183 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : qlue #sampahbasah #sampahkering tolong pihak terkait jadikan tempat ini bebas sampah, percuma TL ppsu di bersihkan hari ini, besok warga buang sampah lagi, kalau warga ga punya duit buat bayar sampah tolong pihak terkait di kasih solusi terbaik	
24 Februari 2020 Sampah	25 Februari 2020 Sampah sudah di TL
 Rincian Kategori : Sampah Lingkungan ID Laporan : JK2007250062 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : JAKI Tong sampah terisi penuh	
25 Juli 2020 Sampah	25 Juli 2020 Sampah sudah di TL

TAHUN 2020
KEBERSIHAN

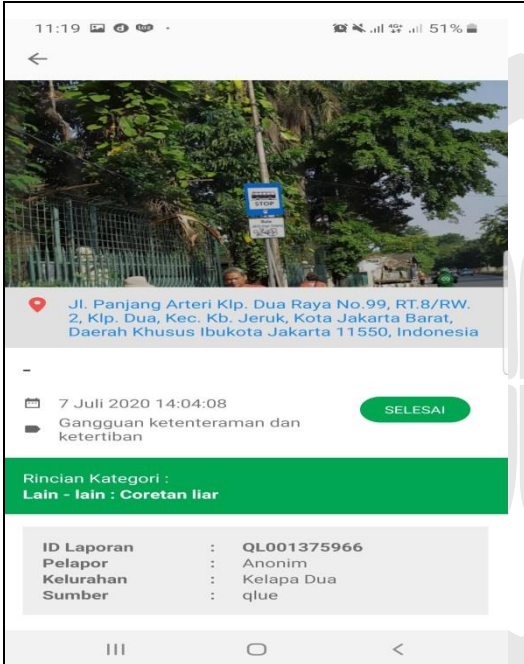
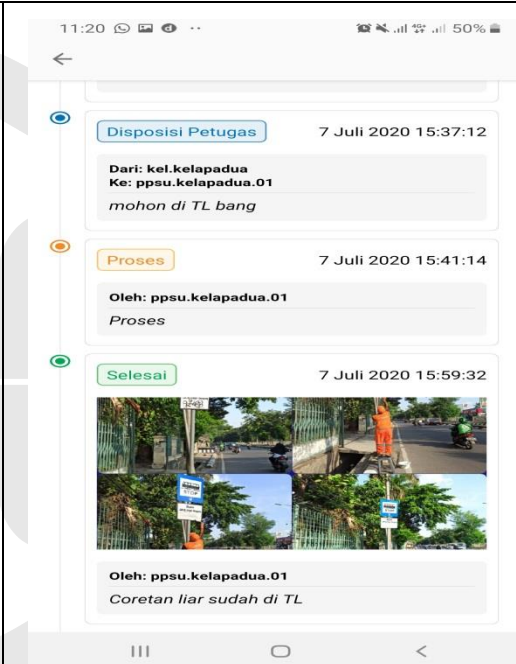
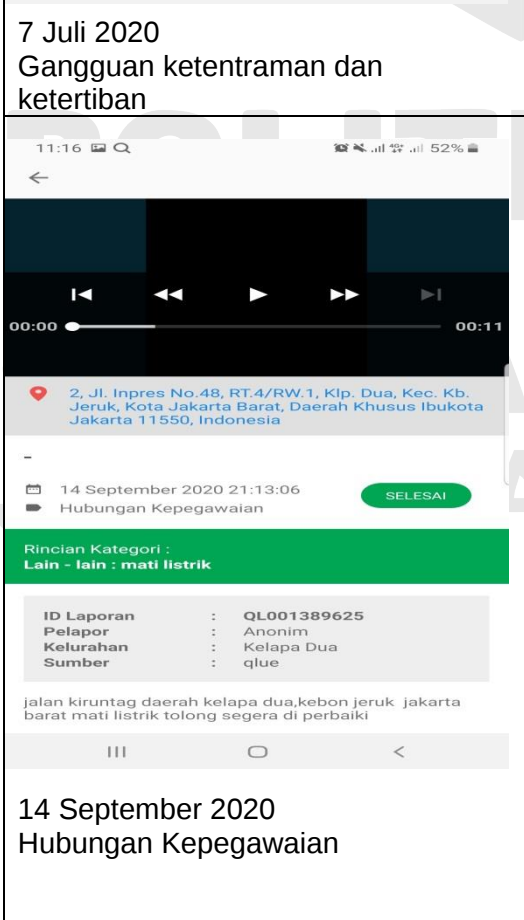
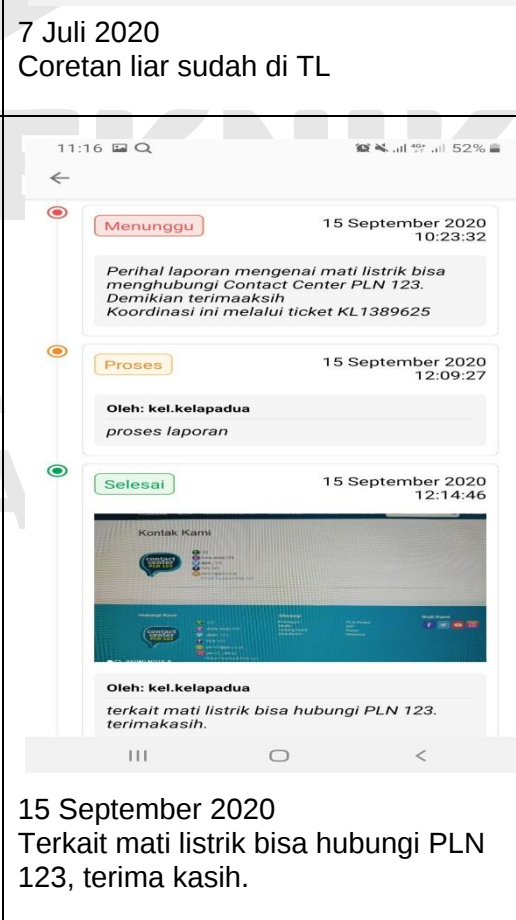


POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

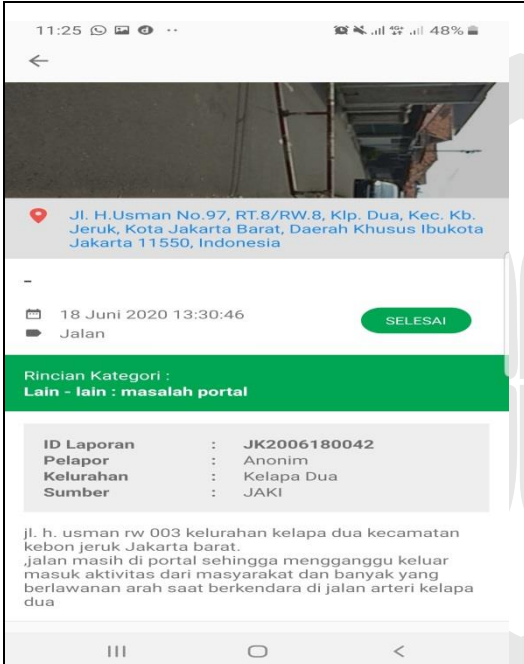
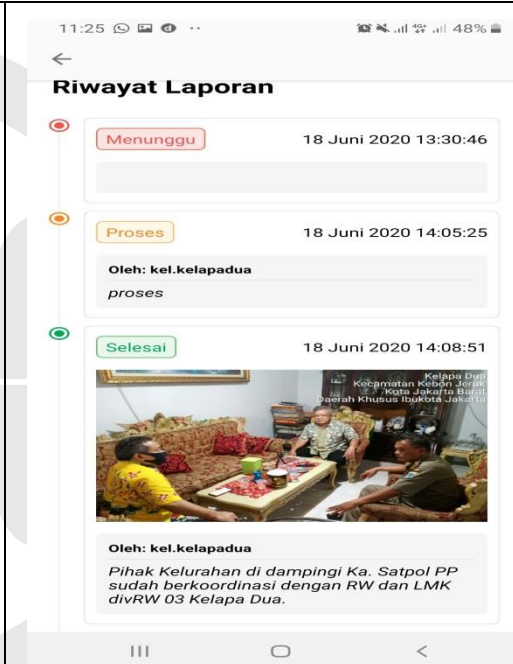
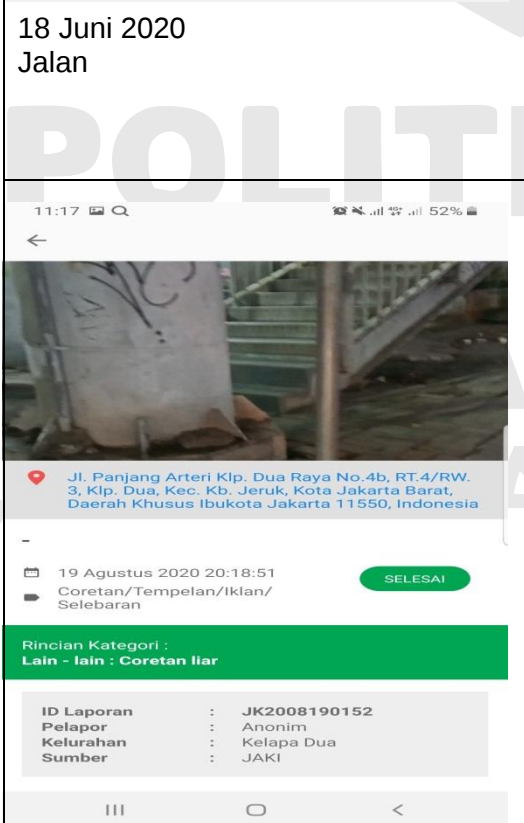
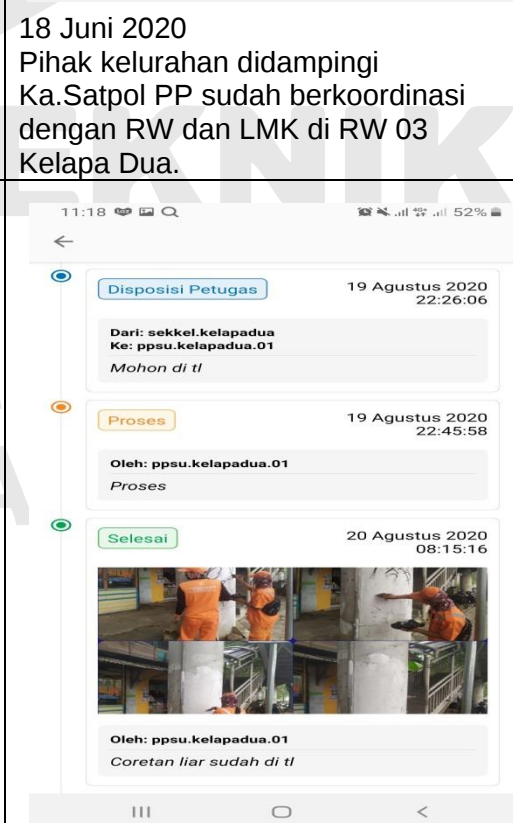
TAHUN 2020 KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

 2 November 2020 Taman	 2 November 2020 Pohon sudah di TL
 3 Februari 2020 Sampah	 3 Februari 2020 Sampah sudah diangkat

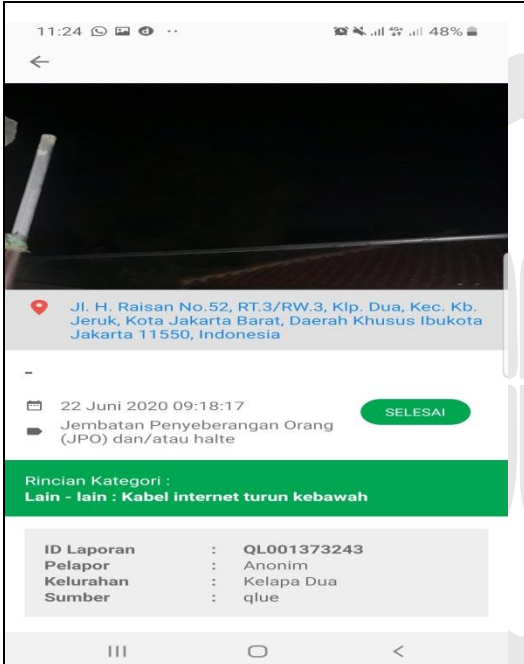
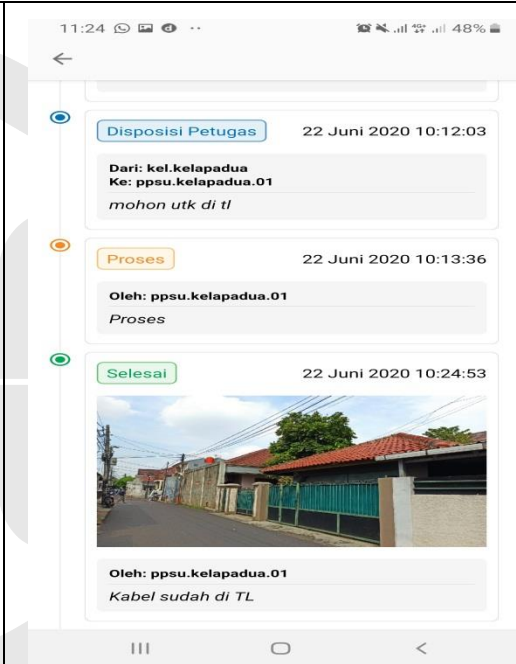
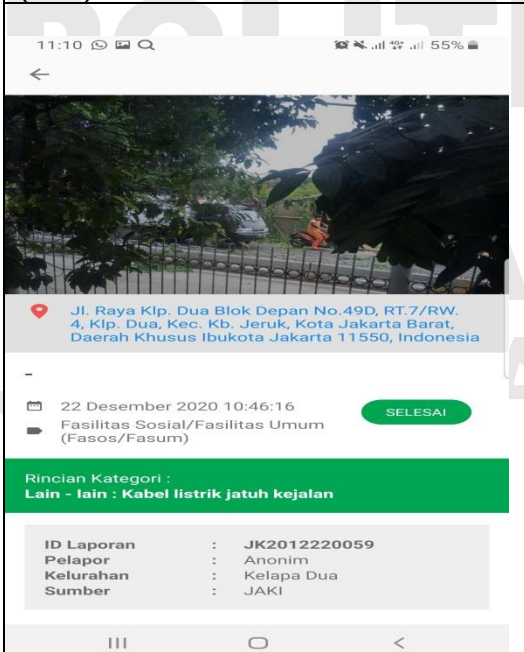
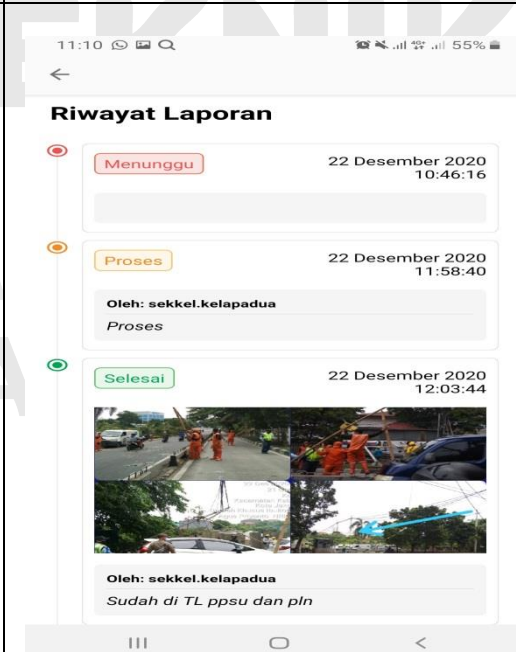
TAHUN 2020 KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

 7 Juli 2020 Gangguan ketenteraman dan ketertiban	 7 Juli 2020 Coretan liar sudah di TL
 14 September 2020 Hubungan Kepegawaian	 15 September 2020 Terkait mati listrik bisa hubungi PLN 123, terima kasih.

