

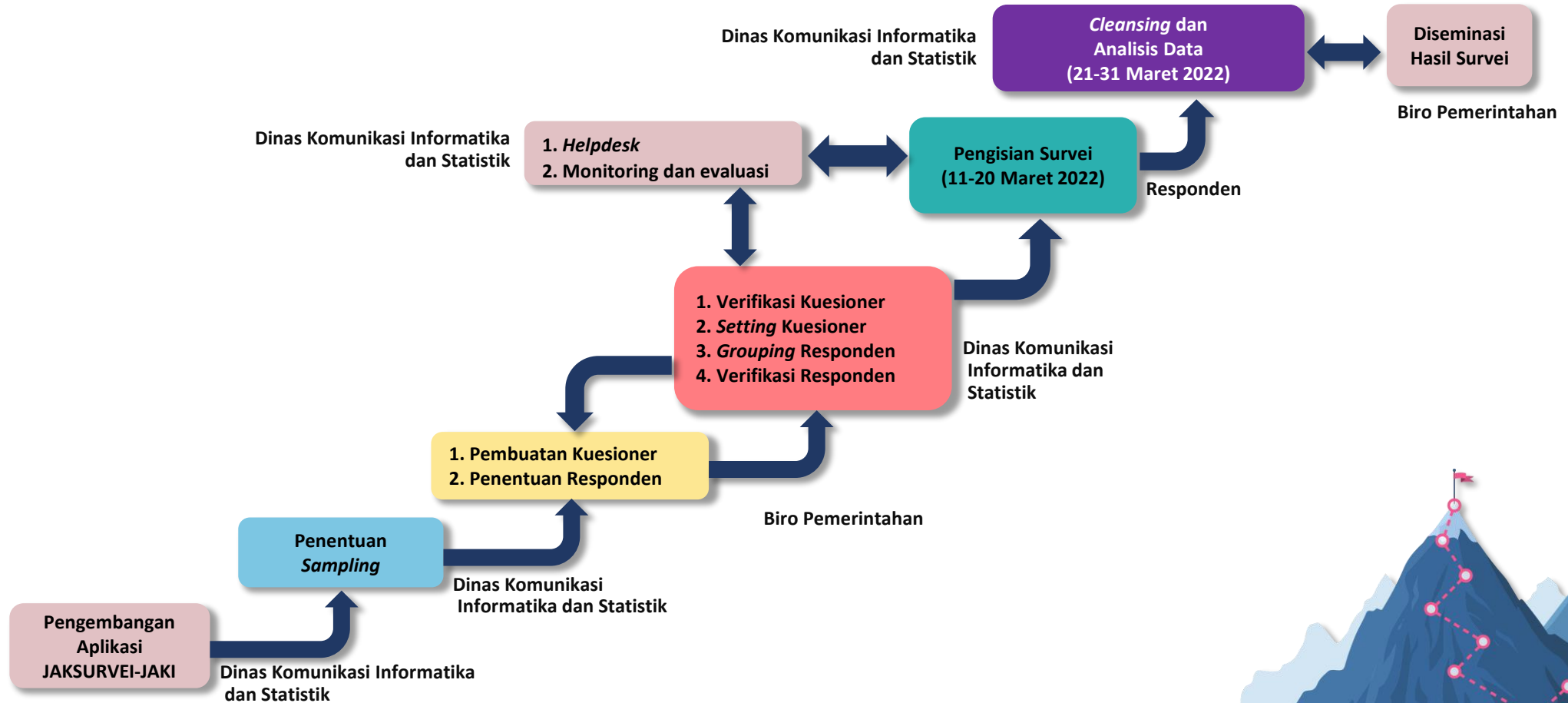
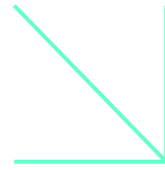
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2022

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 31 Maret 2022



TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



JUMLAH RESPONDEN



Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	Target (Data Valid)	Response Rate (Data Valid)	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/ Kabupaten	2022	TW 1	218	226	96%	11 - 20 Maret	10 hari
Kecamatan	2022	TW 1	922	952	97%	11 - 20 Maret	10 hari
Kelurahan	2022	TW 1	52.472	55.866	94%	11 - 20 Maret	10 hari

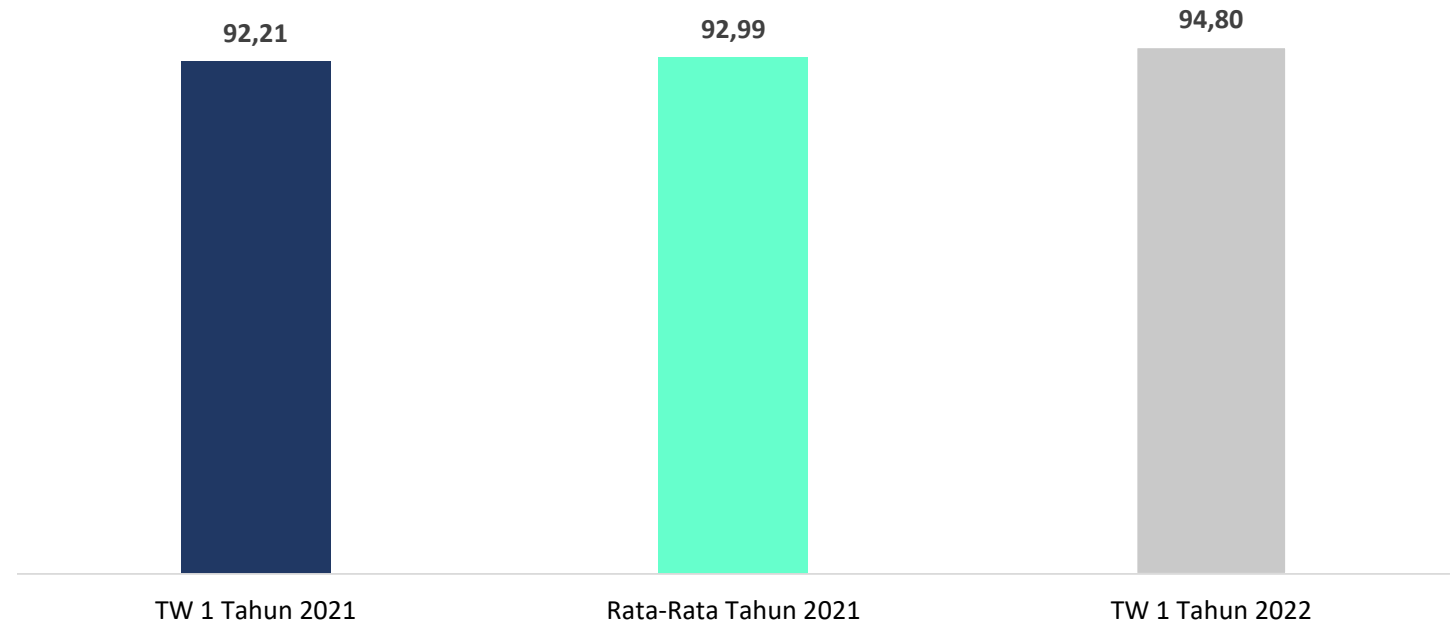
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



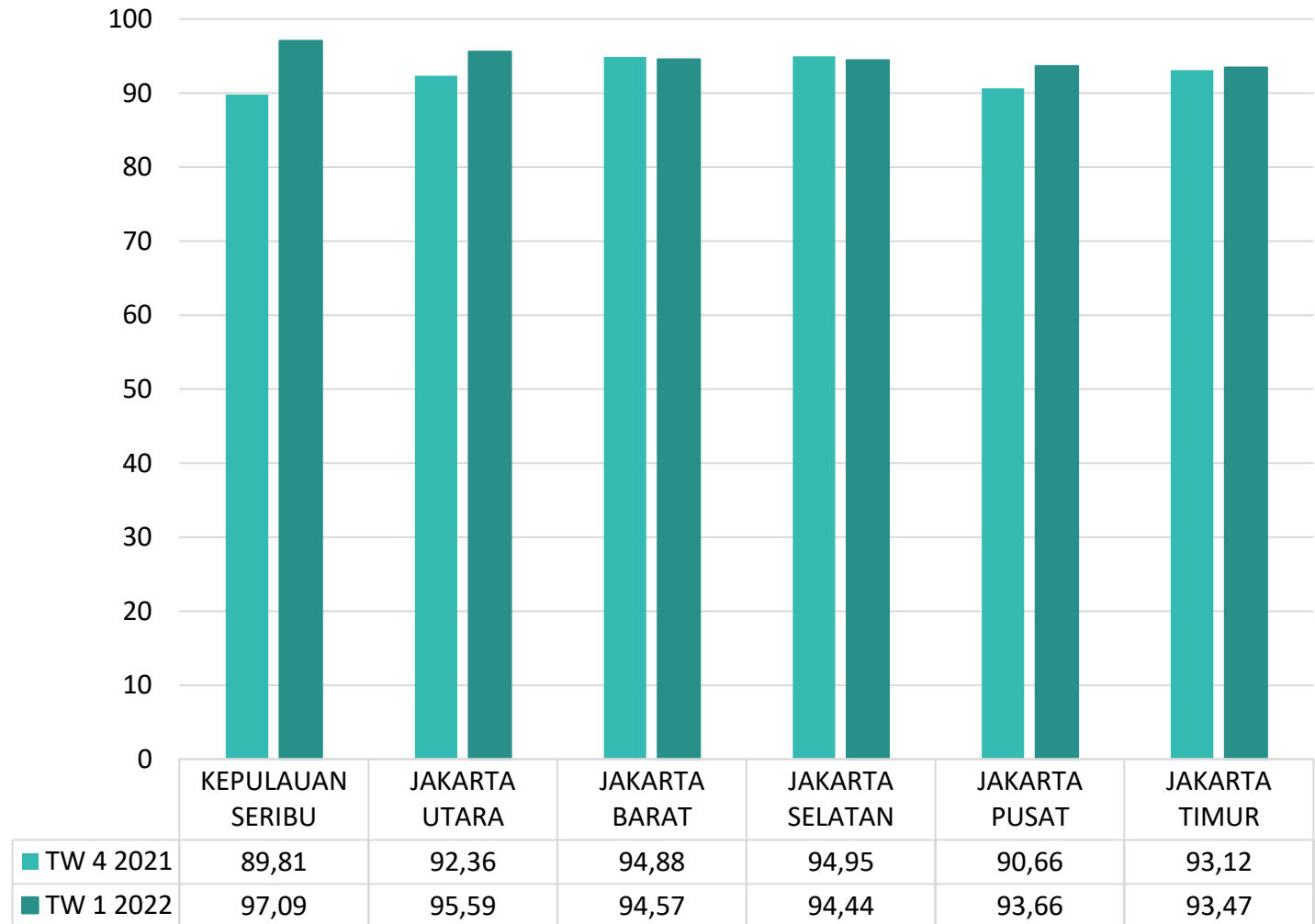
- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 1 Tahun 2022 (94,80) **meningkat** sebesar 2,59 poin dibandingkan Triwulan 1 Tahun 2021 (92,21).
- IKM Triwulan 1 Tahun 2022 (94,80) **meningkat** sebesar 1,81 poin dibandingkan rata-rata IKM tahun 2021 (92,99).