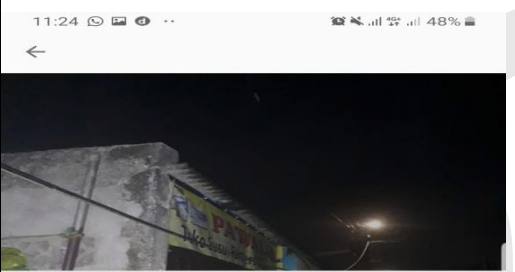
TAHUN 2020 KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

 11:25 48% Jl. H. Usman No.97, RT.8/RW.8, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 18 Juni 2020 13:30:46 Jalan Rincian Kategori : Lain - lain : masalah portal ID Laporan : JK2006180042 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : JAKI jl. h. usman rw 003 kelurahan kelapa dua kecamatan kebon jeruk Jakarta barat. jalan masih di portal sehingga mengganggu keluar masuk aktivitas dari masyarakat dan banyak yang berlawanan arah saat berkendara di jalan arteri kelapa dua 18 Juni 2020 Jalan	 11:25 48% Riwayat Laporan Menunggu 18 Juni 2020 13:30:46 Proses 18 Juni 2020 14:05:25 Oleh: kel.kelapadua proses Selesai 18 Juni 2020 14:08:51 Oleh: kel.kelapadua Pihak Kelurahan di dampingi Ka. Satpol PP sudah berkoordinasi dengan RW dan LMK divRW 03 Kelapa Dua. 18 Juni 2020 Pihak kelurahan didampingi Ka.Satpol PP sudah berkoordinasi dengan RW dan LMK di RW 03 Kelapa Dua.
 11:17 52% Jl. Panjang Arteri Klp. Dua Raya No.4b, RT.4/RW. 3, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 19 Agustus 2020 20:18:51 Coretan/Tempelan/Iklan/Selebaran Rincian Kategori : Lain - lain : Coretan liar ID Laporan : JK2008190152 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : JAKI 19 Agustus 2020 Coretan/tempelan/iklan/selebaran	 11:18 52% Disposisi Petugas 19 Agustus 2020 22:26:06 Dari: sekel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 Mohon di tl Proses 19 Agustus 2020 22:45:58 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Proses Selesai 20 Agustus 2020 08:15:16 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Coretan liar sudah di tl 20 Agustus 2020 Coretan liar sudah di TL

TAHUN 2020 KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

 22 Juni 2020 Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan/atau halte	 22 Juni 2020 Kabel sudah di TL
 22 Desember 2020 Fasilitas sosial/fasilitas umum (Fasos/ Fasum), Kabel listrik jatuh ke jalan	 22 Desember 2020 Sudah di TL PPSU dan PLN

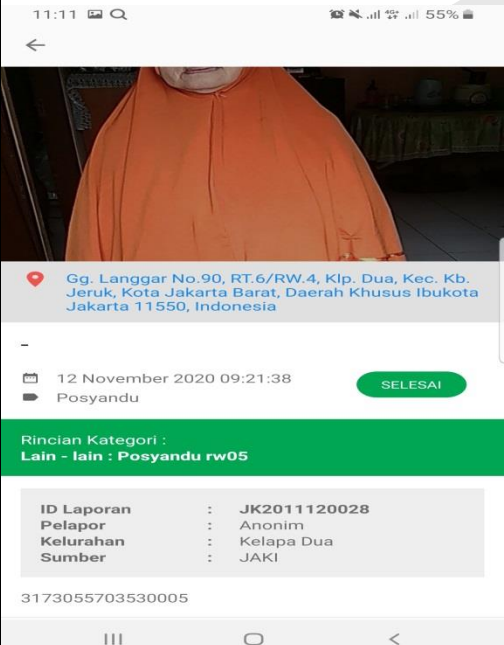
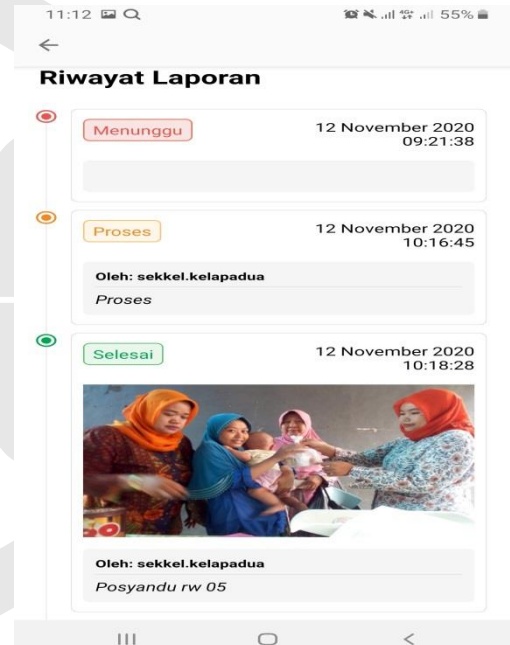
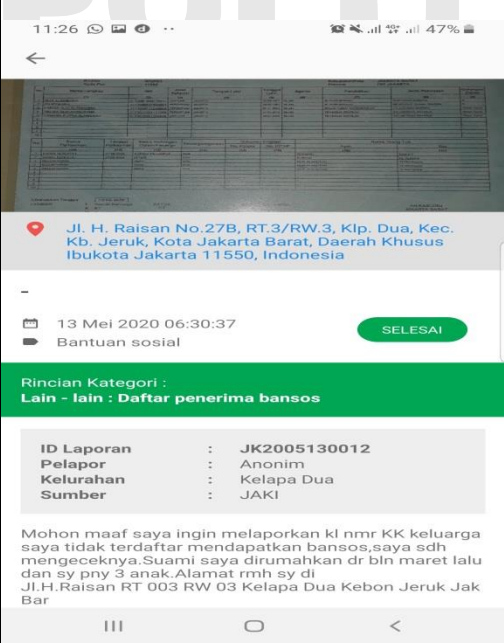
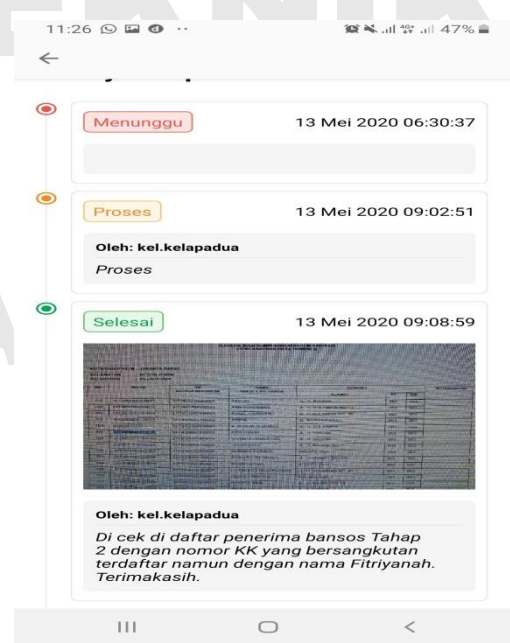
TAHUN 2020
KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

 Jl. H. Raisan No.52, RT.3/RW.3, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 22 Juni 2020 09:18:17 Jalan Rincian Kategori : Lain - lain : Kabel internet turun kebawah ID Laporan : QL001373244 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : qlue tolong dong pak tindakan nya secepatnya	 Disposisi Petugas 22 Juni 2020 10:11:41 Dari: kel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 mohon utk di TL.... Proses 22 Juni 2020 10:14:31 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Proses Selesai 22 Juni 2020 10:22:53 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Kabel sudah di TL
22 Juni 2020 Jalan  Jl. Raya Pos Pengumben No.42c, RT.1/RW.5, Klp. Dua, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550, Indonesia 23 Juni 2020 20:40:07 Jaringan listrik Rincian Kategori : Lain - lain : Kabel internet turun ke bawah ID Laporan : JK2006230159 Pelapor : Anonim Kelurahan : Kelapa Dua Sumber : JAKI kabel terurai takut membahayakan pengguna jalan dan pengguna trotoar. lokasi seberang soto ayam semarang kelapa dua	22 Juni 2020 Kabel sudah di TL  Disposisi Petugas 24 Juni 2020 08:12:50 Dari: kel.kelapadua Ke: ppsu.kelapadua.01 Mohon bantuannya untuk di TL Proses 24 Juni 2020 08:52:35 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Proses Selesai 24 Juni 2020 08:59:06 Oleh: ppsu.kelapadua.01 Kabel internet sudah di TL
23 Juni 2020 Jaringan listrik	24 Juni 2020 Kabel internet sudah di TL

TAHUN 2020 KEAMANAN, KETENTRAMAN, DAN KETERTIBAN

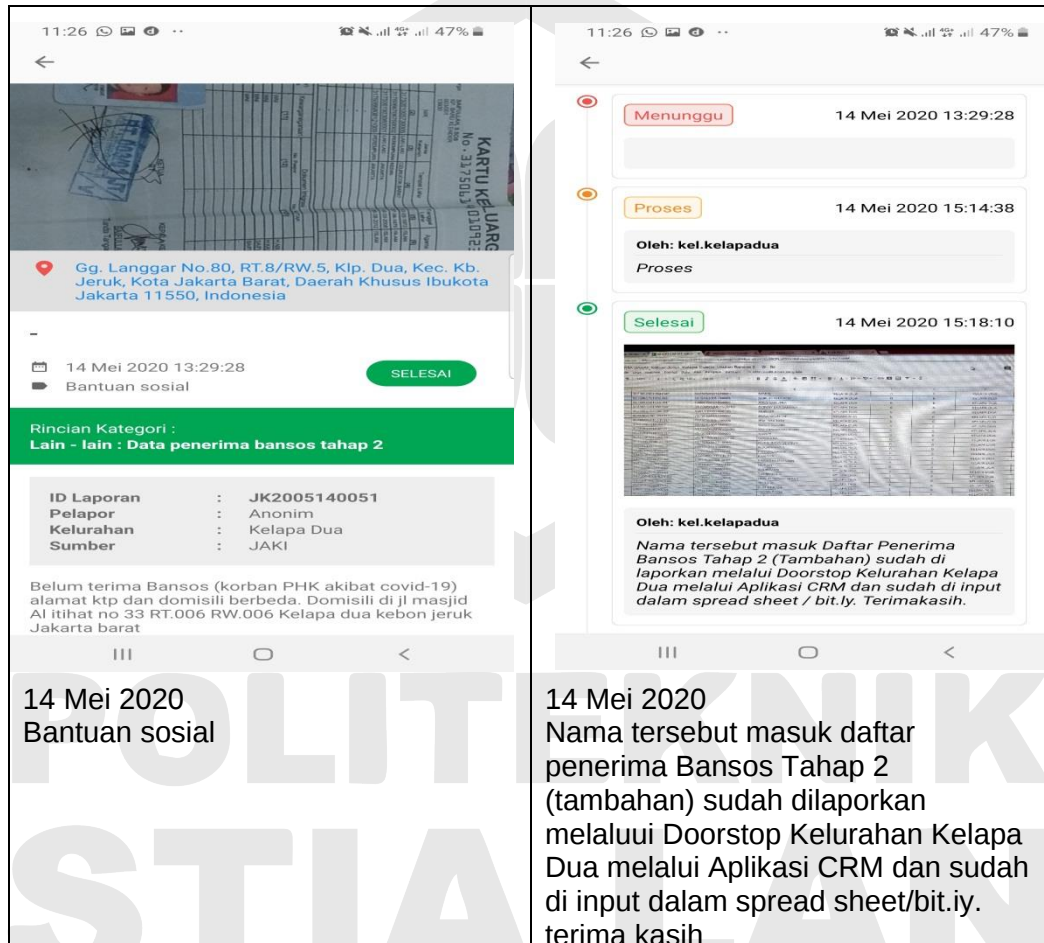
25 Juni 2020 Pembakaran sampah	25 Juni 2020 Pembakaran sampah sudah dipadamkan
25 September 2020 Jaringan listrik	26 September 2020 Silahkan menghubungi contact center PLN, terima kasih

TAHUN 2020
KESEJAHTERAAN

 12 November 2020 Posyandu	 12 November 2020 Posyandu RW. 05
 13 Mei 2020 Bantuan sosial	 13 Mei 2020 Di cek didaftar penerima bansos Tahap 2 dgn no.KK yg bersangkutan

terdaftar namun dgn nama Fitriyanah, terima kasih
--

TAHUN 2020
KESEJAHTERAAN



Lampiran 5: Transkrip Hasil Wawancara

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 1 (Kepala Lurah/ Sekretaris)

Nomor	:	1.
Nama	:	H. Saiful Tarma, S. Sos, M.Si
N I P	:	196404081996031002
Jabatan	:	Kepala Kelurahan / Lurah
Hari/tanggal	:	Jumat, 10 Mei 2021
Waktu	:	17.00-18.00
Tempat	:	Kantor Kelurahan Kelapa Dua
Alamat kantor	:	JL. Raya Kelapa Dua No.2 RW.05 Kec. Kebon Jeruk Kota Adm. Jakarta Barat

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Apa dimaksud dengan Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat (K3)?

Selanjutnya untuk kebersihan apa yang menjadi masalah besar di Kelurahan Kelapa Dua

Jawab:

- *Kebersihan yaitu* : Bebas dari kotoran seperti sampah, debu dan bau
- *Ketentraman dan Ketertiban yaitu* : Merupakan suatu keadaan agar pemerintah dan rakyat dapat melakukan kegiatan secara aman, tertib dan teratur tanpa adanya gangguan.

- *Kesehatan yaitu* : Suatu kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan yang ada di Lingkungan Masyarakat.

2. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang Kebersihan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

Prosedurnya mengikuti SOP yang telah ditentukan sesuai dengan Peraturan Gubernur yang berlaku tentang Organisasi Kelurahan

3. Berapa jumlah pegawai yang dilibatkan dalam menangani Pelayanan K3 dan khusus Kebersihan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: 4 Orang Pegawai

4. Apakah Pegawai selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan, dan apa selalu mengerjakan tugas pekerjaan sampai tuntas?

Jawab: Iya harus mengenakan seragam lengkap jika tidak dapat diberikan sanksi tegas.

5. Apakah ada SOP yang digunakan dalam memberi pelayanan di Kebersihan lingkungan Masyarakat?

Jawab: Iya Tentu, karena SOP itulah yang menjadi acuan dan perlindungan para pegawai dalam menjalankan tugas pokok fungsinya.

6. Apakah ada anggaran yang cukup dalam melakukan pelayanan Kebersihan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, pasti ada kekurangannya dikarenakan kebutuhan Masyarakat kota besar khususnya Kelurahan sangat banyak

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

7. Apakah waktu penyelesaian pelayanan kebersihan dilakukan dengan waktu cepat yang telah diharapkan kelurahan Kelapa Dua, Contohnya?

Jawab: Tentu sebelum masalah itu naik tingkat pimpinan sampai ke tingkat Provonsi bahkan Menjadi Nasional dapat menjadi kekacauan dan membuat warga gelisah.

8. Pegawai kebersihan melakukan konsultasi dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai pekerjaan

Jawab: Iya Tentu, karena pejabat lebih tinggi mempunyai wewenang kemampuan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya yang ada.

c. Aspek Daya Tanggap (responsiveness)

9. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan kebersihan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan?

Jawab: Iya tentu biasanya pegawai tersbut berpengalaman dan merupakan panutan menjadi pamong tanpa menghitung jam kerja bahkan penghasilan yang didapatnya lebih kecil dari resiko pekerjaannya.

10. Apa kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat dalam menyampaikan saran dan keluhan masalah?

Jawab: Selain adanya aplikasi atau media elektronik lainnya yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, masyarakat juga dapat melapor secara langsung setiap hari baik dihari kerja maupun hari libur.

d. Aspek Jaminan (assurance)

11. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Sangat peduli selain sudah diberikan pembinaan janji setia sebagai aparatur negara yang tulus dan ikhlas yang juga mencari ridho Allah SWT serta adanya penilaian kinerja yang dapat meningkatkan karirnya.

12. Apa pegawai/petugas kebersihan yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani masyarakat?

Jawab: Tidak juga tentu ada kekurangannya dimana penempatan selalu dinamis dan dituntut siap, terkadang ada yang belum berpengalaman harus belajar terlebih dahulu dikarenakan jumlah personil yang tidak memadai,

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

13. Bagaimana sikap pegawai kebersihan dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab: Tentunya dengan didikasi yang tinggi dan sumpah jabatan yang melekat padanya biasanya kepentingan masyarakat dan kedinasan diutamakan dibanding kepentingan keluarganya.

14. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam memberikan pelayanan kebersihan?

Jawab:

Hambatan

- Kurangnya bantuan pimpinan di atas untuk memperhatikan jumlah ASN Pegawai yang sesuai dengan SOP yang diberikan dan kesejahteraannya
- Kurangnya para pemangku kepentingan memberikan/mengadakan Peralatan dan Perengkapan yang moderen sesuai kebutuhan wilayah
- Banyaknya permasalahan dimasyarakat yang membutuhkan perhatian khusus dikarenakan adanya berbagai kepentingan seperti sosial budaya dan agama
- Kurang sinkronisainya anantara unit-unit Instansi Pemerintah dalam menjalankan program kerjanya
- Kurangnya dukungan dan partisipasi masyarakat di dalam menjalankan program-program kerja Pemerintah.

Upaya:

- Memberikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan kepada pegawai ASN berdasarkan kepentingan yang lebih besar dan mendesak
- Berupaya mendapatkan peralatan dan perlengkapan tersebut dengan berbagai pihak maupaun masyarakat yang mempunyai kemampuan
- Melakukan pemahaman yang mendalam terhadap suatu masalah dengan melakukan mediasi dan koordinasi serta tetap berusaha menjalankan aturan dan ketentuan yang berlaku
- Selalu melakukan koordinasi dengan instansi Pemerintah lainnya serta meminta selalu arahan pimpinan terkait problema yang dihadapi
- Selalu melakukan sosialisasi himbauan dan pendekatan kepada masyarakat melaui pemangku kepentingan atau para tokoh tokoh yang dituakan

15. Apa saran dan masukan demi perbaikan kebersihan masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- 1) Mengajak masyarakat disemua wilayah RT dan RW membuat/menghidupkan kembali poskeamanan lingkungan
- 2) Melakukan inventarisasi permasalahan yang timbul maupaun yang akan timbul terkait gangguan kantibmas secara terperinci jelas
- 3) Tingkatkan kerjasama dengan para Tokoh Masyarakat sosial, budaya, agama dan ormas untuk menyusun program kerja dan target yang akan dicapai
- 4) Selalu tingkatkan kerjasama dan koordinasi dengan 3 pilar ASN, Polisi, TNI
- 5) Mengajak semua pengurus RT, RW, LMK, FKDM menangani permasalahan yang terjadi dan memonitor lingkungan setiap hari..

Bidang Keamanan Ketentraman Ketertiban

f) Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

14) Apa dimaksud dengan Ketentraman Ketertiban Masyarakat, apa yang menjadi masalah besar di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- *Kebersihan yaitu* : Bebas dari kotoran seperti sampah, debu dan bau

- *Ketentraman dan Ketertiban yaitu* : Merupakan suatu keadaan agar pemerintah dan rakyat dapat melakukan kegiatan secara aman, tertib dan teratur tanpa adanya gangguan.
- *Kesehatan yaitu* : Suatu kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan yang ada di Lingkungan Masyarakat.

15) Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang Ketentraman Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

Prosedurnya mengikuti SOP yang telah ditentukan sesuai dengan Peraturan Gubernur yang berlaku tentang Organisasi Kelurahan

16) Berapa jumlah pegawai yang dilibatkan dalam menangani Pelayanan khusus Ketentraman Ketertiban Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: 4 Orang Pegawai

17) Apakah Pegawai selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan dan apa selalu mengerjakan tugas pekerjaan sampai tuntas?

Jawab: Iya harus mengenakan seragam lengkap jika tidak dapat diberikan sanksi tegas.

18) Apakah ada SOP yang digunakan dalam memberi pelayanan di Ketentraman Ketertiban Masyarakat?

Jawab: Iya Tentu, karena SOP itulah yang menjadi acuan dan perlindungan para pegawai dalam menjalankan tugas pokok fungsinya.

19) Apakah ada anggaran yang cukup dalam melakukan pelayanan Ketentraman Ketertiban Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, pasti ada kekurangannya dikarenakan kebutuhan Masyarakat kota besar khususnya Kelurahan sangat banyak

g) Aspek Keandalan (*reliability*)

20) Apakah waktu penyelesaian pelayanan Ketentraman Ketertiban dengan waktu cepat yang telah diharapkan kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tentu sebelum masalah itu naik tingkat pimpinan sampai ke tingkat Provonsi bahkan Menjadi Nasional dapat menjadi kekacauan dan membuat warga gelisah.

21) Pegawai melakukan konsultasi dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai pekerjaan

Jawab: Iya Tentu, karena pejabat lebih tinggi mempunyai wewenang kemampuan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya yang ada.

h) Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)

22) Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan Ketentraman Ketertiban dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan?

Jawab: Iya tentu biasanya pegawai tersbut berpengalaman dan merupakan panutan menjadi pamong tanpa menghitung jam kerja bahkan penghasilan yang didapatnya lebih kecil dari resiko pekerjaannya.

23) Apa kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat dalam menyampaikan saran dan keluhan?

Jawab: Selain adanya aplikasi atau media elektronik lainnya yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, masyarakat juga dapat melapor secara langsung setiap hari baik dihari kerja maupun hari libur.

i) Aspek Jaminan (*assurance*)

24) Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Ketentraman Ketertiban?

Jawab: Sangat peduli selain sudah diberikan pembinaan janji setia sebagai aparatur negara yang tulus dan ikhlas yang juga mencari ridho Allah SWT serta adanya penilaian kinerja yang dapat meningkatkan karirnya.

25) Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan Ketentraman Ketertiban dengan baik dalam melayani masyarakat?

Jawab: Tidak juga tentu ada kekurangannya dimana penempatan selalu dinamis dan dituntut siap, terkadang ada yang belum berpengalaman harus belajar terlebih dahulu dikarenakan jumlah personil yang tidak memadai,

j) Aspek Perhatian (*Empathy*)

26) Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Keamanan Ketentraman Ketertiban?

Jawab: Tentunya dengan didikasi yang tinggi dan sumpah jabatan yang melekat padanya biasanya kepentingan masyarakat dan kedinasan diutamakan dibanding kepentingan keluarganya.

27) Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab:

Hambatan

- Kurangnya bantuan pimpinan di atas untuk memperhatikan jumlah ASN Pegawai yang sesuai dengan SOP yang diberikan dan kesejahteraannya
- Kurangnya para pemangku kepentingan memberikan/mengadakan Peralatan dan PereInggkapan yang moderen sesuai kebutuhan wilayah
- Banyaknya permasalahan dimasyarakat yang membutuhkan perhatian khusus dikarenakan adanya berbagai kepentingan seperti sosial budaya dan agama
- Kurang sinkronisainya anantara unit-unit Instansi Pemerintah dalam menjalankan program kerjanya

- Kurangnya dukungan dan partisipasi masyarakat di dalam menjalankan program-program kerja Pemerintah.

Upaya:

- Memberikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan kepada pegawai ASN berdasarkan kepentingan yang lebih besar dan mendesak
- Berupaya mendapatkan peralatan dan perlengkapan tersebut dengan berbagai pihak maupaun masyarakat yang mempunyai kemampuan
- Melakukan pemahaman yang mendalam terhadap suatu masalah dengan melakukan mediasi dan koordinasi serta tetap berusaha menjalankan aturan dan ketentuan yang berlaku
- Selalu melakukan koordinasi dengan instansi Pemerintah lainnya serta meminta selalu arahan pimpinan terkait problema yang dihadapi
- Selalu melakukan sosialisasi himbauan dan pendekatan kepada masyarakat melaui pemangku kepentingan atau para tokoh tokoh yang dituakan

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Apa dimaksud dengan Kesehatan Masyarakat dan apa yang menjadi masalah besar di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- *Kebersihan yaitu* : Bebas dari kotoran seperti sampah, debu dan bau
- *Ketentraman dan Ketertiban yaitu* : Merupakan suatu keadaan agar pemerintah dan rakyat dapat melakukan kegiatan secara aman, tertib dan teratur tanpa adanya gangguan.
- *Kesehatan yaitu* : Suatu kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan yang ada di Lingkungan Masyarakat.

2. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang Kebersihan Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

Prosedurnya mengikuti SOP yang telah ditentukan sesuai dengan Peraturan Gubernur yang berlaku tentang Organisasi Kelurahan

3. Berapa jumlah pegawai yang dilibatkan dalam menangani Pelayanan Khusus Kesehatan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: 4 Orang Pegawai

4. Apakah Pegawai selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugas pekerjaan sampai tuntas?

Jawab: Iya harus mengenakan seragam lengkap jika tidak dapat diberikan sanksi tegas.

5. Apakah ada SOP yang digunakan dalam memberi pelayanan Kesehatan Masyarakat?

Jawab: Iya Tentu, karena SOP itulah yang menjadi acuan dan perlindungan para pegawai dalam menjalankan tugas pokok fungsinya.

6. Apakah ada anggaran yang cukup dalam melakukan pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, pasti ada kekurangannya dikarenakan kebutuhan Masyarakat kota besar khususnya Kelurahan sangat banyak

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

7. Apakah waktu penyelesaian pelayanan Kesehatan dengan waktu cepat yang telah diharapkan kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tentu sebelum masalah itu naik tingkat pimpinan sampai ke tingkat Provonsi bahkan Menjadi Nasional dapat menjadi kekacauan dan membuat warga gelisah.

8. Pegawai melakukan konsultasi dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai Kesehatan masyarakat.

Jawab: Iya Tentu, karena pejabat lebih tinggi mempunyai wewenang kemampuan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya yang ada.

c. Aspek Daya Tanggap (responsiveness)

9. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan?

Jawab: Iya tentu biasanya pegawai tersebut berpengalaman dan merupakan panutan menjadi pamong tanpa menghitung jam kerja bahkan penghasilan yang didapatnya lebih kecil dari resiko pekerjaannya.

10. Apa kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat dalam menyampaikan saran dan keluhan Kesehatan?

Jawab: Selain adanya aplikasi atau media elektronik lainya yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, masyarakat juga dapat melapor secara langsung setiap hari baik dihari kerja maupun hari libur.

d. Aspek Jaminan (assurance)

11. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Sangat peduli selain sudah diberikan pembinaan janji setia sebagai aparaturnegara yang tulus dan ikhlas yang juga mencari ridho Allah SWT serta adanya penilaian kinerja yang dapat meningkatkan karirnya.

12. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani masyarakat?

Jawab: Tidak juga tentu ada kekurangannya dimana penempatan selalu dinamis dan dituntut siap, terkadang ada yang belum berpengalaman harus belajar terlebih dahulu dikarenakan jumlah personil yang tidak memadai,

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

13. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Kesehatan?

Jawab: Tentunya dengan didikasi yang tinggi dan sumpah jabatan yang melekat padanya biasanya kepentingan masyarakat dan kedinasan diutamakan dibanding kepentingan keluarganya.

14. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan Kesehatan?

Jawab:

15. Apa saran dan masukan demi perbaikan kebersihan masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- 1) Mengajak masyarakat disemua wilayah RT dan RW membuat/menghidupkan kembali poskeamanan lingkungan
- 2) Melakukan inventarisasi permasalahan yang timbul maupaun yang akan timbul terkait gangguan kantibmas secara terperinci jelas
- 3) Tingkatkan kerjasama dengan para Tokoh Masyarakat sosial, budaya, agama dan ormas untuk menyusun program kerja dan target yang akan dicapai
- 4) Selalu tingkatkan kerjasama dan koordinasi dengan 3 pilar ASN, Polisi, TNI
- 5) Mengajak semua pengurus RT, RW, LMK, FKDM menangani permasalahan yang terjadi dan memonitor lingkungan setiap hari..

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Ketentraman
Ketertiban dan Kesehatan)

Nomor	:	2.A.	<i>Pegawai / Petugas Kebersihan</i>
Nama	:	WIDIYAWATI WIRDAN	
NIK/Absen	:	196601261992032003	
Jabatan/Posisi	:	KEPALA KEBERSIHAN MASYARAKAT	
Hari/tanggal	:	SENIN 10 MEI 2021	
Waktu	:	09.00 S.D 12.00 WIB	
Tempat	:	KANTOR KELURAHAN KELAPA DUA	
Alamat Kantor	:	JL. RAYA KELAPA DUA NO.2 KEC. KBN JERUK KOTA ADM. JAKARTA BARAT	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang diberikan dalam rangka memberi pelayanan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- Membuat rencana startegis kerja dan menajalaknya sesuai dengan DPA dan SOP yang berlaku
- Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana umum
- Melaksanakan penanganan kebersihan wilayah
- Melaksanakan pengawasan pengendalian pemeliharaan kebersihan di pemukiman masyarakat
- Monitoring kegiatan pengangkutan sampah

- Mengajak partisipasi masyarakat dalam pengembangan kebersihan
- Melakukan monitoring pengangkutan sampah

2. Berapa banyak pegawai/petugas kebersihan dilibatkan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: 58 Petugas Non ASN dan 1 petugsa merupakan ASN dimana seharusnya 61 petugas dan 3 orang ASN

3. Apakah Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugasnya?

Jawab: Iya seragam dinas tugas harus sesuai yang ditentukan karena untuk mudah pendekatan dan identifikasinya. pembagian tugasnya satu oarang menangani satu wilayah RT, dan untuk beregu menangani tugas wilayah yang diberikan.

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, sudah seharusnya ditangani dengan cepat jangan sampai mencuat ke publik apalagi masuk ke kanal media aplikasi umum yang dilihat banyak orang dan pimpinan di atasnya

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas harus selalu bekerjasama dengan masyarakat karena masalah kebersihan untuk kepentingan bersama tanpa kerjasama dengan masayakat keterbatasan sumber daya, waktu tenaga tidak akan dapat menangani masalah-masalah kebersihan.

c. Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, tentu menjadi seorang PNS tidak saja pengabdian dengan masyarakat yang tulus ikhlas tetapi jabatan dan tanggung jawab yang diberikan merupakan amal ibadah yang harus di jalankan

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap dalam penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Iya, selain dari pihak Kelurahan aplikasi tersebut juga sudah di sosialisasikan melalui media masa elektronik nasional bahkan internasional, bayangkan saja apabila satu kelurahan ada tiga saja keluhan maka dikalikan 256 menjadi 768 Keluhan Permasalahan yang harus ditangani baik yang ringan maupun berat dimana terkdanga ada resiko hukum dan nyawa di lapangan.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas atau piket di luar jam kerja?

Jawab: Iya ada, akan tetapi karena kurangnya sdm maka sering terjadi kekosongan akibat banyaknya masalah khususnya yang berat memerlukan tenaga waktu yang panjang. Seperti penanganan bencana.

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas harus sesuai prosedur dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya jelas harus sesuai dengan peraturan dan SOP yang diberikan dimana kesalahan dan resiko pekerjaan begitu besar dapat terjadi, yang mana dapat menyebabkan musibah dan permasalahan hukum

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Iya tentu kita harus melayani sungguh sungguh dengan kemampuan sumber daya yang kita miliki dengan sebaik-baiknya dimana akan menghasilkan out put yang terbaik.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kebersihan?

Jawab: YA, tentu saja ketika kita sudah diangkat dan sumpah jabatan dimana kepentingan masyarakat harus diutamakan terlebih dahulu di atas kepentingan keluarga dan golongan kita.