NILAI SKLM PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 1 Tahun 2022, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Jakarta Timur, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, dan Kepulauan Seribu. Sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Selatan dan Jakarta Barat.
- Peningkatan terbesar pada Kepulauan Seribu (7,28 poin), sedangkan penurunan terbesar ada pada Jakarta Selatan (0,51 poin).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI

Jumlah Responden
218



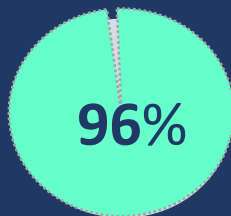
181
83%



37
17%

Response
Rate

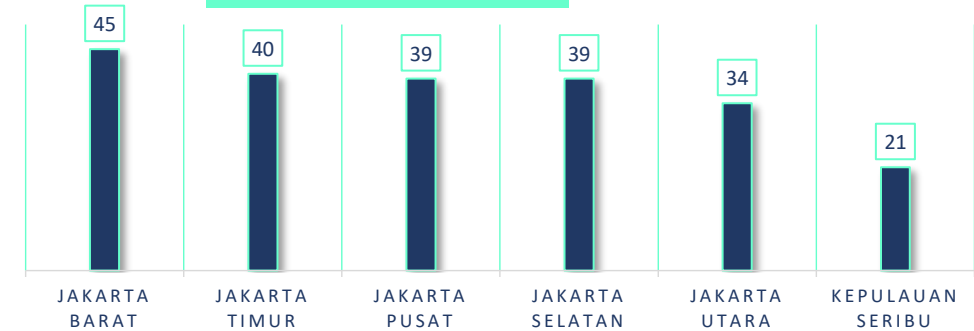
Responden : 218
Target : 226



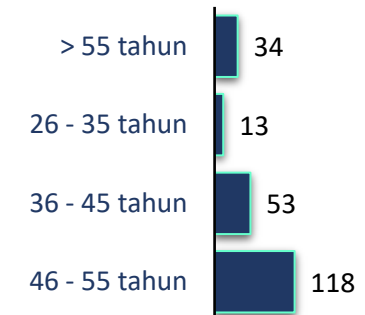
Segmen



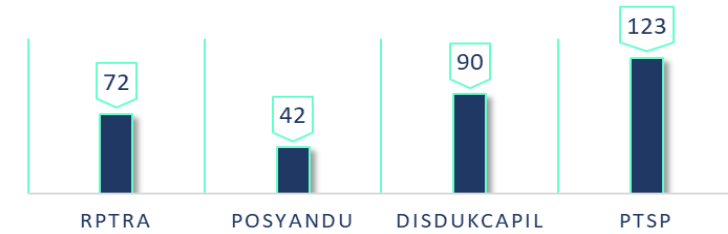
Kota/Kabupaten



Usia



Jumlah Kunjungan



*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

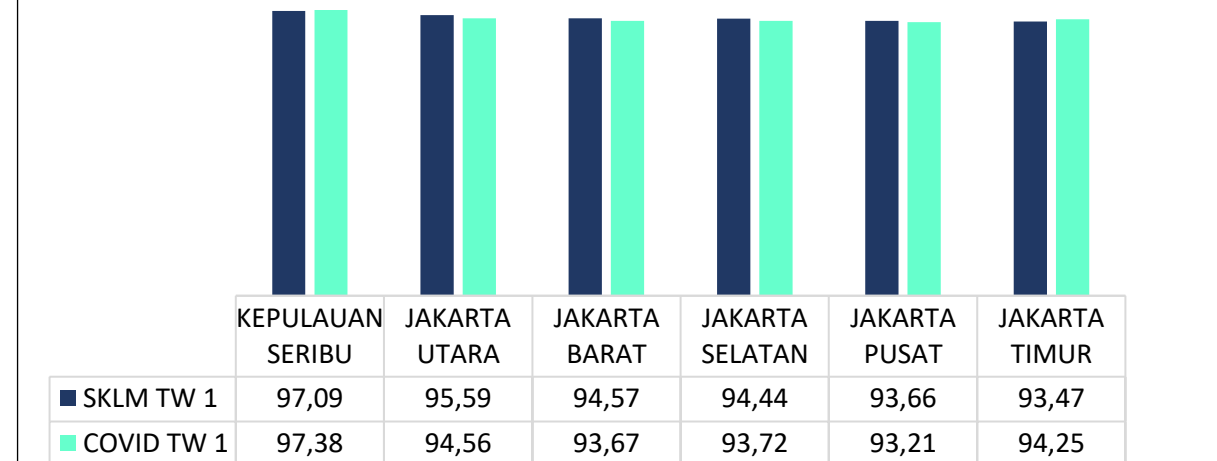
NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 1 TAHUN 2022



No	Segmen	Jumlah	Persentase
1.	DEWAN KOTA/KABUPATEN	43	20%
2.	CAMAT	40	18%
3.	FKDM	18	8%
4.	TIM PENGGERAK PKK	18	8%
5.	FKUB	17	8%
6.	FORUM PEMBAURAN KEBANGSAAN	17	8%
7.	KETUA KARANG TARUNA	12	6%
8.	FORMAPEL	10	5%

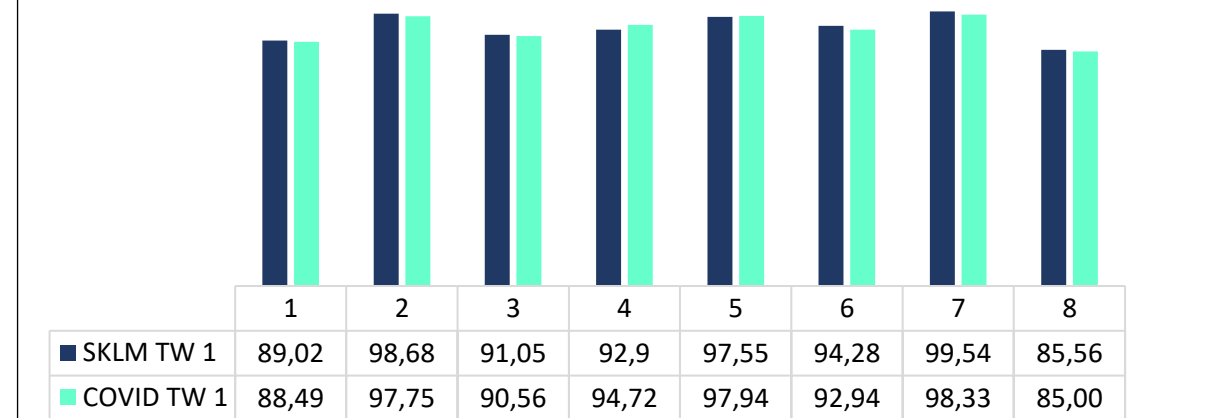
Menampilkan segmen dengan jumlah responden minimal 10, urutan berdasarkan jumlah segmen

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KAB



Perhitungan dan pengolahan menggunakan 218 responden Kota/Kabupaten*

TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 1 TAHUN 2022

n= 237

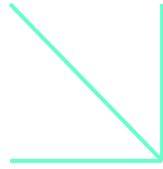
n= 218

No	PERNYATAAN KEPUASAN PELAYANAN	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	Growth
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.) sudah baik	93,35	94,61	↑1,26
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik	91,67	95,07	↑3,40
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	93,04	94,61	↑1,57
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	93,04	94,27	↑1,23
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	91,77	94,61	↑2,84
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	92,41	94,04	↑1,63
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	93,78	94,15	↑0,37
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	93,57	94,84	↑1,27
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	93,46	95,07	↑1,61
No	PERNYATAAN PENANGANAN COVID-19	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	95,15	95,64	↑0,49
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	93,35	94,04	↑0,69
3	Apakah Walikota/ Bupati dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	91,56	93,46	↑1,90
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Walikota/ Bupati dengan sigap merespon hal tersebut?	93,04	93,00	↓0,04
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah	93,78	94,84	↑1,06

■ Tertinggi
■ Terendah

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



n=237 n=218

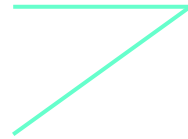
Harapan DKI Jakarta	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2022	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	119	134	50%	61%	↑ 11%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	131	114	55%	52%	↓ -3%
Menciptakan inovasi	109	97	46%	44%	↓ -2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	87	58	37%	27%	↓ -10%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	28	33	12%	15%	↑ 3%

- Tiap responden memilih maksimal 2 dari 5 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden



Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Walikota/Bupati pada periode ini adalah Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan tumbuh 11% dan Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan tumbuh 3%.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)



Harapan Jakarta Barat	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2022	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	13	29	29%	64%	↑ 35%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	29	28	64%	62%	↓ -2%
Menciptakan inovasi	29	18	64%	40%	↓ -24%
Kehadiran langsung ke masyarakat	18	13	40%	29%	↓ -11%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	1	2	2%	4%	↑ 2%

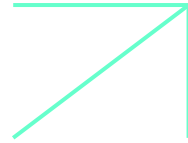
Harapan Jakarta Pusat	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2022	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	17	28	36%	72%	↑ 36%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	29	20	62%	51%	↓ -11%
Menciptakan inovasi	20	14	43%	36%	↓ -7%
Kehadiran langsung ke masyarakat	18	12	38%	31%	↓ -7%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	10	4	21%	10%	↓ -11%

Harapan Jakarta Selatan	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2022	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	28	22	64%	56%	↓ -8%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	21	19	48%	49%	↑ 1%
Menciptakan inovasi	22	18	50%	46%	↓ -4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	2	11	5%	28%	↑ 23%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	8	34%	21%	↓ -13%



- Tiap responden memilih maksimal 2 dari 5 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden di masing-masing kota/kabupaten

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)



Harapan Jakarta Timur	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	27	23	61%	58%	↓ -3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	28	22	64%	55%	↓ -9%
Menciptakan inovasi	16	19	36%	48%	↑ 12%
Kehadiran langsung ke masyarakat	11	9	25%	23%	↓ -2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	7	14%	18%	↑ 4%

Harapan Jakarta Utara	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2022	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	22	61%	65%	↑ 4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	16	17	44%	50%	↑ 6%
Menciptakan inovasi	13	14	36%	41%	↑ 5%
Kehadiran langsung ke masyarakat	17	10	47%	29%	↓ -18%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	5	11%	15%	↑ 4%

Harapan Kepulauan Seribu	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW Tahun 2022	Growth
Menciptakan inovasi	9	14	43%	67%	↑ 24%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	11	11	52%	52%	→ 0%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	9	7	43%	33%	↓ -10%
Kehadiran langsung ke masyarakat	8	6	38%	29%	↓ -9%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5	4	24%	19%	↓ -5%



- Tiap responden memilih maksimal 2 dari 5 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden di masing-masing kota/kabupaten

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN

n = 218

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	155	71%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	81	37%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	58	27%
Koordinasi ditingkatkan	61	28%
Prosedur pelayanan lebih mudah	33	15%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	76	35%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	33	15%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	32	15%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	22	10%
Petugas lebih ramah	10	5%
Himbauan perijinan rumah ibadah ditingkatkan	1	0%
Merespon sekecil apapun permasalahan di wilayah	1	0%

- Tiap responden memilih maksimal 3 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19

n=218

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	162	74%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	86	39%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	77	35%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	63	29%
Pemberian vaksin dipercepat	47	22%
Koordinasi ditingkatkan	44	20%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	17	8%
Melengkapi ketersediaan stok dari jenis-jenis vaksin yang tersedia	1	0%

- Tiap responden memilih maksimal 3 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

1. **Response rate** di tingkat Kota/Kabupaten sebesar **96%** dengan 218 responden dari 226 target responden.
2. **Nilai kepuasan** tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 1 Tahun 2022 (94,80) meningkat sebesar **2,59** poin dibandingkan Triwulan 1 Tahun 2021 (92,21). Sedangkan, nilai kepuasan Triwulan 1 Tahun 2022 (94,80) meningkat sebesar **1,81** poin dibandingkan rata-rata IKM tahun 2021 (92,99).
3. Di tingkat Kota/Kabupaten, peningkatan terbesar ada pada Kepulauan Seribu dengan nilai kepuasan masyarakat sebesar 97,09. Sedangkan penurunan terbesar ada pada Jakarta Selatan dengan nilai kepuasan masyarakat sebesar 94,44.
4. Indikator kepuasan tertinggi di tingkat Kota/Kabupaten adalah **Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik** dan **Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik (95,07)**. Sedangkan, indikator terendah ada pada indikator **Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman (94,04)**.
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Walikota/Bupati pada periode ini adalah **mengikutsertakan masyarakat** dalam kegiatan Kota/Kabupaten administrasi dan **Responsif/cepat tanggap** terhadap permasalahan.
6. Berdasarkan hasil nilai indikator, penilaian terhadap penanganan COVID-19 pada Triwulan 1 Tahun 2022 (94,20) meningkat sebesar **1,54** poin dibandingkan dengan Triwulan 1 Tahun 2021 (92,66).
7. Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19 di Kota/Kabupaten adalah Peran Walikota/ Bupati dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan COVID-19 di wilayah (95,64), sedangkan indikator terendahnya pada sigap dalam **merespon** terhadap warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos (93,00).

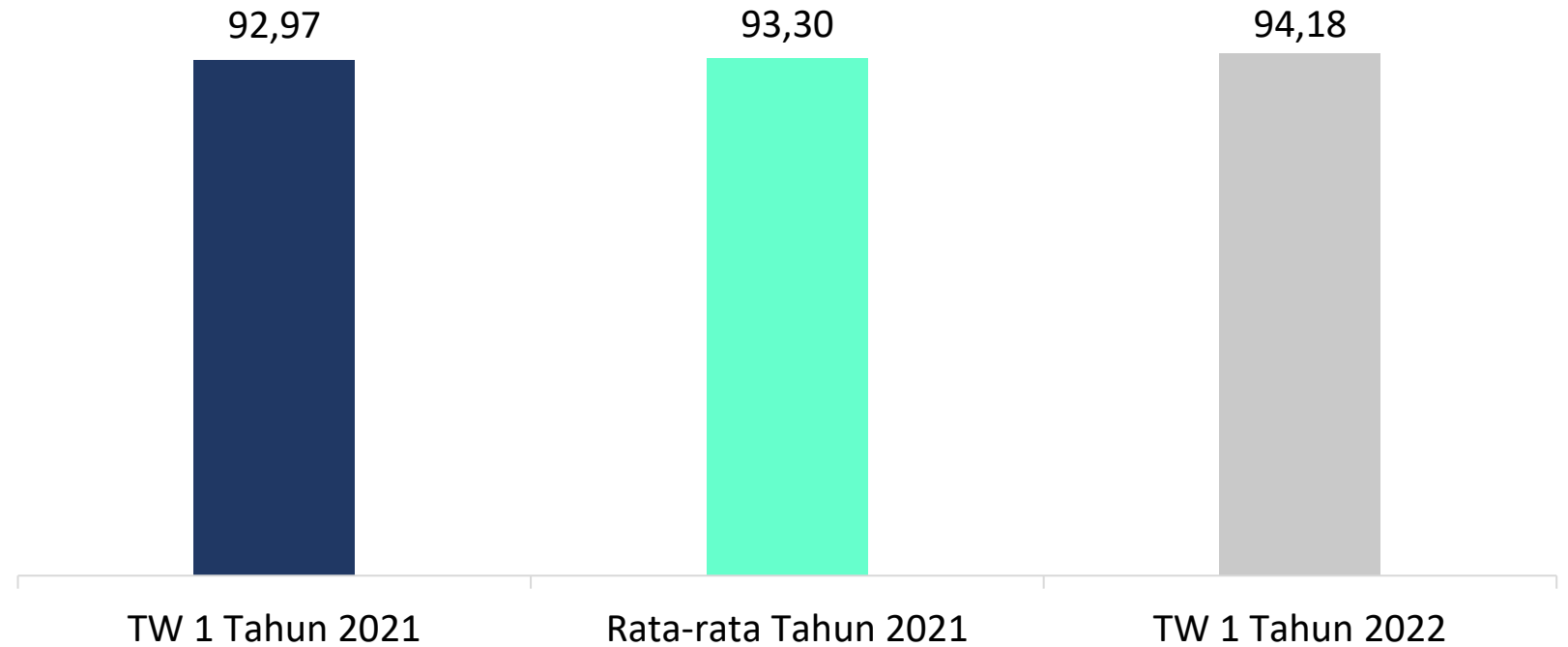
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



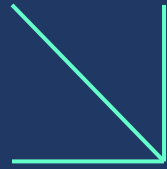
NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



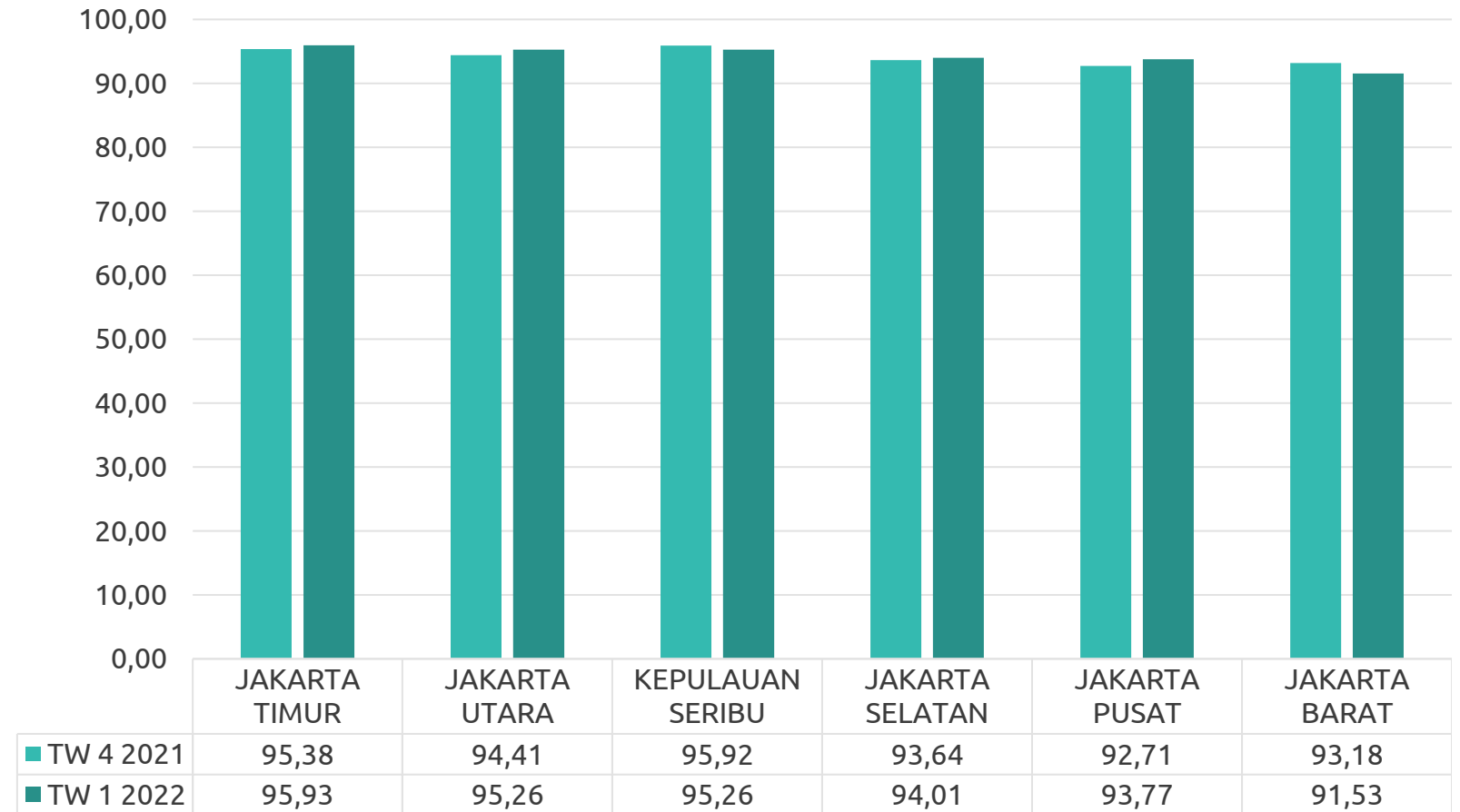
- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 1 tahun 2022 (**94,18**) **naik 1,21** poin jika dibandingkan triwulan 1 tahun 2021 (92,97).
- Jika dibandingkan dengan rata-rata IKM tahun 2021 (93,30) maka **naik 0,88** poin.



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 1 Tahun 2022, nilai rata-rata SKLM Kecamatan di tingkat Kota meningkat pada Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Timur, dan Jakarta Selatan. Namun turun pada Kepulauan Seribu dan Jakarta Barat
- Peningkatan terbesar pada Jakarta Pusat (1,06), sedangkan penurunan terbesar pada Jakarta Barat (-1,65).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI