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab:

Hambatan yang dialami yaitu :

- *Kurangnya SDM dan Jumlah Pegawai yang menangani masalah kebersihan*
- *Kurangnya Peralatan dan Perengkapan yang modern sesuai dengan kapasitas wilayah seperti mesin pengelola sampah dan pengeruk lumpur sampah*
- *Kurangnya Kesadaran masyarakat untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah sampah dan kotoran lainnya.*
- *Kurangnya tempat-tempat pembuangan sampah di lokasi lokasi strategis, sementara maupun pembuangan akhir*
- *Banyaknya sampah yang datang masuk dari luar wilayah lain melalui saluran air kali.*

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua

- *Jawab: Menambah SDM dan Jumlah Pegawai yang menangani masalah kebersihan sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku*

- Meningkatkan kemampuan Peralatan dan Perelengkapan yang modern sesuai dengan kapasitas wilayah seperti mesin pengelola sampah dan pengeruk lumpur sampah
- Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah sampah dan kotoran lainnya dengan bekerjasama kepada tokoh tokoh masyarakat dan agama
- Membuat tempat-tempat pembuangan sampah di lokasi lokasi strategis, sementara maupun pembuangan akhir bagi masyarakat di lingkungan maupun para petugas yang menanganinya
- Mencegah sampah yang datang masuk dari luar wilayah lain melalui saluran air kali dengan berkoordinasi dengan unsur dan unit Pemerintah terkait lainnya.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan)

Nomor	:	2.B. <i>Keamanan Ketentraman dan Ketertiban</i>
Nama	:	EKA SOFYAN
NIK/Absen	:	198105142014081001
Jabatan/Posisi	:	KEPALA LINGKUNGAN /MANDOR
Hari/tanggal	:	Selasa, 11 Mei 2021
Waktu	:	17.00-18.00
Tempat	:	KANTOR KELURAHAN KELAPA DUA
Alamat kantor	:	JL. RAYA KELAPA DUA NO.2 KEC. KBN JERUK KOTA ADM. JAKARTA BARAT

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang diberikan dalam rangka memberi pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- Membuat rencana startegis kerja dan menjalaknya sesuai dengan DPA dan lingkup tugasnya
- Memfasilitasi memberikan bimbingan dan konsultasi teknis lembaga kemasyarakatan termasuk RT dan RW
- Menyelnggarakan ketenraman dan ketertiban umum serta penegakan peraturan daerah
- Menyusun dan menyajikan dan memanfaatkan peta situasi ketentraman ketertiban masyarakat umum wilayah kelurahan
- Melakukan pemantauan dan pendataan secara berkela gangguan kantibmas

- Mengajak partisipasi masyarakat dalam peningkatan ketentraman dan ketertiban.

2. Berapa banyak pegawai / petugas ketentraman dan Ketertiban dilibatkan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: 8 (delapan) tetapi dari Unit dan Unsur Terkait seperti Satpol PP, Bimas dan Babinsa

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugas, ketentraman dan ketertiban?

Jawab: : Iya seragam dinas tugas harus sesuai yang ditentukan karena untuk mudah pendekatan dan identifikasinya. pembagian tugasnya 8 (delapan) orang untuk menangani keseluruhan wilayah RT dan RW.

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Bila ada masalah dan pengaduan masyarakat terkait, ketentraman dan ketertiban, apakah ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, sudah seharusnya ditangani dengan cepat jangan sampai menjadi besar yang berakibat gangguan wilayah bahkan menjadi Nasional serta mencuat ke publik melalui media dan lainnya yang pada akhirnya mengganggu jalannya Pemerintahan.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan ketentraman dan ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas harus selalu bekerjasama dengan masyarakat karena masalah ketentraman ketertiban merupakan kebutuhan yang paling pokok untuk kepentingan semua pihak tanpa adanya kerjasama dengan masyarakat keterbatasan sumber daya, waktu tenaga dan bantuan masyarakat tidak akan dapat menangani masalah-masalah ketentraman ketertiban.

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman dan ketertiban?

Jawab: Iya, tentu menjadi seorang ASN tidak saja pengapdian dengan masyarakat yang tulus ikhlas dan jiwa raga yang baik tetapi jabatan dan tanggung jawab yang diberikan merupakan amal ibadah yang harus di jalankan sesuai dengan tugas pokok fungsi yang diberikan oleh Instansi.

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap dalam penyelesaian perkerjaannya?

Jawab: : Iya, selain dari pihak Kelurahan aplikasi tersebut juga sudah di sosialisasikan melalui media masa elektronik nasional bahkan internasional, dan saat ini seluruh RT dan RW wajib mengetahui dan mensosialisasiannya dengan warga termasuk lembaga masyarakat kelurahan lainnya.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai ketentraman dan ketertiban yang berjaga siap bertugas atau piket meskipun di luar jam kerja?

Jawab: Iya ada, akan tetapi karena kurangnya sdm dan jumlah personil maka sering terjadi kekosongan akibat banyaknya masalah khususnya yang berat memerlukan tenaga waktu yang panjang dan diperlukannya bantuan dari unit-unit terkait lainnya.

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya jelas harus sesuai dengan peraturan dan SOP yang diberikan dimana kesalahan dan resiko pekerjaan begitu besar dapat terjadi, yang mana dapat menyebabkan musibah dan timbulnya permasalahan hukum

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab: Iya semua pegawai tentu diwajibkan harus melayani sungguh sungguh dengan kemampuan sumber daya yang dimilikinya dengan sebaik-baiknya dimana tuntutan akan menghasilkan out put yang terbaik sangat diperlukan dalam masalah ketentraman ketertiban.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab: YA, tentu saja ketika semua pegawai diwajibkan setelah diangkat dan disumpah jabatan dimana kepentingan masyarakat harus diutamakan terlebih dahulu dengan penuh tanggung jawab di atas kepentingan keluarga dan golongannya.

12. Apa saja hambatan yang dialami dalam mengatasi ketentraman dan ketertiban?

Jawab: Hambatan yang dialami yaitu :

- *Kurangnya SDM dan Jumlah Pegawai yang menangani masalah ketentraman dan ketertiban di wilayah*
- *Kurangnya Kesadaran masyarakat untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah pengamanan lingkungan.*
- *Kurangnya tempat-tempat posko ketentraman ketertiban di seluruh lingkungan RT dan RW*
- *Sulitnya pendataan peta sumber daya yang dilakukan terhadap pencegahan kejadian gangguan kantibmas.*

- Banyaknya warga penduduk yang tidak lapor bahkan tidak beridentitas di wilayah yang di huninya

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan keamanan, ketentraman dan ketertiban di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab:

- *Menambah SDM dan Jumlah Pegawai yang menangani masalah ketentraman dan ketertiban di wilayah*
- Meningkatkan Kesadaran masyarakat untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah pengamanan lingkungan.
- Menambah atau menghidupkan kembali tempat-tempat posko ketentraman ketertiban di seluruh lingkungan RT dan RW
- Inventarisasi kembali dan berkoordinasi dengan pihak terkait pendataan peta sumber daya yang dilakukan terhadap pencegahan kejadian gangguan kantibmas.
- Agar melakukan pendataan warga penduduk yang tidak lapor bahkan tidak beridentitas di wilayah yang di huninya

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan)

Nomor	:	2.C.	<i>Kesehatan</i>
Nama	:	Rohmah, HA	
NIK/Absen	:	196407201985032003	
Jabatan/Posisi	:	KEPALA KESEJAHTERAAN	
Hari/tanggal	:	Selasa, 18 Mei 2021	
Waktu	:	18.30-20.00 WIB	
Tempat	:	KANTOR KELURAHAN KELAPA DUA	
Alamat kantor	:	JL. RAYA KELAPA DUA NO.2 KEC. KBN JERUK KOTA ADM. JAKARTA BARAT	

f) Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

14) Uraian pekerjaan apa saja yang Bapak/Ibu diberikan dalam rangka memberi pelayanan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- Menyusun menyajikan dan memanfaatkan data dan Informan kesehatan masyarakat di wilayah Kelurahan
- Memantau dan melaporkan potensi terjadi kejadian luar biasa dibidang kesehatan
- Melaksanakan koordinasi dengan pusat kesehatan masyarakat / Puskesmas
- Memfasilitasi pengembangan kesehatan masyarakat
- Mengkoordinasikan pergerakan masyarakat dalam melaksanakan pemberantasan penyakit.

15) Berapa banyak pegawai / petugas kesehatan dilibatkan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Untuk ASN hanya satu dan dibantu anggota PKK Dasawisma serta lainnya sesuai kebutuhannya.

- 16) Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugas kesehatan?

Jawab: Iya seragam dinas tugas harus sesuai yang ditentukan karena untuk mudah pendekatan dan identifikasinya.

g) Aspek Keandalan (*reliability*)

- 17) Bila ada masalah dan pengaduan masyarakat terkait Kesehatan apakah ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, sudah seharusnya ditangani dengan cepat jangan sampai menjadi besar yang berakibat gangguan wilayah bahkan menjadi pandemi atau kejadian luar biasa yang pada akhirnya bisa mengganggu jalannya Pemerintahan.

- 18) Apakah Bapak/Ibu dalam menjalankan tugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas harus selalu bekerjasama dengan masyarakat karena masalah kesehatan untuk kepentingan seluruh lingkungan bersama tanpa kerjasama dengan masyarakatn sumber daya, waktu tenaga tidak serta pengetahuan tidak akan dapat menangani masalah-masalah kesehatan seutuhnya.

h) Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

- 19) Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pelayanan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya, tentu menjadi seorang ASN sama dengan lainnya tidak saja pengabdian dengan masyarakat yang tulus ikhlas dan jiwa raga yang baik tetapi jabatan dan tanggung jawab yang diberikan merupakan amal ibadah yang harus di jalankan sesuai dengan tugas pokok fungsi yang diberikan oleh Instansi tempat kita bekerja

20) Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap, misalnya pelaksanaan vaksin?

Jawab: Iya, selain dari pihak Kelurahan aplikasi tersebut juga sudah di sosialisasikan melalui media masa elektronik nasional bahkan internasional, dan saat ini seluruh RT dan RW dasawisma dan pkk wajib mengetahui dan mensosialisakannya dengan warga termasuk lembaga masyarakat kelurahan lainnya dan para tokoh masyarakat dan agama.

i) Aspek Jaminan (assurance)

21) Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas atau piket meskipun di luar jam kerja selama masa pandemi?

Jawab: Iya ada, akan tetapi karena kurangnya sdm dan jumlah personil maka sering terjadi kendala di lapangan yang memerlukan waktu lebih lama.

22) Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya jelas harus sesuai dengan peraturan dan SOP yang diberikan agar trhindar dari kesalahan yang terjadi.

23) Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Iya semua pegawai tentu diwajibkan harus melayani dengan serius dan tulus ikhlas dalam memberikan pelayanan tanpa pamrih.

j) Aspek Perhatian (*Empathy*)

24) Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan?

Jawab: YA, tentu saja sudah menjadi kewajiban semua pegawai diwajibkan mengutamakan kepentingan masyarakat.

25) Apa saja hambatan yang dialami dan dalam mengatasi kesehatan?

Jawab:

- *Kurangnya SDM dan Jumlah Pegawai yang menangani masalah kesehatan di wilayah*
- Kurangnya Kesadaran masyarakat untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah kesehatan di lingkungannya.
- Kurangnya tempat-tempat posko kesehatan yang mandiri dan langsung menyentuh masyarakat di seluruh lingkungan RT dan RW
- Sulitnya pendataan peta sumber daya yang dilakukan terhadap pencegahan kejadian penularan wabah penyakit.
- Kurang baiknya pendataan untuk pelayanan kesehatan dan kesejahteraan sosial.

26) Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab;

- *Perlunya menambah SDM dan Jumlah Pegawai yang menangani masalah kesehatan di wilayah sesuai dengan peraturan yang ditentukan*
- Mengajak masyarakat untuk meningkatkan Kesadaran untuk ikut peduli dan berpartisipasi dalam menangani masalah kesehatan di lingkungannya.
- Perlunya tempat-tempat posko kesehatan yang mandiri dan langsung menyentuh masyarakat di seluruh lingkungan RT dan RW yang lebih berkualitas dan modern
- Perlunya inventarisasi kembali pendataan peta sumber daya yang dilakukan terhadap pencegahan kejadian penularan wabah penyakit.
- Perbaiki dan selalu update pendataan untuk pelayanan kesehatan dan kesejahteraan sosial.

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Keamanan ketentraman Ketertiban dan kesehatan)

Nomor	:	2.A1	<i>Pegawai / Petugas Kebersihan</i>
Nama	:	MAULANA	
NIK/Absen	:	1001	
Jabatan/Posisi	:	KOORDINATOR	
Hari/tanggal	:	Jumat, 21 Mei 2021	
Waktu	:	13.00 – 15.00	
Tempat	:	KANTOR KELURAHAN	
Alamat kantor	:	JL. RAYA KELAPA DUA KEC. KBN JERUK JAK-BAR	

Bidang kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang diberikan dalam rangka memberi pelayanan kebersihan lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Melakukan pengabnistrasian, kegiatan lapangan, monitoring pengawasan, dan membuat segala bentuk laporan terkait kebersihan

2. Berapa banyak pegawai / petugas kebersihan dilibatkan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: 59

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugasnya?

Jawab: Iya betul para pegawai sesuai dengan tugasnya, pembagian tugas berdasarkan per wilayah RW dan RT

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya pada prinsipnya kita berusaha dengan semaksimal mungkin

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya pada prinsipnya harus bekerja sama

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya karena sudah menjadi tuntutan

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap dalam penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Ada bahkan saya pernah melakukan paparan di lingkungan RT

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas atau piket di luar jam kerja?

Jawab: Iya selalu ada karena telah kita atur berusaha 24 jam dalam melayani

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya kita harus mengutamakan SOP terlebih dahulu

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Iya kita selalu berusaha memberikan yang terbaik

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kebersihan?

Jawab: Iya karena kita telah membuat perjanjian dan bisa mendapatkan sanksi

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membunag sampah sembarangan dan menjaga lingkungan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab: Melakukan kerja bakti dan mengajak masyarakat untuk saling membantu

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Keamanan ketentraman Ketertiban dan kesehatan)

Nomor	:	2.B1	<i>Pegawai / Petugas Ketentraman Ketertiban</i>
Nama	:	ANGGA	
NIK/Absen	:	1002	
Jabatan/Posisi	:	KOORDINATOR	
Hari/tanggal	:	Sabtu, 22 Mei 2021	
Waktu	:	15.00 S.D SELESAI	
Tempat	:	KANTOR KELURAHAN	
Alamat kantor	:	JL. RAYA KELAPA DUA KEC. KBN JERUK JAK-BAR	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang diberikan dalam rangka memberi pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Melakukan pengabnistrasian, kegiatan lapangan, monitoring pengawasan, dan membuat segala bentuk laporan terkait permasalahan ketertiban ketentraman

2. Berapa banyak pegawai / petugas keamanan, ketentraman dan ketertiban dilibatkan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugas keamanan, ketentraman dan ketertiban?

Jawab: Tidak dikarenakan sering bekerja di lapangan dan di luar jam kantor

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Bila ada masalah dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman dan ketertiban, apakah ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Pasti berusaha dengan sebaik mungkin, karena ketentraman ketertiban menjadi modal yang paling dasar bagi kelurahan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman dan ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Tentu sudah seharusnya kita wajib bekerja sama agar menjadi satu tujuan

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman dan ketertiban?

Jawab: Betul harus selalu sigap di setiap saat karena sebagai pelayan masyarakat.

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap dalam penyelesaian pekerjaannya?

Jawab: Ada bahkan saya pernah melakukannya bersama forum kewaspadaan dini masyarakat

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai keamanan, ketentraman dan ketertiban yang berjaga siap bertugas atau piket meskipun di luar jam kerja?

Jawab: Iya ada karena sering terjadi masalah di luar jam kerja

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya selalu ada karena permasalahan sering terjadi di luar jam kerja

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman dan ketertiban?

Jawab: Iya selama ini telah berjalan dengan baik

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab: Iya sudah seharusnya karena sudah perjanjian

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi keamanan, ketentraman dan ketertiban ?