Jumlah Responden
922

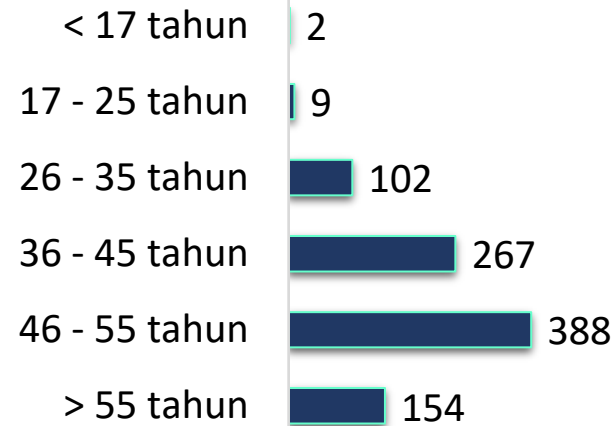


632 | 69%

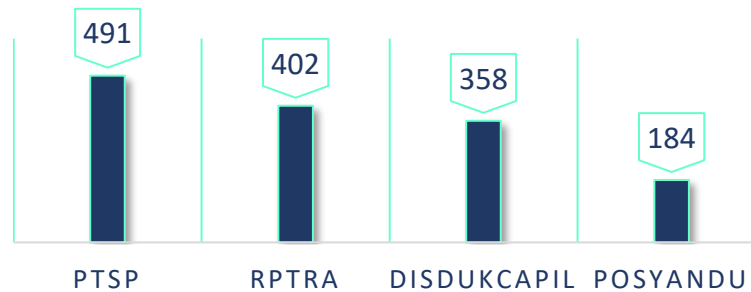


290 | 31%

Usia



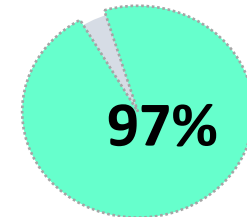
Jumlah Kunjungan



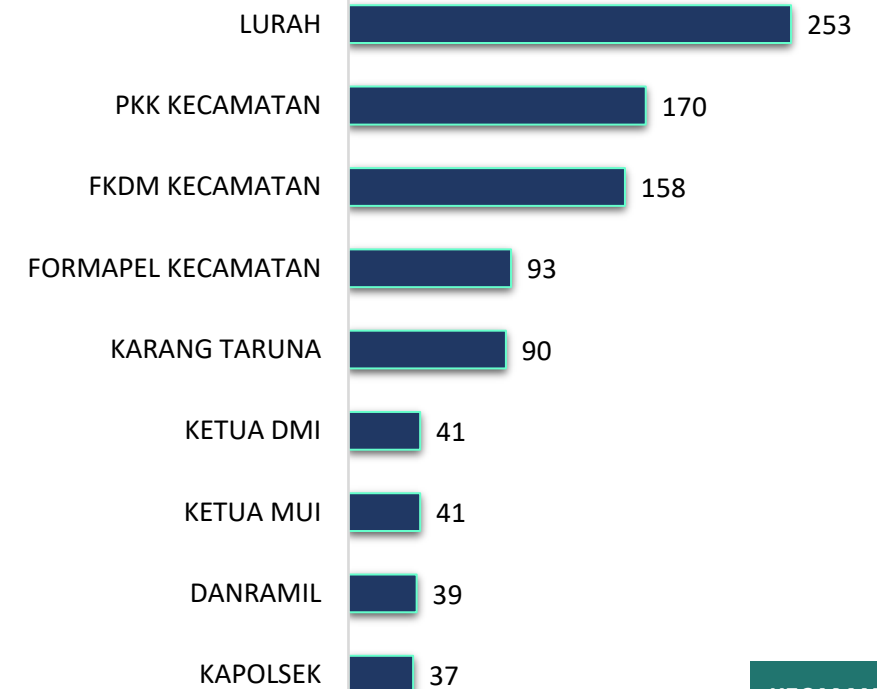
*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

Response Rate

Responden : 922
Target : 952



Segmen



KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2022

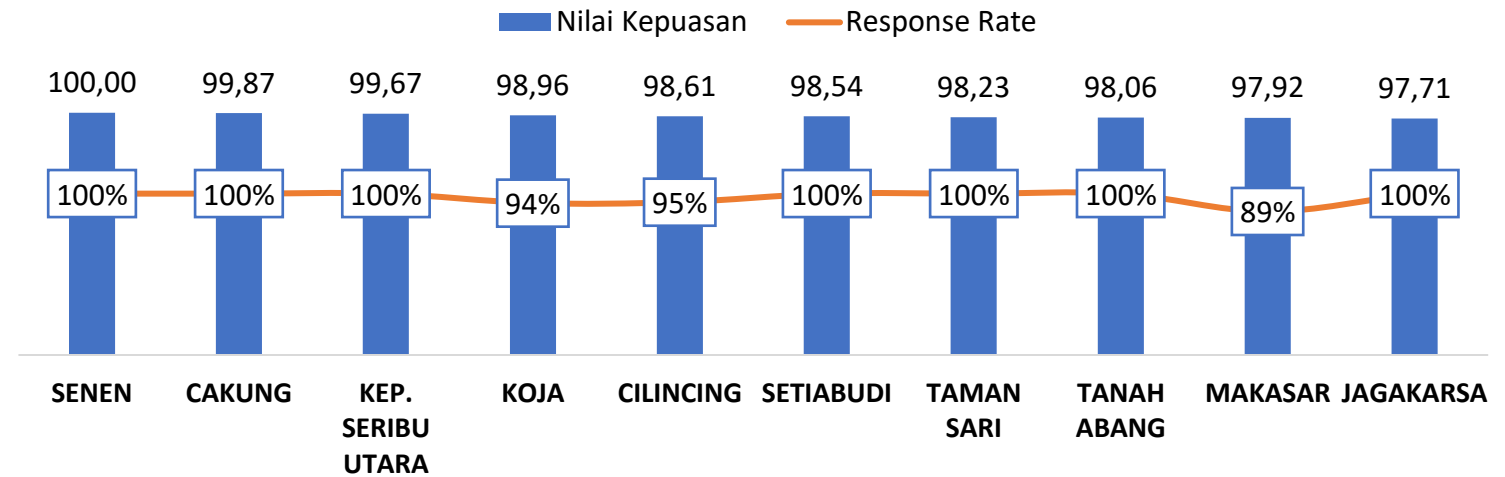


TINGKAT KEPUASAN

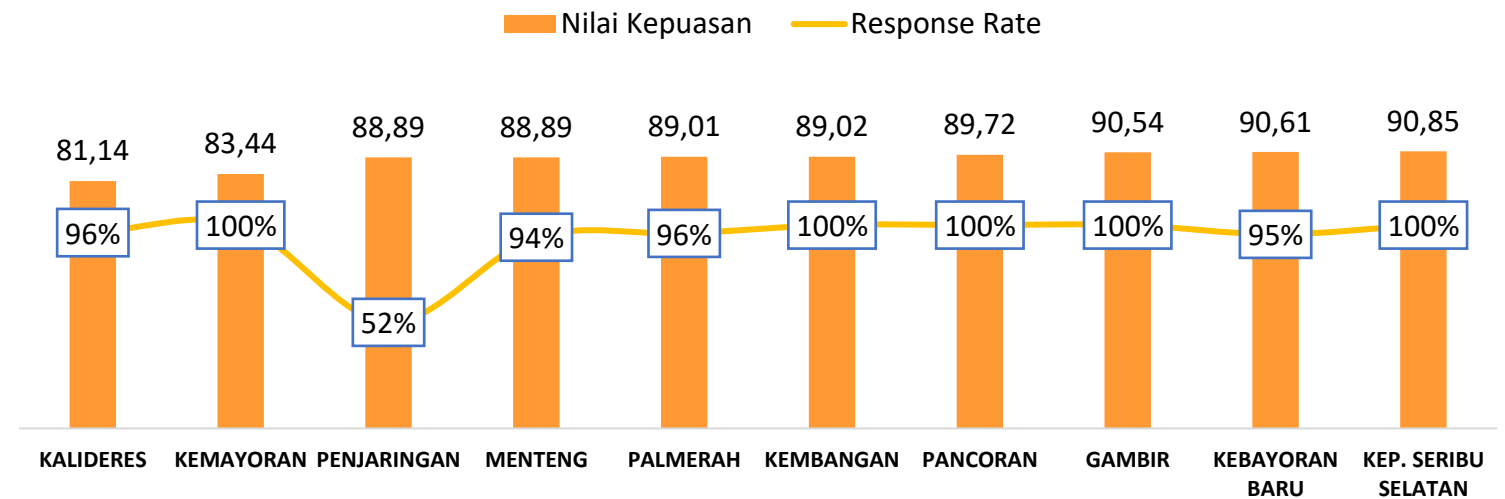


MUTU A

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 4 Tahun 2021						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 4 2021	TW 1 2022		TW 4 2021	TW 1 2022	
CAKUNG	100,00	99,87	↓ -0,13	21	21	→ 0
JOHAR BARU	100,00	97,36	↓ -2,64	20	20	→ 0
TAMAN SARI	99,87	98,23	↓ -1,64	22	22	→ 0
KEP.SERIBU UTARA	99,18	99,67	↑ 0,49	17	17	→ 0
JAGAKARSA	98,53	97,71	↓ -0,82	17	17	→ 0
PASAR REBO	98,41	92,99	↓ -5,42	21	21	→ 0
SAWAH BESAR	98,05	95,88	↓ -2,17	27	27	→ 0
KOJA	97,92	98,96	↑ 1,04	16	16	→ 0
CILINCING	97,51	98,61	↑ 1,10	19	18	↓ -1
CIRACAS	97,37	96,49	↓ -0,88	19	19	→ 0

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 4 Tahun 2021						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 4 2021	TW 1 2022		TW 4 2021	TW 1 2022	
TANAH ABANG	83,80	98,06	↑ 14,26	18	20	↑ 2
CEMPAKA PUTIH	88,54	96,01	↑ 7,47	16	16	→ 0
KEBAYORAN LAMA	88,61	92,22	↑ 3,61	20	20	→ 0
PENJARINGAN	89,27	88,89	↓ -0,38	22	12	↓ -10
JATINEGARA	90,03	94,71	↑ 4,68	22	21	↓ -1
PALMERAH	90,05	89,01	↓ -1,04	24	23	↓ -1
KALIDERES	90,28	81,14	↓ -9,14	54	52	↓ -2
GAMBIR	90,36	90,54	↑ 0,18	32	32	→ 0
MENTENG	90,49	88,89	↓ -1,60	33	31	↓ -2
CILANDAK	90,94	95,32	↑ 4,38	19	19	→ 0

- Kecamatan yang **masih** masuk 10 Nilai Terendah di TW 1 Tahun 2022 :
Penjaringan, Palmerah, Kalideres, Gambir, Menteng
- Kecamatan Tanah Abang nilainya naik untuk semua indikator, kenaikan tertinggi pada Q9 (Hubungan Antara Camat dan Jajarannya) +16,81 poin dan Q2 (Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah) +15,56 poin

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TAMAN SARI	98,23	100%	2 Tertinggi
KEBON JERUK	97,07	82%	2 Tertinggi
PALMERAH	89,01	96%	2 Terendah
KALIDERES	81,14	96%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SEZEN	100,00	100%	2 Tertinggi
TANAH ABANG	98,06	100%	2 Tertinggi
MENTENG	88,89	94%	2 Terendah
KEMAYORAN	83,44	100%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SETIABUDI	98,54	100%	2 Tertinggi
JAGAKARSA	97,71	100%	2 Tertinggi
KEBAYORAN BARU	90,61	95%	2 Terendah
PANCORAN	89,72	100%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
CAKUNG	99,87	100%	2 Tertinggi
MAKASAR	97,92	89%	2 Tertinggi
KRAMAT JATI	93,43	100%	2 Terendah
PASAR REBO	92,99	100%	2 Terendah

JAKARTA UTARA

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KOJA	98,96	94%	2 Tertinggi
CILINCING	98,61	95%	2 Tertinggi
TANJUNG PRIOK	93,75	100%	2 Terendah
PENJARINGAN	88,89	52%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEP. SERIBU UTARA	99,67	100%	Tertinggi
KEP. SERIBU SELATAN	90,85	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pelayanan Kecamatan	TW 4 2021	TW 1 2022	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	93,87	93,68	↓-0,19
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	93,60	93,55	↓-0,05
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	93,21	93,41	↑0,20
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	95,30	94,36	↓-0,94
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	93,58	93,84	↑0,26
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	93,26	92,35	↓-0,91
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	93,39	93,41	↑0,02
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	93,98	93,57	↓-0,41
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	94,51	94,14	↓-0,37