Jawab: Sulitnya mencari petugas swadaya masyarakat yang ingin ikut berpartisipasi

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan keamanan, ketentraman dan ketertiban di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab: Mengajak semua masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan Unsur lainnya.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 2

(Petugas atau Pegawai yang ditugaskan untuk Kebersihan, Keamanan ketentraman Ketertiban dan kesehatan)

Nomor	:	2.C1	<i>Pegawai / Petugas Kesejahteraan</i>
Nama	:	ADITYA	
NIK/Absen	:	1003	
Jabatan/Posisi	:	KOORDINATOR	
Hari/tanggal	:	Sabtu, 22 Mei 2021	
Waktu	:	17.00 S.D SELESAI	
Tempat	:	KANTOR KELURAHAN	
Alamat kantor	:	JL. RAYA KELAPA DUA KEC. KBN JERUK JAK-BAR	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Uraian pekerjaan apa saja yang Bapak/Ibu diberikan dalam rangka memberi pelayanan kesehatan di lingkungan kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Melakukan pengabnistrasian, kegiatan lapangan, monitoring pengawasan, dan membuat segala bentuk laporan terkait kebersihan

2. Berapa banyak pegawai / petugas kesehatan dilibatkan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sembilan

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan bagaimana pembagian tugas kesehatan ?

Jawab: Iya tentu karena dalam melayani Orang Tua Anak Anak Ibu Bapak Bapak harus terlihat jelas dan mempermudah warga mengenali

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Bila ada masalah dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan apakah ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tentu, tetapi harus dengan SOP yang diharuskan

5. Apakah Bapak/Ibu dalam menjalankan tugas bekerja sama dengan masyarakat untuk mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya harus karena dengan bekerja sama mendapatkan Informan-Informan yang dibutuhkan

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah ketika bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pelayanan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iyah dengan sepenuh hati ketulusan dan berusaha secepat mungkin memberikan pelayanan

7. Apa ada sosialisasi dari pihak mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan cepat tanggap, misalnya pelaksanaan vaksin?

Jawab: Iya tentu saja karena CRM penting untuk cepat laporan

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas atau piket meskipun di luar jam kerja selama masa pandemi?

Jawab: Iya tentunya dengan segala sumber daya yang ada

9. Apakah Bapak/Ibu pegawai ketika melakukan tugas sesuai prosedur dalam pelayanan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tentu harus sesuai dengan SOP karena resiko penularan penyakit

10. Apa Bapak/Ibu yang bertugas mampu yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Tentu kita harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Apakah sikap Bapak/Ibu dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah, mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan?

Jawab:

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi kesehatan?

Jawab: Sulitnya mengajak masyarakat untuk hidup sehat dan kurangnya kesejahteraan ekonominya

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kesehatan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab; mengajak masyarakat selalu hidup sehat sesuai apa yang diharuskan dan berusaha membuat atau menjalankan program program kesejahteraan

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2. Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.A1
Nama	:	SARIF HIDAYAT TULLOH
Hari/tanggal	:	JUMAT 7/05/2021
Waktu	:	08.00 – 10.00 WIB
Tempat Wawancara	:	KANTOR SEKRETARIAT SANGGAR SENI BUDAYA BETAWI TAREDAHAN
Jabatan/Organisasi	:	KETUA SANGGAR SENI BUDAYA BETAWI TAREDAHAN
Alamat	:	JL. Pos Pengumben No.47 RT002 RW.05 Kode Pos 11550 Kel. Kelapa Dua Jakarta Barat

Kebersihan

k) Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

14) Bagaimana Kebersihan Lingkungan Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Masih kurang sempurna dikarenakan masih banyaknya sampah yang ditemukan disekitar tempat tinggal dan saluran air.

15) Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat dari Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah cukup baik akan tetapi masih banyak kurangnya kesadaran masyarakat terkait akan hal kebersihan.

16) Apakah Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Tidak, karena sering terlihat tidak menggunakan seragam dan banyak membantu kegiatan lainnya yang tidak berhubungan dengan

kebersihan, seperti turut membantu dalam kegiatan keagamaan, keamanan dan kesehatan serta lainnya.

l) Aspek Keandalan (*reliability*)

17) Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah Cukup Cepat tetapi beberapa kasus memang ada yang agak lama dikarenakan sampah atau lumpur begitu banyak dan kurangnya peralatan dan perlengkapan yang memadai serta terkendala cuaca.

18) Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang baru maupun yang lama terkendala anggaran seperti pelebaran saluran pembuatan tempat sampah dan peralatan perlengkapan sampah selain itu juga sdm yang kurang serta kepedulian masyarakat itu sendiri.

m) Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

19) Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, tetapi dikarenakan jumlah personil sering kurang lengkap dan jam kerja yang terkadang tidak menentu serta ada permasalahan kebersihan di beberapa lokasi yang berbeda yang belum selesai tertangani, sehingga disisi permasalahan lain menyebabkan lama.

20) Apa ada sosialisasi dari pihak Kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Ada, bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam permasalahan sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM

n) Aspek Jaminan (assurance)

- 21) Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, dari Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

- 22) Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cukup peduli tetapi sering terkendala keterbatasan jumlah personil sehingga pegawai tersebut harus menyelesaikan pekerjaan administratif di kantornya terlebih dahulu.

- 23) Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Tidak terkdang terlihat pegawai tersebut belum berpengalaman sehingga sering meminta bantuan kepada pengurus RT dan RW setempat.

o) Aspek Perhatian (*Empathy*)

- 24) Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut bisa kena sanksi sosial dimasyarakat juga tanggung jawab pekerjaan yang terkait dengan penilaian kinerjanya.

- 25) Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: - Kurangnya pegawai PNS yang bertanggung jawab langsung baik di kantor maupun di lapangan.

- Kurangnya SDM yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kebersihan
- *Kurangnya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti mesin pengeruk lumpur dan penyedot sampah dan debu.
- Kurangnya mesin mesin pengelolaan sampah yang moderen agar sampah menjadi produktif dan bermanfaat
- Kurangnya tempat tempat pembuangan sampah di lokasi lokasi strategis atau tempat pembuangan sementara
- Sulitnya melakukan pembuangan sampah di tempat pembuangan akhir atau TPA karena antrian dan jenis sampah yang tidak diperbolehkan
- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab di lapangan maupun di dalam kantornya
- Kurangnya kepedulian masyarakat dan pembinaan dari pihak berwenang terkait permasalahan sampah.

26) Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: - *Perlunya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang memadai sesuai dengan kapasitas dan kondisi geografis Kelurahan tersebut.*

- Perlunya SDM yang profesionalisme atau ahlinya dalam pekerjaan menangani masalah kebersihan
- Perlunya mesin-mesin pengelolaan sampah yang moderen sesuai dengan kondisi sampah di setiap wilayah RW
-
- Perlu ditambahkannya tempat tempat pembuangan sampah di lokasi lokasi strategis atau tempat pembuangan sementara
- Perlunya penataan dan tempat pengelolaan pembuangan sampah yang profesional dan memadai di tempat pembuangan akhir atau TPA

- Perlunya jumlah pegawai ASN sesuai dengan SOP yang diberikan dalam melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab di lapangan maupun di dalam kantornya
- Perlunya kepedulian masyarakat dan pembinaan dari pihak berwenang terkait permasalahan sampah yang cukup serius.

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Baik tetapi masih kurang sempurna dikarenakan masih adanya gangguan keamanan ketentraman dan ketertiban di wilayah setiap RW bahkan mencuat sampai ke kanal pengaduan

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah cukup baik akan tetapi masih banyak kurangnya keterlibatan masyarakat secara bersama sama untuk mencegah timbulnya gangguan kantibmas.

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Tidak, karena sering terlihat tidak menggunakan seragam dan banyak membantu kegiatan lainya yang tidak berhubungan dengan keamanan, ketentraman dan ketertiban seperti turut membantu dalam kegiatan keagamaan dan kesehatan serta sosial budaya.

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cepat tetapi beberapa kasus memang ada yang agak lama dikarenakan kurangnya petugas lapangan yang memadai serta beberapa kasus kurangnya peralatan dan petugas yang profesional.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang terjadi sering di luar kemampuan para petugas mengingat tingginya resiko dan permasalahan hukum.

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya, tetapi dikarenakan jumlah personil yang kurang dan jam kerja yang terkadang tidak menentu serta ada permasalahan keamanan ketentraman dan ketertiban di beberapa lokasi yang berbahaya dan terkait hukum, sehingga disisi lain terlihat lama.

7. Apa ada sosialisasi dari pihak Kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Ada, bahkan sering datang dalam rapat bulanan pengurus Rukun Warga bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam permasalahan di wilayahnya sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM tersebut.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai keamanan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Cukup peduli tetapi sering terkendala keterbatasan jumlah personil sehingga pegawai tersebut harus menyelesaikan pekerjaan pelayanan dan administratif lainnya di kantornya terlebih dahulu dan banyaknya kasus kasus di luar jam kerja.

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Ya, dikarenakan hampir semua gangguan keamanan ketentraman dan ketertiban dapat teratasi dan jumlah yang muncul tidak terlalu banyak.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya

keamanan ketentraman dan ketertiban terkait berjalannya roda Pemerintahan khususnya di Kelurahan.

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- Kurangnya personalia swadaya yang handal dan profesionalisme atau ahlinya di lingkungan masyarakat dalam menangani masalah keamanan ketentraman dan ketertiban
- Kurangnya tempat pos-pos kemanan di lokasi lokasi startegis di lingkungan masyarakat setiap RW
- Sulitnya melakukan penggalangan masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling atau pengamanan lingkungan
- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya
- Kurangnya kinerja 3 pilar dalam pembinaan kepedulian masyarakat terkait gangguan kantibmas

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- Perlunya personalia secara swadaya yang handal dan profesionalisme atau ahlinya di lingkungan masyarakat dalam menangani masalah keamanan ketentraman dan ketertiban
- Perlunya diaktifkan kembali dan penambahan tempat pos-pos kemanan di lokasi lokasi startegis di lingkungan masyarakat setiap RW
- Perlunya kesadaran dan penggalangan masyarakat secara serius untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling atau pengamanan lingkungan secara kontinyu
- Perlunya penambahan petugas pegawai ASN yang sesuai SOP yang diharuskan dalam melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya

- Perlunya peningkatan soliditas kinerja 3 pilar ASN, POLISI dan TNI dalam pembinaan kepedulian masyarakat terkait gangguan kantibmas

Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat lingkungan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang baik dikarenakan masih adanya warga masyarakat yang terkena penyakit DBD, TBC, Diare dan saat ini banyak terkena wabah covid 19 di seluruh wilayah RW

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Kurang baik karena masih banyak warga yang kurang sadar atau mengerti penerapan protokol kesehatan dalam mencegah penularan wabah covid 19

3. Apakah para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan menerapkan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: IYA, dikarenakan para petugas kesehatan dari Kelurahan sepertinya memahami betul tentang bahaya penyebaran wabah covid 19 dan sanksi yang tegas dari Instansinya

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: YA, biasanya meskipun keterbatasan tenaga kesehatan dan peralatan perlengkapannya tetapi setidaknya sudah ada perhatian dan

jawaban terkait permasalahannya untuk penanganannya ditambah bantuan dari Ketua RT dan RW nya.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang terjadi sering di luar kemampuan para petugas mengingat tingginya resiko penyakit menular dan pendataan yang salah dari Instansi yang berbeda.

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: IYA Betul karena para petugas sudah diberikan pelatihan dan mendapatkan dukungan dari semua lapisan masyarakat..

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/Cityzen Relations Management (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Ada, bahkan sering datang dalam rapat bulanan pengurus Rukun Warga bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam permasalahan di wilayahnya sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM tersebut.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cukup peduli tetapi masih sering terkendala keterbatasan jumlah personil ASN yang bertanggung jawab sehingga pegawai tersebut harus menunggu bantuan dari elemen masyarakat lainnya.

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Tidak terkdang terlihat pegawai tersebut belum berpengalaman dan keterbatasan fisik dan usia sehingga membutuhkan bantuan dari petugas unit unsur lainnya.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut sudah diberikan pendidikan dan pelatihan serta bantuan dari unsur-unsur masyarakat dan unit terkait.

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab:

- Kurangnya SDM pegawai yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kesehatan dan kesejahteraan masyarakat

- *Kurangnya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti kendaraan operasional orang sakit dan alat pemeriksa penyakit.
- Kurangnya tempat tempat unit pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat menampung orang sakit atau gangguan kesehatan lainnya di setiap lingkungan.
- Sulitnya melakukan pembinaan kesehatan di lingkungan masyarakat dikarenakan kurangnya kepedulian.
- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- Perlunya SDM pegawai yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kesehatan dan kesejahteraan masyarakat
- *Perlunya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti kendaraan operasional orang sakit dan alat pemeriksa penyakit.
- Perlunya tempat tempat unit pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat menampung orang sakit atau gangguan kesehatan lainnya di setiap lingkungan.
- Perlunya pembinaan kesehatan di lingkungan masyarakat dikarenakan kurangnya kepedulian oleh Dinas Kesehatan dan Lembaga terkait lainnya.
- Perlunya penambahan jumlah pegawai ASN sesuai SOP yang ada untuk melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya.

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2. Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.a2
Nama	:	SUSI
Hari/tanggal	:	JUMAT 7/05/2021
Waktu	:	10.30-11.30 WIB
Tempat Wawancara	:	KANTOR PUSAT PEMUDA PANCASILA KOTA ADM. JAKARTA BARAT
Jabatan/Organisasi	:	KETUA SRIKANDI DAN BENDAHARA ORMAS
Alamat	:	JL. H. KELIK RW.08 KEL. KELAPA DUA

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Lingkungan Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Masih kurang sempurna dikarenakan masih banyaknya sampah yang ditemukan disekitar tempat tinggal dan saluran air.

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat dari Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah cukup baik akan tetapi masih banyak kurangnya kesadaran masyarakat terkait akan hal kebersihan.

3. Apakah Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Tidak, karena sering terlihat tidak menggunakan seragam dan

banyak membantu kegiatan lainya yang tidak berhubungan dengan kebersihan, seperti turut membantu dalam kegiatan keagamaan ,keamanan dan kesehatan serta lainnya.

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah Cukup Cepat tetapi beberapa kasus memang ada yang agak lama dikarenakan sampah atau lumpur begitu banyak dan kurangnya peralatan dan perlengkapan yang memadai serta terkendala cuaca.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang baru maupun yang lama terkendala anggaran seperti pelebaran saluran pembuatan tempat sampah dan peralatan perlengkapan sampah selain itu juga sdm yang kurang serta kepedulian masyarakat itu sendiri.

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, tetapi dikarenakan jumlah personil sering kurang lengkap dan jam kerja yang terkadang tidak menentu serta ada permasalahan kebersihan di beberapa lokasi yang berbeda yang belum selesai tertangani, sehingga disisi permasalahan lain menyebabkan lama.

7. Apa ada sosialisasi dari pihak Kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Ada, bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam permasalahan sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, dari Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cukup peduli tetapi sering terkendala keterbatasan jumlah personil sehingga pegawai tersebut harus menyelesaikan pekerjaan administratif di kantornya terlebih dahulu.

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Tidak terkdang terlihat pegawai tersebut belum berpengalaman sehingga sering meminta bantuan kepada pengurus RT dan RW setempat.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut bisa kena sanksi sosial dimasyarakat juga tanggung jawab pekerjaan yang terkait dengan penilaian kinerjanya.

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: - Kurangnya pegawai PNS yang bertanggung jawab langsung baik di kantor maupun di lapangan.

- Kurangnya SDM yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kebersihan
- *Kurangnya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti mesin pengeruk lumpur dan penyedot sampah dan debu.
- Kurangnya mesin mesin pengelolaan sampah yang moderen agar sampah menjadi produktif dan bermanfaat
- Kurangnya tempat tempat pembuangan sampah di lokasi lokasi startegis atau tempat pembuangan sementara
- Sulitnya melakukan pembuangan sampah di tempat pembuangan akhir atau TPA karena antrian dan jenis sampah yang tidak diperbolehkan
- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab di lapangan maupun di dalam kantornya
- Kurangnya kepedulian masyarakat dan pembinaan dari pihak berwenang terkait permasalahan sampah.

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: - *Perlunya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang memadai sesuai dengan kapasitas dan kondisi geografis Kelurahan tersebut.*

- Perlunya SDM yang profesionalisme atau ahlinya dalam pekerjaan menangani masalah kebersihan
- Perlunya mesin-mesin pengelolaan sampah yang moderen sesuai dengan kondisi sampah di setiap wilayah RW
-
- Perlu ditambahkannya tempat tempat pembuangan sampah di lokasi lokasi startegis atau tempat pembuangan sementara
- Perlunya penataan dan tempat pengelolaan pembuangan sampah yang profesional dan memadai di tempat pembuangan akhir atau TPA

- Perlunya jumlah pegawai ASN sesuai dengan SOP yang diberikan dalam melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab di lapangan maupun di dalam kantornya
- Perlunya kepedulian masyarakat dan pembinaan dari pihak berwenang terkait permasalahan sampah yang cukup serius.

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Baik tetapi masih kurang sempurna dikarenakan masih adanya gangguan keamanan ketentraman dan ketertiban di wilayah setiap RW bahkan mencuat sampai ke kanal pengaduan

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah cukup baik akan tetapi masih banyak kurangnya keterlibatan masyarakat secara bersama sama untuk mencegah timbulnya gangguan kantibmas.

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Tidak, karena sering terlihat tidak menggunakan seragam dan banyak membantu kegiatan lainya yang tidak berhubungan dengan keamanan, ketentraman dan ketertiban seperti turut membantu dalam kegiatan keagamaan dan kesehatan serta sosial budaya.

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cepat tetapi beberapa kasus memang ada yang agak lama dikarenakan kurangnya petugas lapangan yang memadai serta beberapa kasus kurangnya peralatan dan petugas yang profesional.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang terjadi sering di luar kemampuan para petugas mengingat tingginya resiko dan permasalahan hukum.

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya, tetapi dikarenakan jumlah personil yang kurang dan jam kerja yang terkadang tidak menentu serta ada permasalahan keamanan ketentraman dan ketertiban di beberapa lokasi yang berbahaya dan terkait hukum, sehingga disisi lain terlihat lama.

7. Apa ada sosialisasi dari pihak Kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Ada, bahkan sering datang dalam rapat bulanan pengurus Rukun Warga bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam

permasalahan di wilayahnya sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM tersebut.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai keamanan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Cukup peduli tetapi sering terkendala keterbatasan jumlah personil sehingga pegawai tersebut harus menyelesaikan pekerjaan pelayanan dan administratif lainnya di kantornya terlebih dahulu dan banyaknya kasus kasus di luar jam kerja.

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Ya, dikarenakan hampir semua gangguan keamanan ketentraman dan ketertiban dapat teratasi dan jumlah yang muncul tidak terlalu banyak.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya keamanan ketentraman dan ketertiban terkait berjalannya roda Pemerintahan khususnya di Kelurahan.

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- Kurangnya personalia swadaya yang handal dan profesionalisme atau ahlinya di lingkungan masyarakat dalam menangani masalah keamanan ketentraman dan ketertiban
- Kurangnya tempat pos-pos kewanatan di lokasi lokasi strategis di lingkungan masyarakat setiap RW
- Sulitnya melakukan penggalangan masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling atau pengamanan lingkungan
- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya
- Kurangnya kinerja 3 pilar dalam pembinaan kepedulian masyarakat terkait gangguan kantibmas

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- Perlunya personalia secara swadaya yang handal dan profesionalisme atau ahlinya di lingkungan masyarakat dalam menangani masalah keamanan ketentraman dan ketertiban
- Perlunya diaktifkan kembali dan penambahan tempat pos-pos kewanatan di lokasi lokasi strategis di lingkungan masyarakat setiap RW
- Perlunya kesadaran dan penggalangan masyarakat secara serius untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling atau pengamanan lingkungan secara kontinyu
- Perlunya penambahan petugas pegawai ASN yang sesuai SOP yang diharuskan dalam melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya
- Perlunya peningkatan soliditas kinerja 3 pilar ASN, POLISI dan TNI dalam pembinaan kepedulian masyarakat terkait gangguan kantibmas

Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat lingkungan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang baik dikarenakan masih adanya warga masyarakat yang terkena penyakit DBD, TBC, Diare dan saat ini banyak terkena wabah covid 19 di seluruh wilayah RW

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Kurang baik karena masih banyak warga yang kurang sadar atau mengerti penerapan protokol kesehatan dalam mencegah penularan wabah covid 19

3. Apakah para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan menerapkan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: IYA, dikarenakan para petugas kesehatan dari Kelurahan sepertinya memahami betul tentang bahaya penyebaran wabah covid 19 dan sanksi yang tegas dari Instansinya

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: YA, biasanya meskipun keterbatasan tenaga kesehatan dan peralatan perlengkapannya tetapi setidaknya sudah ada perhatian dan jawaban terkait permasalahannya untuk penangannya ditambah bantuan dari Ketua RT dan RW nya.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang terjadi sering di luar kemampuan para petugas mengingat tingginya resiko penyakit menular dan pendataan yang salah dari Instansi yang berbeda.

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: IYA Betul karena para petugas sudah diberikan pelatihan dan mendapatkan dukungan dari semua lapisan masyarakat..

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Ada, bahkan sering datang dalam rapat bulanan pengurus Rukun Warga bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam permasalahan di wilayahnya sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM tersebut.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cukup peduli tetapi masih sering terkendala keterbatasan jumlah personil ASN yang bertanggung jawab sehingga pegawai tersebut harus menunggu bantuan dari elemen masyarakat lainnya.

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Tidak terkdang terlihat pegawai tersebut belum berpengalaman dan keterbatasan fisik dan usia sehingga membutuhkan bantuan dari petugas unit unsur lainnya.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut sudah diberikan pendidikan dan pelatihan serta bantuan dari unsur-unsur masyarakat dan unit terkait.

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab:

- Kurangnya SDM pegawai yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kesehatan dan kesejahteraan masyarakat
- *Kurangnya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti kendaraan operasional orang sakit dan alat pemeriksa penyakit.
- Kurangnya tempat tempat unit pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat menampung orang sakit atau gangguan kesehatan lainnya di setiap lingkungan.

- Sulitnya melakukan pembinaan kesehatan di lingkungan masyarakat dikarenakan kurangnya kepedulian.
- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- Perlunya SDM pegawai yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kesehatan dan kesejahteraan masyarakat
- *Perlunya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti kendaraan operasional orang sakit dan alat pemeriksa penyakit.
- Perlunya tempat tempat unit pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat menampung orang sakit atau gangguan kesehatan lainnya di setiap lingkungan.
- Perlunya pembinaan kesehatan di lingkungan masyarakat dikarenakan kurangnya kepedulian oleh Dinas Kesehatan dan Lembaga terkait lainnya.
- Perlunya penambahan jumlah pegawai ASN sesuai SOP yang ada untuk melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya.

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2. Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.a3
Nama	:	HASANUDIN
Hari/tanggal	:	JUMAT/07-05-2021
Waktu	:	14.00 S/D 16.00
Tempat Wawancara	:	KANTOR SEKRETARIAT FORKABI
Jabatan/Organisasi	:	TOKOH KETUA PEMUDA
Alamat	:	JL. MASJID AL ITIHAD RT.003 RW.006 KEL. KELAPA DUA KEC. KEBON JERUK KOTA ADM. JAKARTA BARAT

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Lingkungan Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Belum sempurna dikarenakan masih banyaknya sampah yang ditemukan dijalanan gang dan saluran air.

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat dari Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Belum cukup baik, karena belum begitu membaur dengan masyarakat

3. Apakah Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Sudah, karena sering terlihat biasanya memakai seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Ya cepat tetapi di beberapa tempat terlihat lama.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering bersama-sama dilapangan dalam acara kerja bakti.

c. Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, dikarenakan hampir semuanya sudah terbiasa

7. Apa ada sosialisasi dari pihak Kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Ada, bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dengan para pemuda dalam menggunakannya.

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, dari Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Ada, mereka sering terlihat di lapangan.

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cukup peduli tetapi terlihat tergesa gesa, dikarenakan banyaknya pekerjaan yg ditangani

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Cukup kompeten tetapi masih kurang.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Baik dan peduli terhadap pekerjaannya di masyarakat dikarenakan adanya tuntutan.

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab:

- Kurangnya pegawai kelurahan di lapangan.
- Tidak mempunyai petugas kebersihan yang lebih profesionalisme
- *Kurangnya peralatan dan perlengkapan para petugas lapangan*

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- *Perlunya petugas dari Pemerintah untuk melakukan pengawasan dan penindakan*
- Perlunya petugas yang profesionalisme dalam menangani masalah kebersihan di lingkungan

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: CUKUP BAIK, mengingat jarang terjadi gangguan kantibmas

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Baik dikarenakan masyarakat sering berkoordinasi.

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Tidak, karena sering terlihat tidak menggunakan seragam dan banyak membantu kegiatan lainnya yang tidak berhubungan dengan keamanan, ketentraman dan ketertiban seperti turut membantu dalam kegiatan keagamaan dan kesehatan serta sosial budaya.

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cepat tetapi beberapa kasus memang ada yang agak lama dikarenakan kurangnya petugas lapangan yang memadai serta beberapa kasus kurangnya peralatan dan petugas yang profesional.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang terjadi sering di luar

kemampuan para petugas mengingat tingginya resiko dan permasalahan hukum.

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya, tetapi dikarenakan jumlah personil yang kurang dan jam kerja yang terkadang tidak menentu serta ada permasalahan keamanan ketentraman dan ketertiban di beberapa lokasi yang berbahaya dan terkait hukum, sehingga disisi lain terlihat lama.

7. Apa ada sosialisasi dari pihak Kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Ada, bahkan sering datang dalam rapat bulanan pengurus Rukun Warga bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam permasalahan di wilayahnya sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM tersebut.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai keamanan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Cukup peduli tetapi sering terkendala keterbatasan jumlah personil sehingga pegawai tersebut harus menyelesaikan pekerjaan pelayanan dan administratif lainnya di kantornya terlebih dahulu dan banyaknya kasus kasus di luar jam kerja.

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Ya, dikarenakan hampir semua gangguan kemanan ketentraman dan ketertiban dapat teratasi dan jumlah yang muncul tidak terlalu banyak.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut memiliki kesadaran yang tingggi akan pentingnya keamanan ketentraman dan ketertiban terkait berjalannya roda Pemerintahan khususnya di Kelurahan.

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- Kurangnya personalia swadaya yang handal dan profesionalisme atau ahlinya di lingkungan masyarakat dalam menangani masalah keamanan ketentraman dan ketertiban
- Kurangnya tempat pos-pos kemanan di lokasi lokasi startegis di lingkungan masyarakat setiap RW
- Sulitnya melakukan penggalangan masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling atau pengamanan lingkungan

- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya
- Kurangnya kinerja 3 pilar dalam pembinaan kepedulian masyarakat terkait gangguan kantibmas

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab:

- Perlunya personalia secara swadaya yang handal dan profesionalisme atau ahlinya di lingkungan masyarakat dalam menangani masalah keamanan ketentraman dan ketertiban
- Perlunya diaktifkan kembali dan penambahan tempat pos-pos kemanan di lokasi lokasi strategis di lingkungan masyarakat setiap RW
- Perlunya kesadaran dan penggalangan masyarakat secara serius untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling atau pengamanan lingkungan secara kontinyu
- Perlunya penambahan petugas pegawai ASN yang sesuai SOP yang diharuskan dalam melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya
- Perlunya peningkatan soliditas kinerja 3 pilar ASN, POLISI dan TNI dalam pembinaan kepedulian masyarakat terkait gangguan kantibmas

Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat lingkungan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang baik dikarenakan masih adanya warga masyarakat yang terkena penyakit DBD, TBC, Diare dan saat ini banyak terkena wabah covid 19 di seluruh wilayah RW

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Kurang baik karena masih banyak warga yang kurang sadar atau mengerti penerapan protokol kesehatan dalam mencegah penularan wabah covid 19

3. Apakah para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan menerapkan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: IYA, dikarenakan para petugas kesehatan dari Kelurahan seperti ini memahami betul tentang bahaya penyebaran wabah covid 19 dan sanksi yang tegas dari Instansinya

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: YA, biasanya meskipun keterbatasan tenaga kesehatan dan peralatan perlengkapannya tetapi setidaknya sudah ada perhatian dan jawaban terkait permasalahannya untuk penanganannya ditambah bantuan dari Ketua RT dan RW nya.

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Betul petugas sering diskusi dan berkoordinasi dengan masyarakat, akan tetapi permasalahan yang terjadi sering di luar kemampuan para petugas mengingat tingginya resiko penyakit menular dan pendataan yang salah dari Instansi yang berbeda.

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: IYA Betul karena para petugas sudah diberikan pelatihan dan mendapatkan dukungan dari semua lapisan masyarakat..

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Ada, bahkan sering datang dalam rapat bulanan pengurus Rukun Warga bahkan pihak Kelurahan sering bekerjasama dan melakukan pembinaan kepada RT dan RW agar mampu menangani/meredam permasalahan di wilayahnya sebelum timbul melalui kanal pengaduan CRM tersebut.

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Tidak, sering terjadi permasalahan dimana warga masyarakat harus melaporkannya terlebih dahulu dan menunggu baru petugas tersebut datang.

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cukup peduli tetapi masih sering terkendala keterbatasan jumlah personil ASN yang bertanggung jawab sehingga pegawai tersebut harus menunggu bantuan dari elemen masyarakat lainnya.

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Tidak terkdang terlihat pegawai tersebut belum berpengalaman dan keterbatasan fisik dan usia sehingga membutuhkan bantuan dari petugas unit unsur lainnya.

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Cukup baik dan peduli kepada masyarakat dikarenakan para pegawai tersebut sudah diberikan pendidikan dan pelatihan serta bantuan dari unsur-unsur masyarakat dan unit terkait.

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab:

- Kurangnya SDM pegawai yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kesehatan dan kesejahteraan masyarakat
- *Kurangnya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti kendaraan operasional orang sakit dan alat pemeriksa penyakit.
- Kurangnya tempat tempat unit pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat menampung orang sakit atau gangguan kesehatan lainnya di setiap lingkungan.
- Sulitnya melakukan pembinaan kesehatan di lingkungan masyarakat dikarenakan kurangnya kepedulian.
- Kurangnya pegawai ASN yang melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

- Perlunya SDM pegawai yang profesionalisme atau ahlinya dalam menangani masalah kesehatan dan kesejahteraan masyarakat
- *Perlunya peralatan dan perlengkapan petugas lapangan yang moderen sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan* seperti kendaraan operasional orang sakit dan alat pemeriksa penyakit.

- Perlunya tempat tempat unit pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat menampung orang sakit atau gangguan kesehatan lainnya di setiap lingkungan.
- Perlunya pembinaan kesehatan di lingkungan masyarakat dikarenakan kurangnya kepedulian oleh Dinas Kesehatan dan Lembaga terkait lainnya.
- Perlunya penambahan jumlah pegawai ASN sesuai SOP yang ada untuk melakukan monitor pengawasan dan bertanggung jawab langsung di lapangan maupun di dalam kantornya.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2. Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.A4
Nama	:	HABIB SALIM
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	MUSHOLA AL IKHLAS
Jabatan/Organisasi	:	PENGURUS MAJELIS TAQLIM AL IKHLAS
Alamat	:	RT.006 RW.05

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Masih kurang sering terlihat sampah di jalan raya dan saluran air

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya pada umumnya cukup baik

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya saya sering melihat dengan seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cepat jika ada laporan warga

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering petugas meminta nasehat dari para kiayi dan ulama

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya sering kita lihat bergerak cepat ada kejadian

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya saya pernah mengikutinya dan beberapa pengurus punya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering saya bertemu

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik dan peduli sering bareng mebersikan mushola bersama

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Iya masih kurang terlihat banyak keluhan yang selalu ada

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Iya cukup peduli teapi memiliki keterbatasan

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Kurangnya tempat pengelolaan sampah yang produktif

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Perlunya tempat pembungan dan pengelolaan sampah yang produktif

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya relatif aman tertib

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik selalu dalam keadaan stabil

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya sering terlihat berseragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering kita melihat petugas tanggap di lapangan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering kita lihat bekerja dan rapat bersama di pos keamanan ketertiban

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya sering ada kejadian langsung datang tanggap

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya dan hampir disetiap lingkungan saya memilikinya

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering kita lihat bersama warga

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya cukup peduli sering kita lihat berbaur dan guyub

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya terlihat minimnya laporan gangguan kantibmas

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya cukup peduli

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Kurangnya peran aktif masyarakat pada poskamling

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak masyarakat dan memberikan intensif untuk berpartisipasi dalam giat ketertiban lingkungan

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Saat ini kurang baik karena beberapa terkena Wabah covid 19

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Kurang baik karena sulit mengakses langsung

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iya sering terlihat menggunakan seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua? Iya pada prinsipnya cepat

Jawab: bekerjasama dengan Puskesmas ditangani sesuai aturan dan antrian serta aturan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering melakukan kegiatan dan diskusi barang dilapangan

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya, terlihat banyak yang mengambil resiko dan di luar jam kerja

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iya pernah disosialisasikan ditingkat RT

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iya selalu ada khususnya di jam kantor

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli walaupun dengan resiko penularan

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan

Jawab: Masih kurang, karena terlihat beberapa keluhan tidak berani untuk berbuat

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab: Iya cukup peduli dan perhatian

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan ?