■ Tertinggi
■ Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
LURAH	253	96,89
PKK KECAMATAN	170	92,76
FKDM KECAMATAN	158	91,05
FORMAPEL KECAMATAN	93	89,49
KARANG TARUNA	90	90,59
KETUA DMI	41	94,04
KETUA MUI	41	94,92
DANRAMIL	39	96,15
KAPOLSEK	37	98,65

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KECAMATAN TERENDAH)

No	Pernyataan	Kalideres	Kemayoran	Menteng
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	79,33	83,65	87,10
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	82,21	82,69	87,90
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	81,25	85,58	87,10
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	84,13	83,65	88,71
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	84,13	84,62	88,71
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	79,33	82,69	86,29
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	79,33	81,73	91,13
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	79,33	83,65	91,94
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	81,25	82,69	91,13
INDEKS KEPUASAN		81,14	83,44	88,89

■ Tertinggi
■ Terendah

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Camat yaitu Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum serta Menciptakan Inovasi, sama seperti periode sebelumnya

n=942 n=922

Harapan	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2022	Growth
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	422	419	45%	45%	→ 0%
Menciptakan Inovasi	392	411	42%	45%	↑ 3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	310	290	33%	31%	↓ -2%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	311	290	33%	31%	↓ -2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	250	268	27%	29%	↑ 2%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	293	256	31%	28%	↓ -3%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	239	246	25%	27%	↑ 2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	86	98	9%	11%	↑ 2%

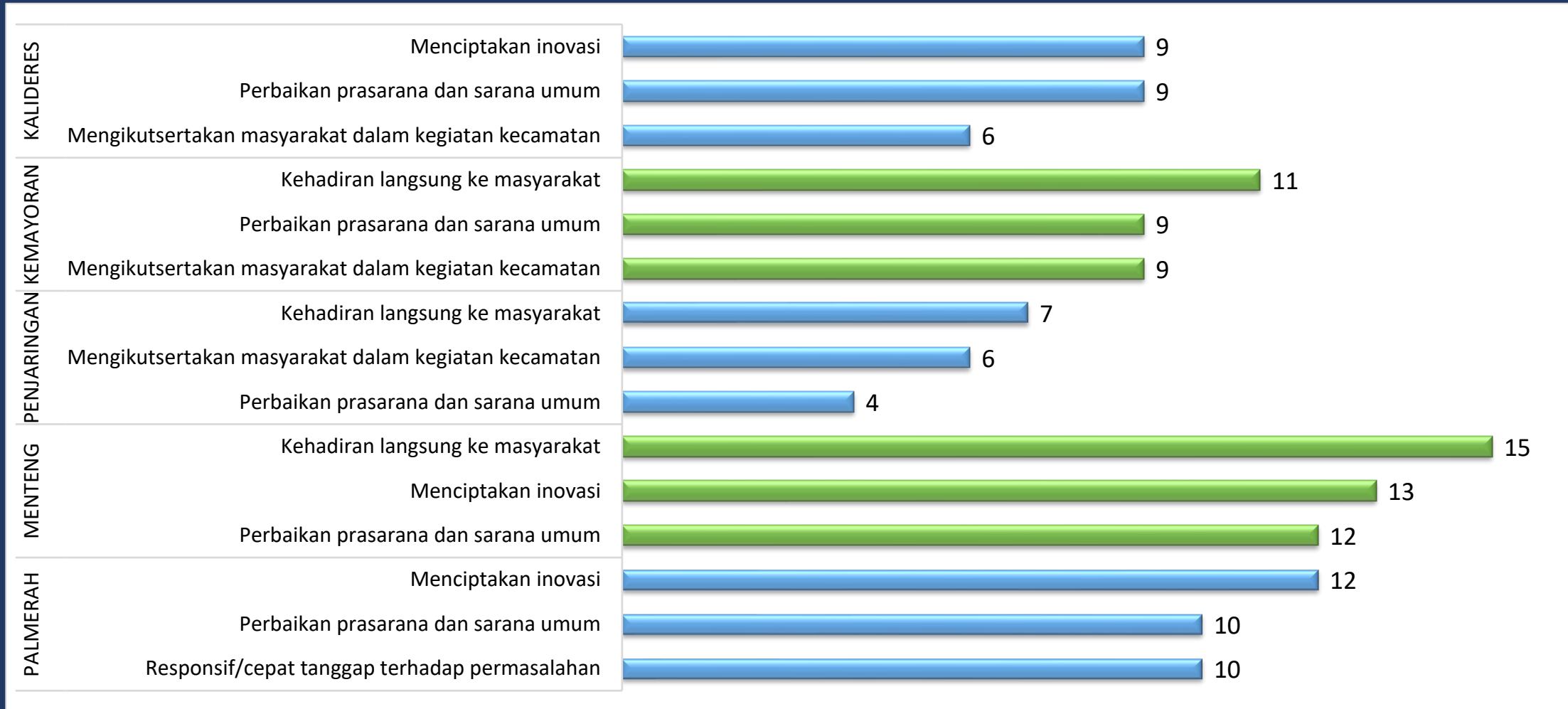


KECAMATAN

Catatan :

- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



Lainnya : Meningkatkan keamanan dengan ronda rutin di setiap RT, Lebih inovatif, dan FKDM lebih diperhatikan

- Responden dapat memilih maks 3 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=922

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	584	63,3%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	272	29,5%
Prosedur pelayanan lebih mudah	258	28,0%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	257	27,9%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	230	24,9%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	158	17,1%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	156	16,9%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	110	11,9%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	99	10,7%
Petugas lebih ramah	94	10,2%
Lainnya	3	0,3%

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)



- Responden dapat memilih maks 3 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden di masing-masing kecamatan

n=52

Kecamatan Kalideres	Jumlah	Persentase
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	33	63,5%
Prosedur pelayanan lebih mudah	25	48,1%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	20	38,5%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	18	34,6%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	14	26,9%

n=26

Kecamatan Kemayoran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	11	42,3%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11	42,3%
Prosedur pelayanan lebih mudah	10	38,5%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	10	38,5%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	7	26,9%

n=31

Kecamatan Menteng	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	16	51,6%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	12	38,7%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11	35,5%
Prosedur pelayanan lebih mudah	10	32,3%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	10	32,3%

NILAI PENANGANAN COVID



MUTU A

No	Penanganan Covid Kecamatan	TW 4 2021	TW 1 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Camat dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	95,17	94,74	↓-0,43
2	Apakah Camat sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	94,27	93,38	↓-0,89
3	Apakah Camat dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	92,28	92,57	↑0,29
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Camat dengan sigap merespon hal tersebut?	93,07	92,71	↓-0,36
5	Bagaimana Camat dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah	94,85	94,28	↓-0,57

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
CAKUNG	100,00	100%
SENEN	100,00	100%
KEP. SERIBU UTARA	99,71	100%
CILINCING	98,89	95%
KOJA	98,75	94%
MAKASAR	98,13	89%
SETIABUDI	97,63	100%
JATINEGARA	97,62	95%
TANAH ABANG	97,50	100%
DUREN SAWIT	96,94	95%

10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
KALIDERES	79,23	96%
KEMAYORAN	85,00	100%
PALMERAH	88,26	96%
PENJARINGAN	88,33	52%
MENTENG	88,71	94%
KEBAYORAN BARU	89,52	95%
GAMBIR	90,47	100%
CENGKARENG	91,07	93%
TAMBORA	91,67	91%
TANJUNG PRIOK	92,25	100%

KECAMATAN

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN



n=922

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	597	64,8%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	406	44,0%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	260	28,2%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	211	22,9%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan ²	202	21,9%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	193	20,9%
Pemberian vaksin dipercepat	133	14,4%
Tes Covid-19 gratis	103	11,2%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	98	10,6%
Tranparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	57	6,2%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	1	0,1%

- Responden dapat memilih maks 3 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **97%** dengan 922 responden dari target 952 responden.
- **Nilai Kepuasan (IKM)** di tingkat kecamatan **94,18 (Mutu A) naik 0,32 poin** dari triwulan 4 tahun 2021. Jika dibandingkan dengan IKM triwulan 1 tahun 2021 naik 1,21 poin dan jika dibandingkan dengan rata-rata IKM tahun 2021 naik 0,88 poin.
- Di tingkat kecamatan, tiga nilai **kepuasan tertinggi** yakni di Kecamatan **Senen** (100,00), **Cakung** (99,87), dan **Kep. Seribu Utara** (99,67), sedangkan tiga nilai **terendah** yaitu **Kalideres** (81,14), **Kemayoran** (83,44), **Penjaringan** (88,89) dan **Menteng** (88,89) yang bernilai sama . Pada triwulan ini tidak ada kecamatan dengan nilai di bawah standar kepuasan.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli** (94,36), sedangkan **indikator terendah** pada Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman (92,35).
- Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **perbaikan prasarana dan sarana umum** serta **menciptakan inovasi**, sama seperti triwulan sebelumnya.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat kecamatan yakni **94,11** yang naik 0,18 poin dari triwulan 4 tahun 2021.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kecamatan adalah Peran Camat dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (94,74), sedangkan **indikator terendahnya** pada **Ketegasan** Camat dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB (92,57), sama seperti triwulan sebelumnya.

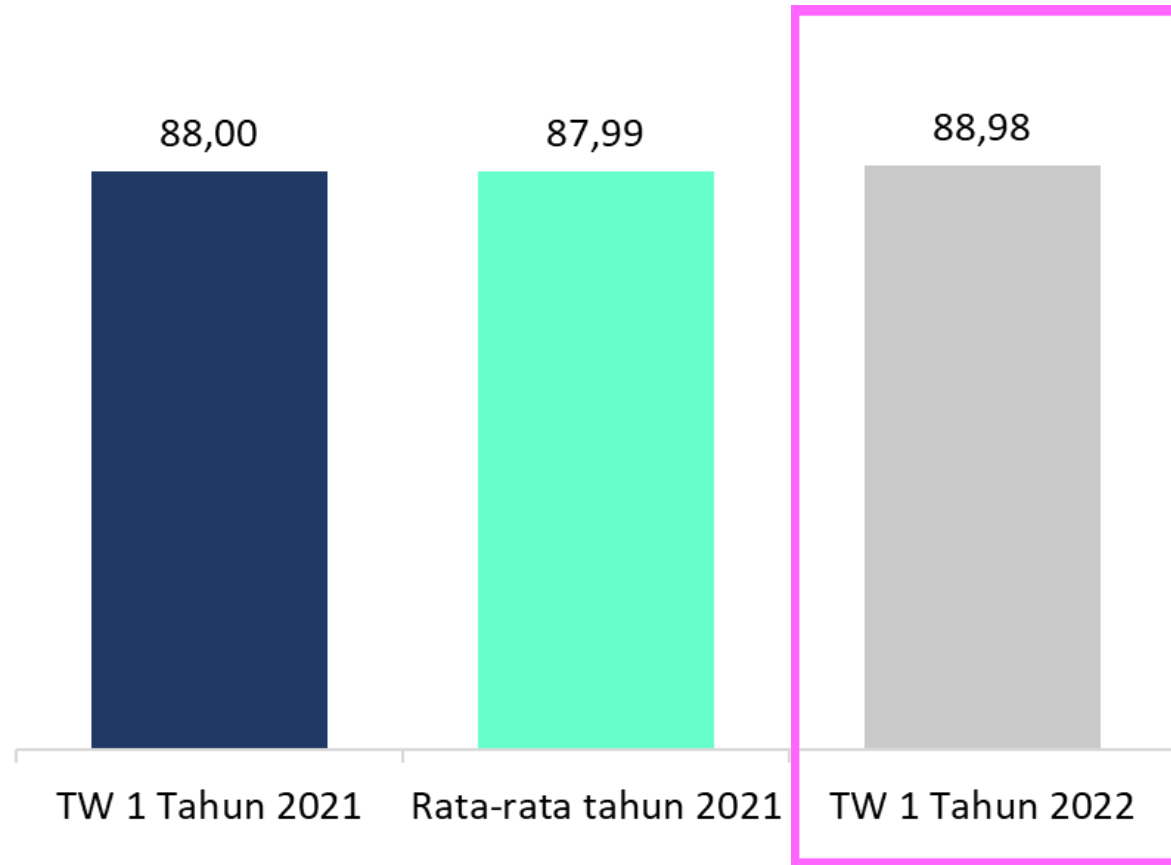
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



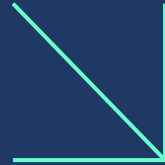
NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN



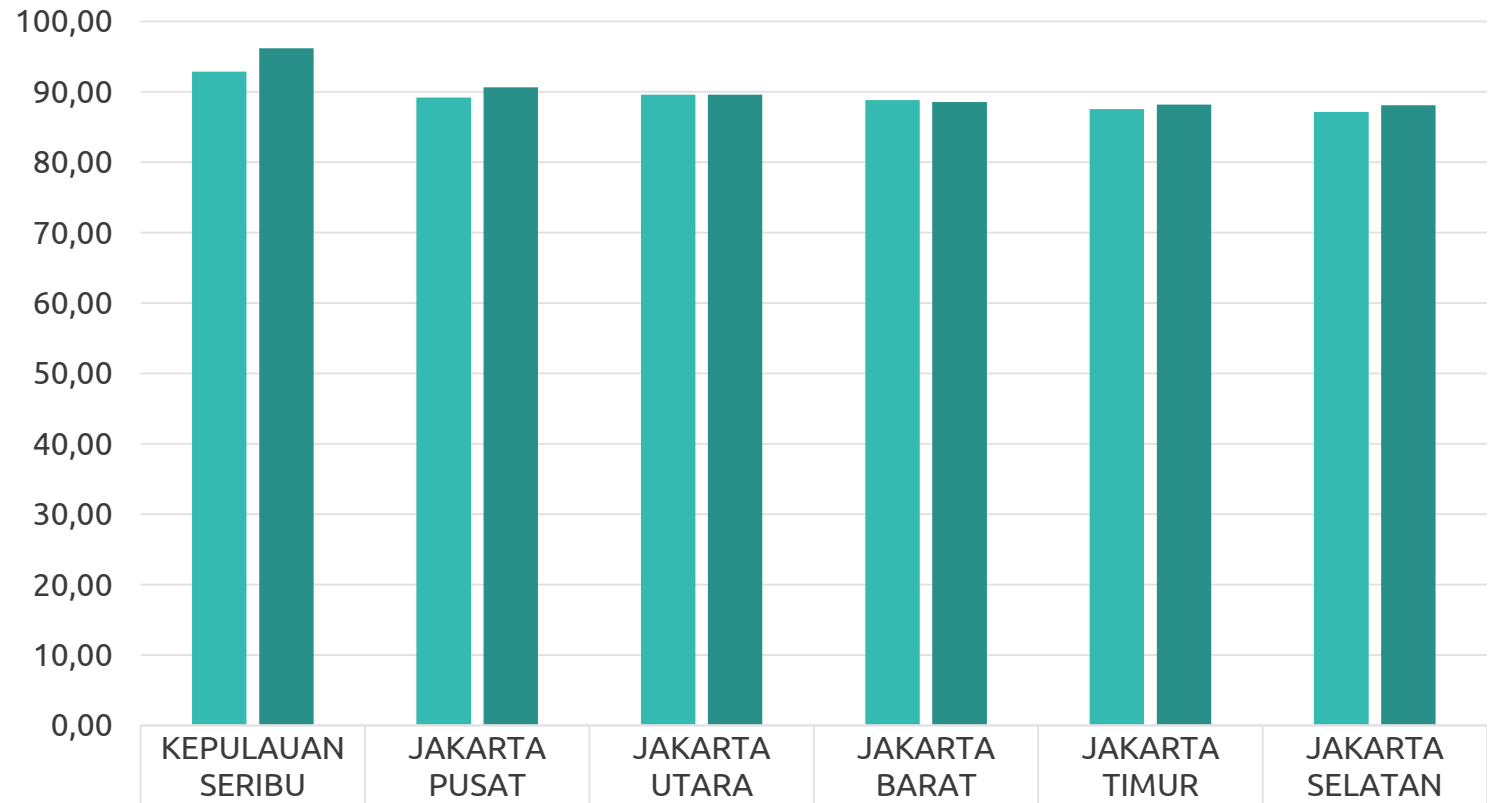
- Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 1 tahun 2021 bernilai **88,98** naik 0,98 poin dibandingkan triwulan 1 tahun 2021 (88,00).
- Jika dibandingkan dengan rata-rata tahun 2021 (87,99) maka naik 0,99 poin.



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan tertinggi berada pada wilayah Kepulauan seribu dengan peningkatan sebesar 3,33 poin, walaupun begitu juga ada penurunan nilai, yakni pada wilayah Jakarta Barat dengan penurunan sebesar 0,28 poin.



	KEPULAUAN SERIBU	JAKARTA PUSAT	JAKARTA UTARA	JAKARTA BARAT	JAKARTA TIMUR	JAKARTA SELATAN
■ TW 4 Tahun 2021	92,85	89,15	89,58	88,81	87,55	87,15
■ TW 1 Tahun 2022	96,18	90,62	89,60	88,53	88,19	88,07

*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada periode saat ini

DEMOGRAFI



Jumlah Responden
52.472

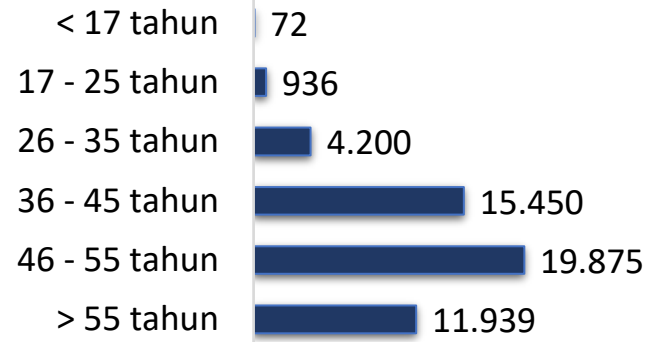


24.668 | 47%



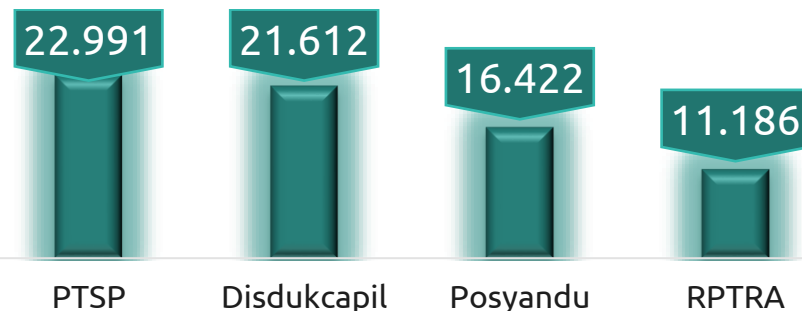
27.804 | 53%

Usia



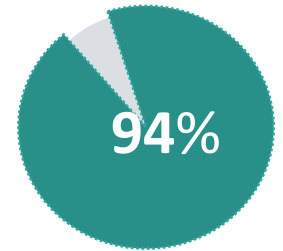
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