Jawab: Minimnya kesadaran masyarakat dalam pola hidup sehat dan ketersediaan peralatan yang memadai

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pola hidup sehat dan ketersediaan peralatan yang memadai

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2. Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B1
Nama	:	H. Muhamad
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	Rumah Tinggal
Jabatan/Organisasi	:	Warga masyarakat yang dituakan dihormati
Alamat	:	Jl. SAWO RT.004 RW.01

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang baik karena sering banyak sampah dan lumpur di saluran

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah cukup baik sering membantu masyarakat

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iyah biasanya selalu melihat petugas dipagi hari dan siang menggunakan seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Iya cepat karena sering terlihat langsung dikerjakan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.
Jawab: Iya betul sering mengadakan kerja bakti bareng dan berkoordinasi dengan Bapak RT

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?
Jawab:

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian pekerjaannya.
Jawab: Ada bahkan saya pernah diundang untuk mengikutinya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Betul selalu ada saya sering melihatnya

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Sangat peduli dan responnya cepat saat ini

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?
Jawab: Saya rasa kurang karena sering dibantu oleh masyarakat juga dari instansi lain

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan ?
Jawab: Sangat peduli karena jika sudah selesai pengaduan tersebut selama ini selalu dikoordinasikan

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?
Jawab: Kurangnya tempat pengelolaan sampah yang produktif

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab: Membuat tempat pengelolaan sampah yang produktif

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah cukup baik

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sudah cukup baik dan responsif cepat

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya sering terlihat memakai seragam dinas

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Selama ini kita merasakan cepat dan dapat teratasi dengan baik

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering berbaur dengan pengurus RT dan RW

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya sering kita lihat bekerja di luar jam kerja

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Iya pernah bahkan saya pernah diundang dua kali

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Iya sering terlihat jika ada masalah mereka selalu ada

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?
Jawab: sangat peduli karena kita pernah merasakan Ketika ada gangguan ketertiban dapat cepat ditangani

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat ?
Jawab: Iya hampir semua masalah ketentraman ketertiban

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?
Jawab: Iyah sepertinya mereka sangat peduli karena sering di luar jam kantor

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?
Jawab: Sulitnya mengajak masyarakat untuk melakukan giat kemanan lingkungan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?
Jawab: Mengajak masyarakat untuk ikut dalam posko kemanan dan bekerja sama dengan unsur terkait dari POL PP, POLISI dan TNI

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang baik karena bebrapa kali terdengar masyarakat sulit mendapatkan akses dan program kesehatan

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Tentunya ada kekurangan seperti agak sedikit lama dalam administrasi dan sulit akses langsung ke petugasnya

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iyah sepertinya ada sanksi jika tidak dikenakan

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iyah karena program Kesehatan saat ini paling diutamakan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat ? berikan penjelasan.

*Jawab:*Harus karena menangani permasalahan Kesehatan apalagi masa pandemic ini butuh semua pihak

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iyah sepertinya sudah menjadi keharusan dan bisa kena sanksi

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iya ada saya pernah diundang dan telah memilik aplikasi

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iya selalu ada bahkan ada dari pihak instansi pemerintah lainnya

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Sangat peduli sering saya lihat mereka datang ke masyarakat dengan programnya sentuh hati

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan ?

Jawab: Masih kurang karena dimasa pandemic ini harus berhati hati dan penuh pengaturan tatanan cara kerja baru

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

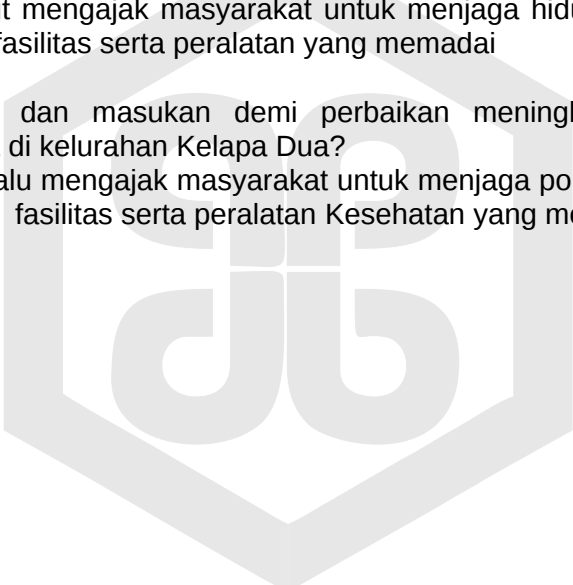
Jawab: Sangat perhatian, karena sudah menjadi tanggung jawabnya dan dapat dikenakan sanksi

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan ?

Jawab: Sulit mengajak masyarakat untuk menjaga hidup pola sehat dan kurangnya fasilitas serta peralatan yang memadai

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Selalu mengajak masyarakat untuk menjaga pola hidup sehat dan melengkapi fasilitas serta peralatan Kesehatan yang memadai



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2. Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B2
Nama	:	HARIS
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	KANTOR SEKRETARIAS RW 02
Jabatan/Organisasi	:	TOKOH MASYARAKAT YANG DITUAKAN MEWAKILI WARGA RW.02
Alamat	:	RW 02

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Cukup baik karena di lingkungan kita jarang terlihat sampah yang berserakan
2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Cukup baik karena sering berkoordinasi dengan masyarakat
3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?
Jawab: Iya sering terlihat para petugas dilapangan memakai seragamnya

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cepat bahkan saya pernah berlapor dan mendapatkan pelayanan dengan cepat

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iyah karena saya pernah diajak bekerja sama dengan petugas lapangan membuat tempat sampah

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya menurut saya sudah cukup bagus dan sigap personilnya

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Ada saya sdh pernah diundang dan bahkan memilikinya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya berdasarkan pengelihatan dan Informan dibagi beregu

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: sangat peduli dimana saya sendiri dan keluarga dilayani dengan baik terkait sampah

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Sepertinya untuk ditempat kita semua bekerja dengan baik

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan ?

Jawab: Sangat perhatian dimana banyak warga saya yang bercerita terkait tentang kebersihan lingkungannya

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Perlunya bank tempat sampah agar dapat dipisahkan dan dimanfaatkan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab: membuat bank tempat sampah agar dapat dipisahkan dan dimanfaatkan

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Ya cukup baik, jarang saya mendengar permasalahan gangguan kantibmas

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Ya cukup baik terkadang sering guyub dengan warga lingkungan bersama 3 pilar

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya sering kita lihat pake seragam terutama di jam kantor

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering para petugas jika ada masalah terlihat di lapangan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya harus karena di setiap pos pos kemanan masyarakatm membutuhkan Kerjasama dari 3 pilar

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya, terlihat guyub dan selalu bersama warga disetiap kegiatannya

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya ada bahkan istri dan anak saya mempunyai aplikasi tersebut

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya ada karena saya sering berkumpul dengan mereka

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: sangat peduli bahkan jika belum selsai mereka masih ditempat

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat ?

Jawab: Iya terlihat gangguan kantibmas jarang dan selalu dapat teratasi

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab: Iya sangat mengutamakan dimana sering terjadi di luar jam kantor Ketika bencana mereka selalu ada

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Sulitnya mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dan kurangnya pos pos kemandirian terpadu di lingkungan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: mengajak masyarakat untuk ikut ronda pengamanan lingkungan dan membuat pos pos baru atau menghidkan pos pos ke amanah

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang baik, masih banyak masyarakat yang sulit mengakses

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Cukup baik tetapi harus lebih inovatif dan berperan aktif

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas? *Jawab: Iya saya melihat jika bertugas bajunya seragam satu dengan lainnya*

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua? *Jawab: Iya banyak para petugas gabungan ikut membantu saat ini*
5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.
Jawab: Iya selalu bekerjasama karena sering terlihat bergabung pada acara acara posyandu

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?
Jawab: Iya mereka sangat sigap apalagi kondisi saat ini.
7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.
Jawab: Ada saya memilikinya

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?
Jawab: Iya ada bahkan mereka mempunyai tim gugus tugas
9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Sangat peduli sering keluarga saya ditawarkan terkait program kesehatan
10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan ?
Jawab: Iyah saat ini kita lihat begitu siap dalam menangani wabah covid

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab: iya sangat peduli, sering kita lihat mereka memberikan bantuan langsung kepada masyarakat di lapangan

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan ?

Jawab: Sulit mengajak masyarakat untuk pola hidup sehat dan kurangnya alat Kesehatan yg memadai

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Selalu mengajak masyarakat untuk pola hidup sehat dan kurangnya alat Kesehatan yg memadai

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2.Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B3
Nama	:	H. ACHMAD TAUFIK
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	KEDIAMAN RUMAH TINGGAL
Jabatan/Organisasi	:	
Alamat	:	

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: YA Sudah cukup baik di lingkungan kami, karena para daerah kami jarang ada masalah sampah dan memiliki pengelolaan sampah

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Alhamdulillah ditempat kami mendapatkan petugas yang masih muda tanggap dan cepat serta dekat dengan seluruh masyarakat

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya betul kita selalu melihat memakai seragam hanya keadaan tertentu saja terkadang terlihat tidak

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Selama ini cepat jika ada permasalahan berat saja baru lama

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iyah, para petugas memang harus selalu bekerjasama tanpa kerjasama tidak mudah mengetahui masalahnya

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, sering kita melihat para pekerja di luar jam tanggung jawabnya bahkan sampai larut malam

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya ada bahkan saya dan keluarga memilikinya selain media pengaduan lainnya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya saya sering melihat petugas di lapangan

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Cukup peduli karena jika tidak dapat diberikan sanksi

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Iya di wilayah kita para petugas bekerja dengan baik

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Iya cukup peduli banyak sering membantu masyarakat

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Kurangnya Peralatan dan Perlengkapan mesin pengelolaan sampah agar produktif

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Perlunya Peralatan dan Perlengkapan mesin pengelolaan sampah agar produktif

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik jarang terjadi gangguan kantibmas

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik banyak warga yang guyub dan merasa mendapatkan perlindungan setiap saat

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya betul sering terlihat di wilayah mereka selalu memakai seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya dalam penanganan di wilayah tempat tinggal saya selalu cepat

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, karena pegawai butuh Informan dan lokasi tempat berjaga secara bersama

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Ya, sering warga saya apabila ada masalah dapat menghubungi langsung

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta,

untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Iya ada dan saya telah memilikinya

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: iyah sering saya melihat di wilayah saya

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya cukup peduli, banyak warga yang sering berhubungan langsung

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya sepertinya sudah berpengalaman karena dapat meredam gangguan kantibmas

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya, sering terlihat sampai larut malam apalagi jika bencana alam

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang berperan masyarakat dalam pos kemanan lingkungan dan membantu 3 pilar dalam menjalankan tugas

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak masyarakat untuk berperant dalam pos kemanan lingkungan dan membantu 3 pilar dalam menjalankan tugasnya

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Ya, Ccukup baik sepertinya warga kami sudah memahami semua program Kelurahan

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Ya, cukup bagus karena sudah menjalankan protokol kesehatan

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iya, sering saya lihat selalu menggunakan seragam di wilayah dan dengan prokes

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, selama ini warga dapat terlayani dengan cepat

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering terlihat bersama di lapangan dalam menjalankan program Pemerintah

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya kelihatan dari para petugas dengan tulus dan ikhlas bahkan di luar jam kerja

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iya bahkan saya sudah dua kali ikut dan telah memilikinya

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iya, karena pelayanan kesehatan yang kita butuhkan selalu ada

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli karena sering terlihat mengorbankan waktu dan keselamatan jiwa raganya

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Iya, terlihat para petugas hati-hati dan memahami dalam memberi penjelasan

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab:

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab: Kurangnya peranan masyarakat dalam memahami pola hidup sehat

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak peranan masyarakat dalam memahami pola hidup sehat setiap saat secara terus menerus

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2.Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B4	<i>Kebersihan</i>
Nama	:	TEGUH BUDIARTO	
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat Wawancara	:	RUMAH TINGGAL	
Jabatan/Organisasi	:	WARGA PERWAKILAN RW.04 YANG DITUAKAN DAN HORMATI	
Alamat	:	RW.04	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Kurang baik, ditempat saya sering ada sampah di saluran air dan lingkungan
2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Iya cukup baik sepertinya para petugas bekerja sering di luar jam kerja dan sampai selesai
3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?
Jawab: Iya sering terlihat di lapangan memakai seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Iya saya pernah melihat petugas langsung bekerja menanani sampah

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, karena jika tidak bekerja sama akan repot di lapangannya

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iyah sering kita lihat apabila belum selesai mereka belum pulang

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya ada bahkan sudah beberapa kali ditempat saya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, ada sering saya melihatnya

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, cukup peduli sering terlihat membantu warga

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Iya, banyak masalah kebersihan teratasi di wilayah saya

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan ?

Jawab: Iya, sering petugas tersebut bekerja dengan resiko tinggi

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Kurangnya tempat dan peralatan modern dalam mengelola sampah

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua ?