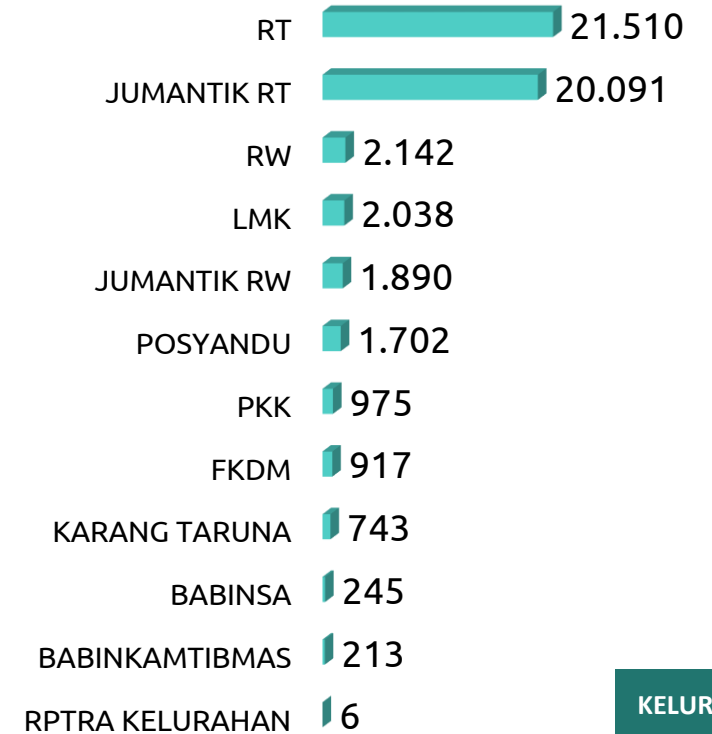


Response Rate

Responden : 52.472
Target : 55.866



Segmen



KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2022

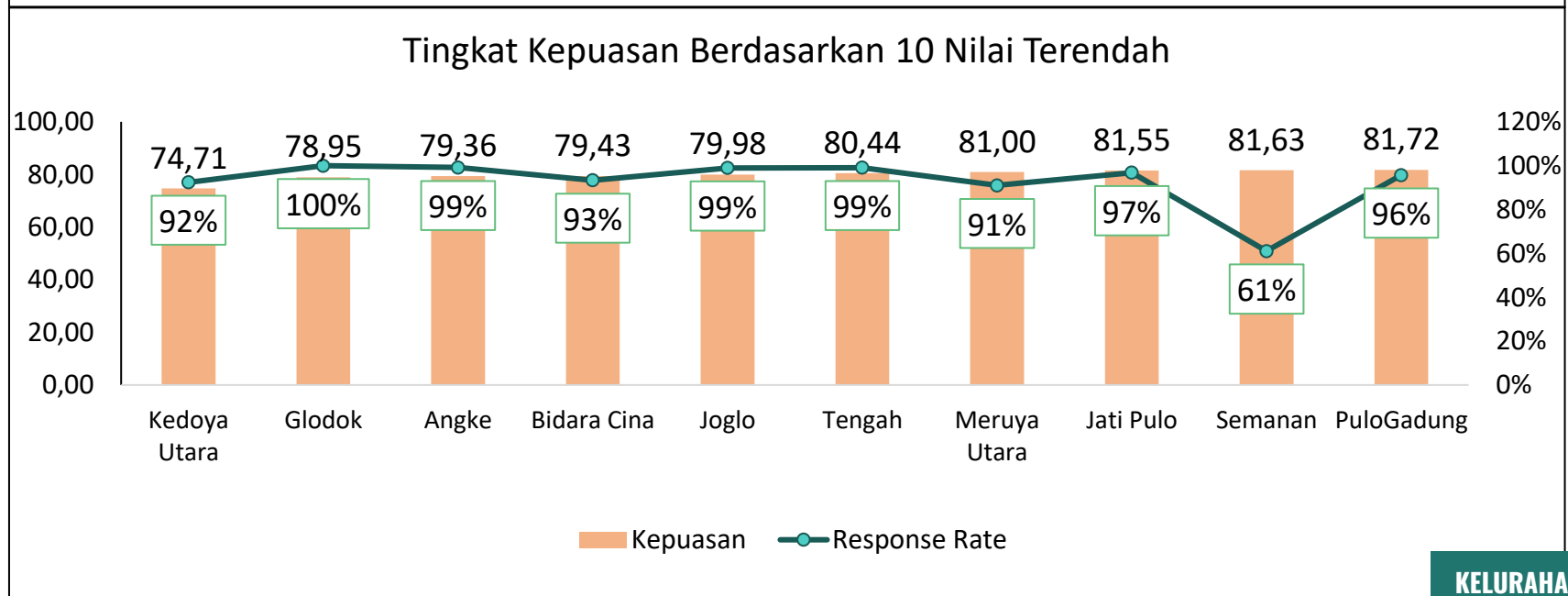
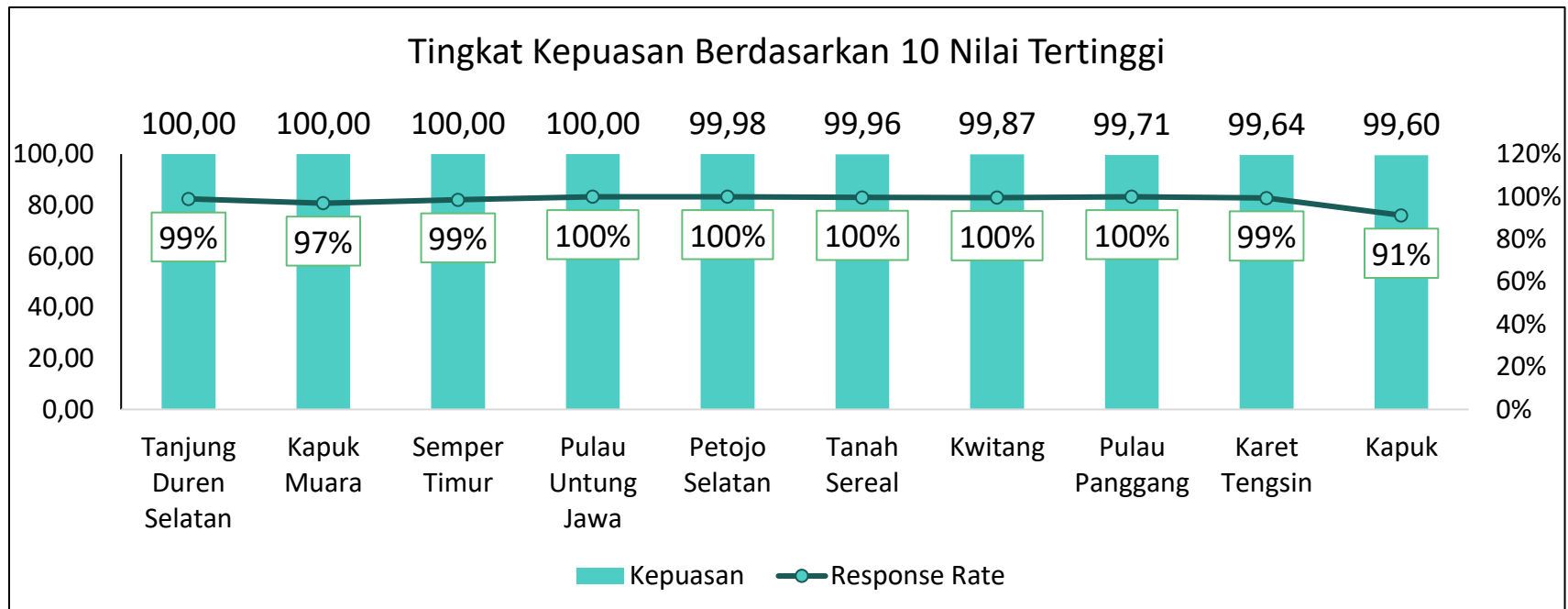
TINGKAT KEPUASAN



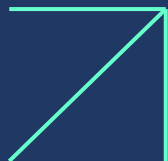
MUTU A

Catatan :

- Syarat: Kelurahan dengan response rate $\geq 50\%$
- Tidak ada kelurahan yang memiliki jumlah *response rate* $< 50\%$



EVALUASI TINGKAT KELURAHAN



Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 4 Tahun 2021							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Response Rate TW 4 2021	Responden Growth
	TW 4 2021	TW 1 2022		TW 4 2021	TW 1 2022		
Tanjung Duren Selatan	99,97	100,00	↑ 0,03	192	190	99%	↓ -2
Tanah Sereal	99,96	99,96	↓ 0,00	292	291	100%	↓ -1
Pulau Untung Jawa	99,86	100,00	↑ 0,14	39	39	100%	↑ 0
Semper Timur	99,39	100,00	↑ 0,61	197	198	99%	↑ 1
BidaraCina	99,36	79,43	↓ -19,92	424	409	93%	↓ -15
Cempaka Putih Timur	99,34	98,98	↓ -0,36	227	228	100%	↑ 1
Kwitang	99,19	99,87	↑ 0,67	224	228	100%	↑ 4
Semper Barat	98,65	88,18	↓ -10,48	338	335	88%	↓ -3
Pulo Gebang	98,48	98,75	↑ 0,27	174	171	99%	↓ -3
Kenari	98,46	99,43	↑ 0,97	81	92	100%	↑ 11

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 4 Tahun 2021							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Response Rate TW 4 2021	Responden Growth
	TW 4 2021	TW 1 2022		TW 4 2021	TW 1 2022		
Pulau Pari	78,89	87,31	↑ 8,43	60	60	100%	↑ 0
Utan Panjang	80,05	91,81	↑ 11,76	105	153	88%	↑ 48
Glodok	80,92	78,95	↓ -1,97	128	128	100%	↑ 0
PuloGadung	81,01	81,72	↑ 0,71	208	201	98%	↓ -7
Angke	81,10	79,36	↓ -1,75	239	241	100%	↑ 2
Karang Anyar	81,29	84,66	↑ 3,37	269	299	81%	↑ 30
Kartini	81,69	85,66	↑ 3,98	211	224	88%	↑ 13
Joglo	81,70	79,98	↓ -1,73	189	187	100%	↓ -2
Kelapa Gading Timur	81,93	84,81	↑ 2,87	101	100	100%	↓ -1
Sungai Bambu	81,96	84,24	↑ 2,28	198	196	89%	↓ -2

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Tanjung Duren Selatan	100,00	99%	2 Tertinggi
Tanah Sereal	99,96	100%	2 Tertinggi
Glodok	78,95	100%	2 Terendah
Kedoya Utara	74,71	92%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Petojo Selatan	99,98	100%	2 Tertinggi
Kwitang	99,87	100%	2 Tertinggi
Kebon Kacang	82,64	96%	2 Terendah
Petamburan	83,31	86%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Guntur	99,33	100%	2 Tertinggi
Pejaten Timur	98,05	100%	2 Tertinggi
Grogol Utara	82,20	94%	2 Terendah
Ulujami	83,12	95%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pulo Gebang	98,75	99%	2 Tertinggi
Cipinang Besar Selatan	97,75	98%	2 Tertinggi
Bidara Cina	79,43	93%	2 Terendah
Tengah	80,44	99%	2 Terendah

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Semper Timur	100,00	99%	2 Tertinggi
Kapuk Muara	100,00	97%	2 Tertinggi
Sunter Jaya	84,00	95%	2 Terendah
Pademangan Timur	84,10	90%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pulau Untung Jawa	100,00	100%	2 Tertinggi
Pulau Panggang	99,71	100%	2 Tertinggi
Pulau Pari	87,31	100%	2 Terendah
Pulau Tidung	95,43	100%	2 Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Indikator	Kepuasan	Kepuasan	Growth
		TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	
1	Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	88,03	88,55	↑ 0,52
2	Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	87,93	88,31	↑ 0,38
3	Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	87,80	88,26	↑ 0,46
4	Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	89,70	90,20	↑ 0,50
5	Pengaduan ditangani secara TUNTAS	88,17	88,60	↑ 0,43
6	Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	88,41	88,97	↑ 0,56
7	Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	88,49	88,81	↑ 0,32
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	88,40	88,84	↑ 0,44
9	Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	88,66	88,93	↑ 0,27

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
RT	21.510	89,56
JUMANTIK RT	20.091	87,58
RW	2.142	89,59
LMK	2.038	88,76
JUMANTIK RW	1.890	88,70
POSYANDU	1.702	89,72
PKK	975	90,77
FKDM	917	89,74
KARANG TARUNA	743	90,57
BABINSA	245	94,40
BABINKAMTIBMAS	213	94,14
RPTRA KELURAHAN	6	90,28

■ Tertinggi
■ Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	Kedoya Utara	Glodok	Angke
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	73,28	78,91	79,56
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	74,46	78,13	79,98
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	74,46	78,71	79,36
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	75,75	80,08	79,46
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	75,11	77,93	79,05
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	75,54	79,3	79,67
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	76,08	79,1	78,94
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	74,57	79,69	79,25
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	73,17	78,71	78,94
NILAI IKM	74,71	78,95	79,36

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Lurah yaitu kehadiran langsung ke masyarakat, serta perbaikan prasarana dan sarana umum, sama seperti periode sebelumnya

Catatan :

- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=53.070 n=52.472

Harapan	TW 4 Tahun 2021	TW 1 Tahun 2022	% TW 4 Tahun 2021	% TW 1 Tahun 2022	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	23.123	23.659	44%	45%	1%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	22.006	22.206	41%	42%	1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19.377	18.852	37%	36%	-1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	19.019	19.783	36%	38%	2%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	16.020	15.980	30%	30%	0%
Menciptakan inovasi	14.348	13.894	27%	26%	-1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	9.485	10.221	18%	19%	1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6.450	6.173	12%	12%	0%

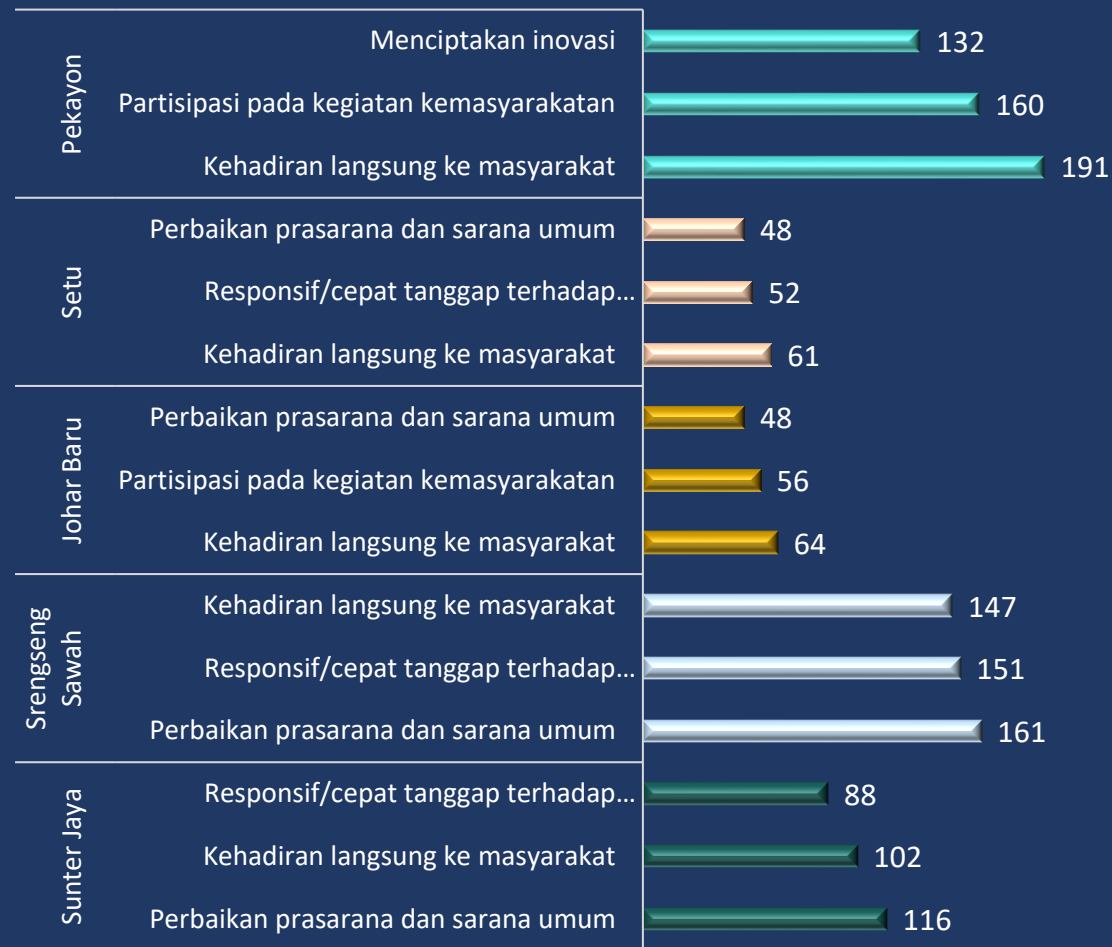
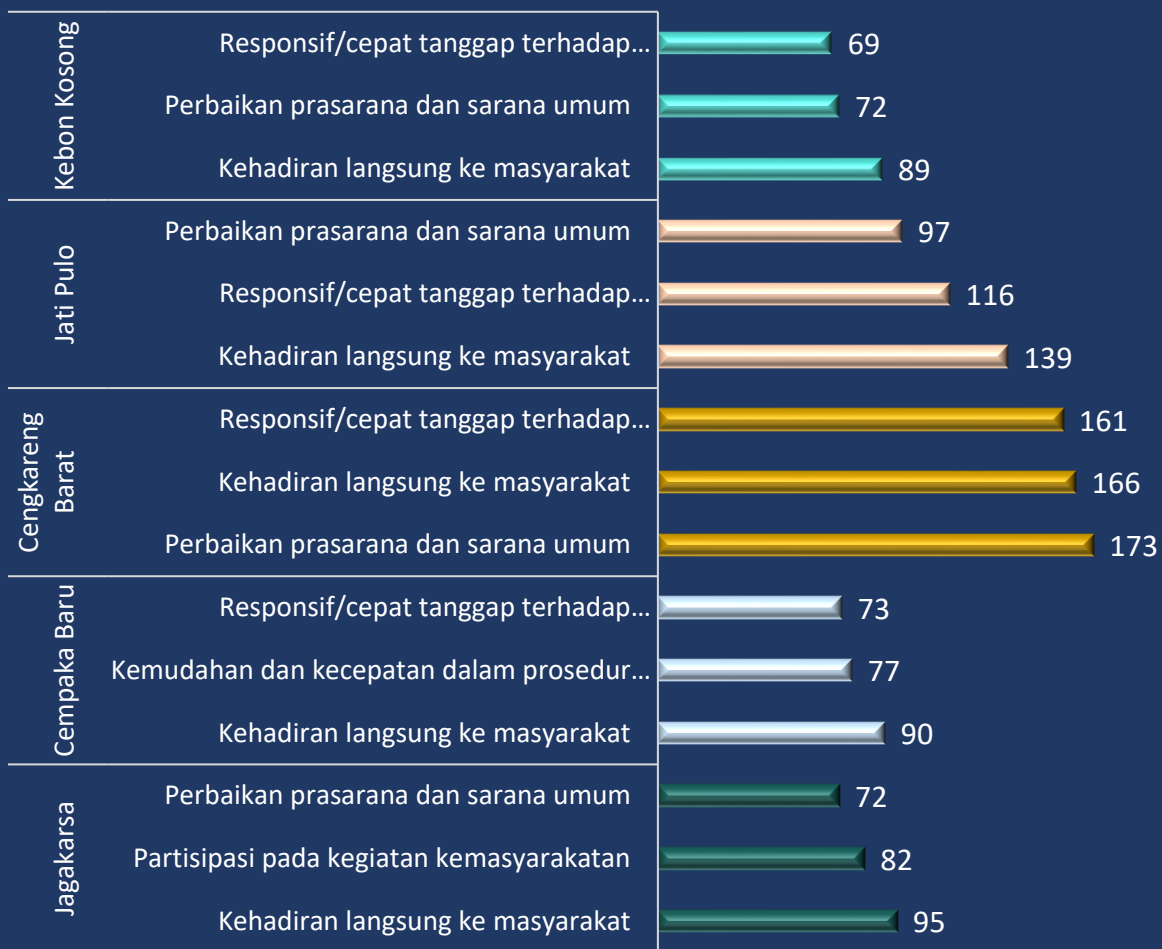


Prioritas

Kurang Prioritas

KELURAHAN

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



Catatan Lainnya :

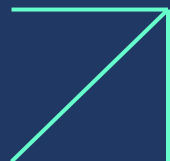
- Permintaan peningkatan fasilitas dibidang jaringan internet, bangku diruang tunggu, pendingin ruangan (AC), penambahan pembangunan posyandu dan permintaan pembangunan sarana olahraga
- Permintaan peningkatan SDM demi meningkatkan mutu pelayanan.

n=52.472

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	28.675	54,65%
Prosedur pelayanan lebih mudah	23.102	44,03%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	21.887	41,71%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.652	22,21%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	11.591	22,09%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	9.937	18,94%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	7.477	14,25%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6.754	12,87%
Petugas lebih ramah	6.269	11,95%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	3.876	7,39%
Lainnya	15	0,03%

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN (3 TERENDAH)



- Responden dapat memilih maks 3 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden di masing-masing kelurahan

Kelurahan Kedoya Utara	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	151	65%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	145	63%
Prosedur pelayanan lebih mudah	142	61%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	40	17%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	40	17%

Kelurahan Glodok	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	68	53%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	54	42%
Prosedur pelayanan lebih mudah	51	40%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	39	30%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	34	27%

Kelurahan Angke	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	168	70%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	142	59%
Prosedur pelayanan lebih mudah	118	49%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	99	41%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	54	22%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN



NILAI PENANGANAN COVID



■ Tertinggi
■ Terendah

No	Pernyataan	TW 1 2022	TW 4 2021	Growth
1	Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	89,56	89,28	0,28
2	Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	88,54	88,39	0,15
3	Apakah Lurah dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	87,39	86,85	0,54
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah dengan sigap merespon hal tersebut?	86,79	86,28	0,51
5	Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	89,08	88,77	0,31

10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
SEMPER TIMUR	100,00	99%
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	99%
KAPUK MUARA	100,00	97%
PETOJO SELATAN	99,97	100%
TANAH SEREAL	99,93	100%
KWITANG	99,89	100%
PENJARINGAN	99,84	100%
P.PANGGANG - KEP. SERIBU	99,83	100%
KAPUK	99,79	91%
KARET TENGSIN	99,73	99%

10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
KEDOYA UTARA	73,49	92%
GELORA	76,14	100%
PONDOK BAMBU	76,46	98%
ANGKE	76,72	99%
GLODOK	77,03	100%
TENGAH	77,91	99%
PULOGADUNG	79,05	96%
JOGLO	79,17	99%
BIDARA CINA	79,23	93%
JATI PULO	79,84	97%

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN



n=52.472

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	37.093	70,69%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	20.065	38,24%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	16.376	31,21%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	15.782	30,08%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	14.342	27,33%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan ²	8.808	16,79%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	7.086	13,50%
Tes Covid-19 gratis	4.936	9,41%
Pemberian vaksin dipercepat	4.759	9,07%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	4.271	8,14%
Lainnya	6	0,01%

Catatan Lainnya:

- Uang operasional RT/RW dinaikan
- Kebebasan hak jika tidak mau di vaksin
- Pemantauan pasien isoman oleh dokter puskesmas
- Cepat tanggap bila ada laporan masyarakat terpapar covid-19
- Vaksinasi bisa *door to door* bagi lansia dan disabilitas
- Kunjungi warga terkena covid

- Responden dapat memilih maks 3 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden

KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **94%** dengan **52.472** responden dari **55.866** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **88,98 (Mutu A)** naik sebesar **0,98 poin** dibandingkan triwulan 1 tahun 2021 (**88,00**). Jika dibandingkan dengan rata-rata tahun 2021 (**87,99**) maka naik **0,99 poin**.
- Di tingkat kelurahan, tiga nilai kepuasan tertinggi yakni **Tanjung Duren Selatan (100,00)**, **Kapuk Muara (100,00)**, dan **Semper Timur (100,00)**, sedangkan tiga nilai terendah yaitu **Kedoya Utara (74,71)**, **Glodok (78,95)**, dan **Angke (79,36)**. Sama seperti triwulan sebelumnya, pada triwulan ini sudah tidak ada lagi kelurahan dengan nilai di bawah standar kepuasan.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli (**90,20**), sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan (**88,26**), sama seperti triwulan sebelumnya.
- Secara umum, **hal yang paling diharapkan** pada Lurah yaitu kehadiran langsung ke masyarakat serta perbaikan prasarana dan sarana umum, sama seperti triwulan sebelumnya.
- Selain itu, terdapat penilaian terhadap **penanganan COVID-19** di tingkat Kelurahan yakni **88,38** yang **naik 0,46 poin** dari triwulan 4 tahun 2021.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kelurahan adalah Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (**89,56**), sedangkan **indikator terendahnya** pada kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos (**86,79**).



**TERIMA
KASIH**