Jawab: Menyediakan tempat dan peralatan pengelolaan sampah yang modern

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab:

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab : Iya, sering kejadian petugas tidak lama datang ke lokasi

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: iya terlihat dimalam hari sering melakukan ronda bareng

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya terlihat sering menyelesaikan masalah dengan resiko tinggi

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab:

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya ada sering kita bersama apalagi jika ada program pemerintah

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Sangat peduli sering terlihat serius dan berkoordinasi dengan semua pihak

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya, terlihat semua gangguan ketertiban teratasi dan tidak menimbulkan efek besar

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya cukup peduli dimana tugas resiko berat dan di luar jam mereka selalu menagani

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Kurangnya kesadaran masyarakat akan kepentingan bersama terkait ketentraman dan ketertiban dan kesejahteraan petugas swadaya

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Perlunya mengajak masyarakat untuk menjaga lingkungan secara bersama terkait ketentraman dan ketertiban dan perlunya kesejahteraan petugas swadaya di lingkungan

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya khususnya dilingkungan saya sudah cukup baik

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Iya sudah cukup baik terlihat mereka menerapkan proses dan banyak memberikan penyuluhan

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iya sering kita melihat para petugas berseragam di lingkungan

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, sering apabila ada laporan di lingkungan saya petugas cepat datang

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, sering terlihat warga berkumpul bersama dan berkoordinasi

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya, sering terlihat tanggap turun ke masyarakat

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iyah, pernah beberapa kali dan banyak warga ditempat saya yang memilikinya

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iyah sering kita lihat razia masker dan ronda penggunaan masker

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli terlihat apabila ada warga yang sakit, segera diberikan bantuan

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan

Jawab: Iyah, sepertinya sudah terlatih dan memahami

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

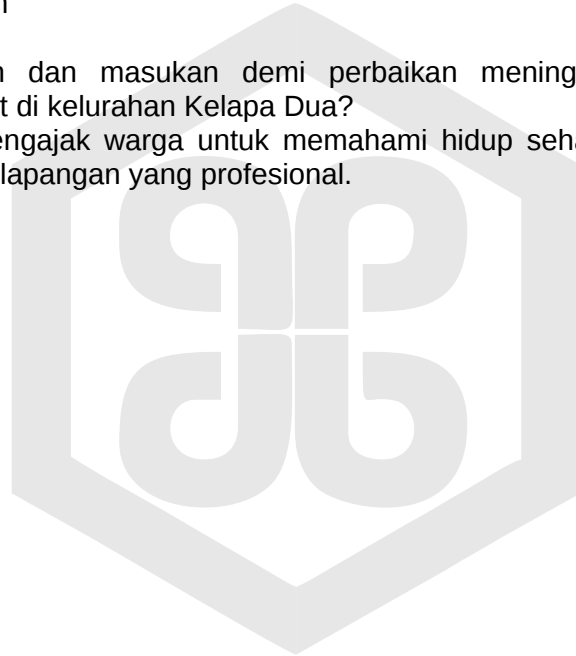
Jawab: Iya cukup peduli dimana banyak pegawai dalam bertugas mengambil resiko yang berat

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab: Banyaknya warga yang kurang memahami dan sedikitnya petugas di lapangan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak warga untuk memahami hidup sehat dan menambah petugas di lapangan yang profesional.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2.Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B5	Kebersihan
Nama	:	ABDUL ROSYID	
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat Wawancara	:	RUMAH TINGGAL	
Jabatan/Organisasi	:	PERWAKILAN WARGA RW.05 YANG DIHORMATI DITUAKAN	
Alamat	:	RW.05	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup bersih, sudah tertatanya pembuangan sampah dan adanya petugas yang membersihkan

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik dan bersahabat dengan masyarakat

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iyah sering terlihat menggunakan seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup cepat terkadang petugas datang pada saat dibutuhkan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, banyak petugas yang berkoordinasi dengan warga

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iyah sering melebihi jam kerja dalam menyelesaikannya

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya saya sudah pernah diundang dan sudah memiliki aplikasi pengaduan tersebut

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya serint terlihat lapangan petugas tersebut

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli karena sering berdinan di luar jam kantor

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Iya untuk wilayah saya sepertinya petugasnya rajin rajin

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Iya cukup peduli karnena terkadang suka membantu kita

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Adanya petugas yang sudah berumur dan kurangnya tempat pengelolaan sampah

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Perlu peremajaan bagi petugas yang sudah berumur dan perlu menyediakan tempat pengelolaan sampah

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sudah cukup baik sering ada guyub dalam pos kemanan

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sudah baik karena jrng terjadi permasalahan dan jika ada langsung selesai

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya, sering terlihat dengan seragam kecuali jam kantor

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya hampir semuanya di wilayah kami ditangani dengan baik

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, harus berkoordinasi karena warga yang mengerti kondisi dan dapat memberikan Informan

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya, terlihat petugas tersebut menyelsaikan masalah tersebut penuh resiko dan waktu sehari

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya sering bahkan saya sudah dua kali saya ikut

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?
Iya ada kita sering melihat di lapangan

Jawab:

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya cukup peduli dimana sering kita bekerjasama dengan petugas

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya, terlihat hampir semua masalah di wilayah kita selsai

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya cukup peduli dimana kita sering bersama dan memakan waktu

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Kurangnya petugas swadaya di masyarakat

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak masyarakat berpartisipasi

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, cukup baik banyak warga yang sudah mendapatkan akses

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Iya cukup baik karena sudah disiapkan segala perangkat penunjangnya

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iya, sering kita melihat memakai seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, cukup cepat di wilayah ini petugasnya kreatif

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, sering terlihat bersamaan dalam kegiatan

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya, sering terlihat di lapangan bersama-sama

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iya, saya dan banyak warga di sini memilikinya

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iya, sering dilayani bahkan di luar jam kerja

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli, bahkan banyak warga ditempat kami mendapatkan bantuan

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Iya, sering terlihat hati hati dan prosedur

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya cukup peduli, banyak masyarakat yang sudah kenal

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab: Keterbatasan petugas dan lokasi tempat kesehatan yang memadai

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Menambah petugas dan lokasi tempat kesehatan yang memadai



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2.Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B2
Nama	:	SYUKRON
Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat Wawancara	:	Rumah Tinggal
Jabatan/Organisasi	:	Perwakilan Rukun Warga 06 yang dipilih dan dihormati
Alamat	:	JL. MASJID AL ITIHAD DALAM RT.003 RW.06

Kebersihan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Masih ada kekurangan

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Masih terlihat sampah di saluran air dan Jalan lingkungan

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya sering kita melihat di lapangan menggunakan seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering jika ada masalah petugas langsung datang

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, sering para petugas guyub dan membahas permasalahan secara bersama sama

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, sering terlihat tanpa pamrih dan meminta imbalan

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya ada, saya dan warga sekitar sudah memilikinya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, saya sering melihat terutama di jalan besar

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli sering dalam berbagai acara mereka ada

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Iya sepertinya khusus ditempat kita cukup rajin

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Iya, sudah selaksyaknya sebagai pelayan masyarakat

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Sulit mengajak masyarakat berperan aktif

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Menggiatkan kerja bakti di lingkungan

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, cukup baik

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, memiliki soliditas yang cukup tinggi

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya, sering terlihat berseragam, hanya waktu tertentu saja

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, ditempat saya apabila ada gangguan petugas langsung datang

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, sering kita bersama mengadakan rapat bulanan pengurus rukun warga barang

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya, terlihat dalam menjalankan tugasnya tanpa pamrih

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya, ada saya sudah tiga kali menerima sosialisasi dari pihak yg berbeda

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering kita menemui di lapangan

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya cukup peduli mereka berusaha semaksimal mungkin

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya, karena setiap masalah dapat diredam

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya, cukup perhatian dan peduli apalagi jika ada musibah membuka psoko bantuan

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Sulitnya mengajak masyarakat berpartisipasi dan memberikan insentif

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak masyarakat berpartisipasi dan memberikan reward

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Saat ini kurang baik karena banyak warga yang terkena covid 19

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Iya relatif baik tetapi perlu ditingkatkan

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iya, sering terlihat dilapangan memakai seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, saat ini khusus covid petugas langsung datang

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, beberapa kesempatan petugas sering bekerja sama

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya, kita sering melihat tenaga kesehatan di lapangan tanpa adanya laporan

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/Citizen Relations Management (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iya saya pernah mendapatkannya dari pengurus RW

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iya ada beberapa warga di wilayah saya mendapatkan pelayanannya dengan cepat

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli pernah kita lihat mereka membantu isolasi mandiri

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Sepertinya masih kurang karena sudah ada yang berusia

e. Aspek Perhatian (Empathy)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya cukup perhatian dan peduli dimana warga saya banyak yang mendapatkan pertolongan bantuan

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab: Menyadarkan masyarakat untuk hidup dengan protokol kesehatan dan kurangnya posko tempat bantuan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Meningkatkan kualitas kesadaran masyarakat dan tempat unit pelayanan kesehatan dan bantuan



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2. Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B7	<i>Kebersihan</i>
Nama	:	JONI SUJONO	
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat Wawancara	:	RUMAH TINGGAL	
Jabatan/Organisasi	:	WARGA PERWAKILAN RUKUN WARGA 07 YANG DIPILIH	
Alamat	:	JL. JANUR TIGA RT.003 RW.07	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Iya pada prinsipnya cukup baik tetapi ada kekurangan di tempat pembuangan sampah
2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Iya cukup baik karena sering petugas berpatroli melihat kebersihan lingkungan
3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan mengerjakan tugasnya?
Jawab: Iya di lingkungan sering saya melihat seragam oren-oren dan warna warna lainnya

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik sering petugas datang apabila ada masalah

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering kita lihat dalam acara para petugas bersama dengan masyarakat

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, sering ada kejadian petugas langsung datang khususnya ditempat pembuangan sampah

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian pekerjaannya.

Jawab: Iya, saya telah mempunyainya dan beberapa keluarga juga punya aplikasinya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, ada hanya waktu saja terkadang lama penanganannya

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, cukup peduli sering terlihat bersama masyarakat setempat

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Sepertinya masih kurang di lingkungan saya, karena kurang inofatif

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Iya cukup perhatian apabila diminta bantuannya mereka bersedia tanpa pamrih

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Kurangnya tempat pengelolaan sampah yang produktif

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Perlunya tempat pengelolaan sampah yang produktif untuk dapat menghasilkan suatu produk

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik, jarang ada gangguan ketrtiban dan jika ada langsung teratasi

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, cukup profesional karena sering bersama tiga pilar dan tokoh masyarakat dalam menjaga ketertiban

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya, sering diapangan melihat seragam jika bertugas

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, cepat karena jarang menjadi besar apalagi naik trading topik

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, sering petugas bergabung di posko keamanan dan ketertiban

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya sering beberapa kejadian mereka langsung datang

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya, ditempat saya semua pengurus rukun tetangga punya

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, hanya waktu saja yang terkendala

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya cukup peduli kita merasakan waktu bencana banjir mereka cukup peduli

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: Iya, karena masalah ketentraman ketertiban berjalan baik

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab: Iya cukup peduli banyak masyarakat dibantu setiap kegiatannya

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Kurang kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan siskamling

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Iya cukup baik dimana sering warga mendapatkan bantuan

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iya biasanya kita melihat selalu berseragam lengkap dengan prokes

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering petugas datang tanpa adanya laporan

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Iya selalu bekerjasama terkait pendataan dan pengiriman bantuan

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya, dilingkungan warga saya para petugas yang ditugaskan cukup memahami

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iya, saya pernah mengikutinya karena dengan teknologi canggih masyarakat lebih mudah melaporkan kejadian

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iya. Ada apalagi kalo di jam kantor

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab:

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan?

Jawab: Iya sepertinya sudah cukup karna jarang ada keluhan ditempat saya

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya cukup perhatian dan peduli dimana mereka selalu ada jika dibutuhkan

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab: Kurangnya peranan warga untuk berpartisipasi dalam pelayanan kesehatan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Mengajak peranan warga untuk berpartisipasi dalam pelayanan kesehatan

LEMBAR WAWANCARA

KEY INFORMANT 3

(1. Pihak independent, LSM (Lembaga Sosial Masyarakat Forkabi, Pemuda Pancasila, Sanggar Seni, Budaya Betawi dan Majelis Taklim, 2.Perwakilan Warga Masyarakat Lingkungan per Rukun Warga)

Nomor	:	3.B8	Kebersihan
Nama	:	SYARIF HIDAYATULLAH	
Hari/tanggal	:		
Waktu	:		
Tempat Wawancara	:	RUMAH TINGGAL	
Jabatan/Organisasi	:	WARGA PERWAKILAN RUKUN WARGA.08 YANG DIHORMATI DITUKAN DIPILIH WARGA	
Alamat	:	RUKUN WARGA.08	

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana Kebersihan Masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?
Jawab: Iya cukup bersih

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas Kebersihan Masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya sering dilapangan terlihat memakai seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kebersihan masyarakat ditangani dengan cepat di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering adanya keluhan atau laporan mereka cepat tanggap

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kebersihan? berikan penjelasan.

Jawab: Iya, sering dalam acara kerja bakti dan kegiatan lainnya beragung bersama warga

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawab: Iya, mereka biasanya sudah terbiasa dengan tugasnya

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya, banyak warga saya yang memiliki pelayanan tersebut

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan yang berjaga siap bertugas di lapangan, Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya sering kita lihat dilapangan

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kebersihan di lingkungan Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli karena

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kebersihan?

Jawab: Tidak sepertinya masih ada kekurangan karena banyak pengaduan terkait kebersihan

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kebersihan?

Jawab: Mereka cukup peduli karena sering di luar jam kerja

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi tumpukan sampah dan lain sebagainya?

Jawab: Kurangnya tempat pengelolaan sampah yang produktif

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan peningkatan kebersihan lingkungan di Kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Perlunya tempat pengelolaan sampah yang produktif

Keamanan Ketentraman Ketertiban

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana keamanan, ketentraman, ketertiban lingkungan di kelurahan Kelapa Dua

Jawab: Iya, cukup baik jarang terjadi masalah keamanan

2. Bagaimana pelayanan dari para petugas keamanan, ketentraman, ketertiban di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup baik apabila ada kejadian cepat di respon

3. Para pegawai keamanan, ketentraman, ketertiban yang sedang bertugas memakai seragam sesuai yang ditentukan dan mengerjakan tugasnya?

Jawab: Iya biasa dengan seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketentraman, ketertiban ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya khususnya di lingkungan saya cepat

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan keamanan, ketentraman, ketertiban? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering saya lihat guyub di pos bersama warga

c. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan keamanan, ketentraman, ketertiban?

Jawab: Iya, karena jika dilihat dari kesejahtraanya kayanya kurang

7. Apa ada sosialisasi dari piha kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat / *Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan keamanan, ketentraman, ketertiban dan hasil penyelesaian perkerjaannya.

Jawab: Iya saya pernah dikasih tau oleh beberapa warga

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

8. Apakah selalu ada pegawai kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang berjaga siap bertugas di lapangan, kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya, ada apalagi jika ada bencana mereka terlihat bersama warga

9. Bagaimana Kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat?

Jawab: cukup

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat ?

Jawab: Tidak masih kurang mungkin karena keterbatasan usia

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan ?

Jawab: cukup

12. Apa saja hambatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan demi tercipta keamanan, ketentraman, ketertiban di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: kurang peralatan

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan keamanan, ketentraman, ketertiban masyarakat di lingkungan Kelapa Dua?

Jawab: penambahan mesin alat/mesin

Bidang Kesehatan

a. Aspek Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana tingkat kesehatan masyarakat lingkungan di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya saat ini kurang baik banyak warga terkena covid dan penyakit lainnya di lingkungan saya

2. Bagaimana pelayanan dari para kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua selama masa pandemi?

Jawab: Iya ada kekurangan masyarakat saat ini sulit langsung mengakses

3. Para pegawai yang sedang bertugas memakai seragam dan protokol kesehatan sesuai yang ditentukan dalam bertugas?

Jawab: Iya sering terlihat di kantor dan lapangan memakai seragam

b. Aspek Keandalan (*reliability*)

4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait kesehatan masyarakat ditangani dengan cepat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Masih kurang pernah ada warga membutuhkan pelayanan tetapi lama penangannya

5. Apakah pegawai/petugas bekerja sama dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi permasalahan atau yang dikeluhkan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat? berikan penjelasan.

Jawab: Iya sering mereka mengadakan rapat bersama

c. Aspek Daya tanggap (responsiveness)

6. Apakah pegawai yang bertugas melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati, memiliki kesigapan dan bekerja cepat dalam melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat?

Jawab: Iya dilingkungan saya tanggap hanya terkendala waktu

7. Apa ada sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai Cepat Respon Masyarakat/*Cityzen Relations Management* (CRM) merupakan salah satu sistem aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, untuk menyampaikan keluhan tentang kesehatan terutama pelaksanaan vaksin.

Jawab: Iya ada dilingkungan kita banyak warga yang memiliki

d. Aspek Jaminan (assurance)

8. Apakah selalu ada pegawai kesehatan yang berjaga siap bertugas selama masa pandemi?

Jawab: Iya ada sering saya lihat di lapangan

9. Bagaimana kepedulian pegawai ketika ada masalah di lapangan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Iya cukup peduli

10. Apa pegawai yang bertugas memiliki kompetensi yang tinggi sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan dengan baik dalam melayani kesehatan ?

Jawab: Tidak masih kurang mungkin karena keterbatasan usia

e. Aspek Perhatian (*Empathy*)

11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi perhatian dan kepedulian ketika ada masalah di lapangan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?

Jawab: Iya cukup peduli bahkan sering melawan resiko kesehatan

12. Apa saja hambatan kesehatan yang dialami dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan?

Jawab: Kurangnya tenaga kesehatan yang profesionalisme dan unit kesehatan yang memadai

13. Apa saran dan masukan demi perbaikan meningkatkan kesehatan masyarakat di kelurahan Kelapa Dua?

Jawab: Perlunya penambahan tenaga kesehatan yang profesionalisme dan unit kesehatan yang memadai

Wawancara dengan LSM

