



SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

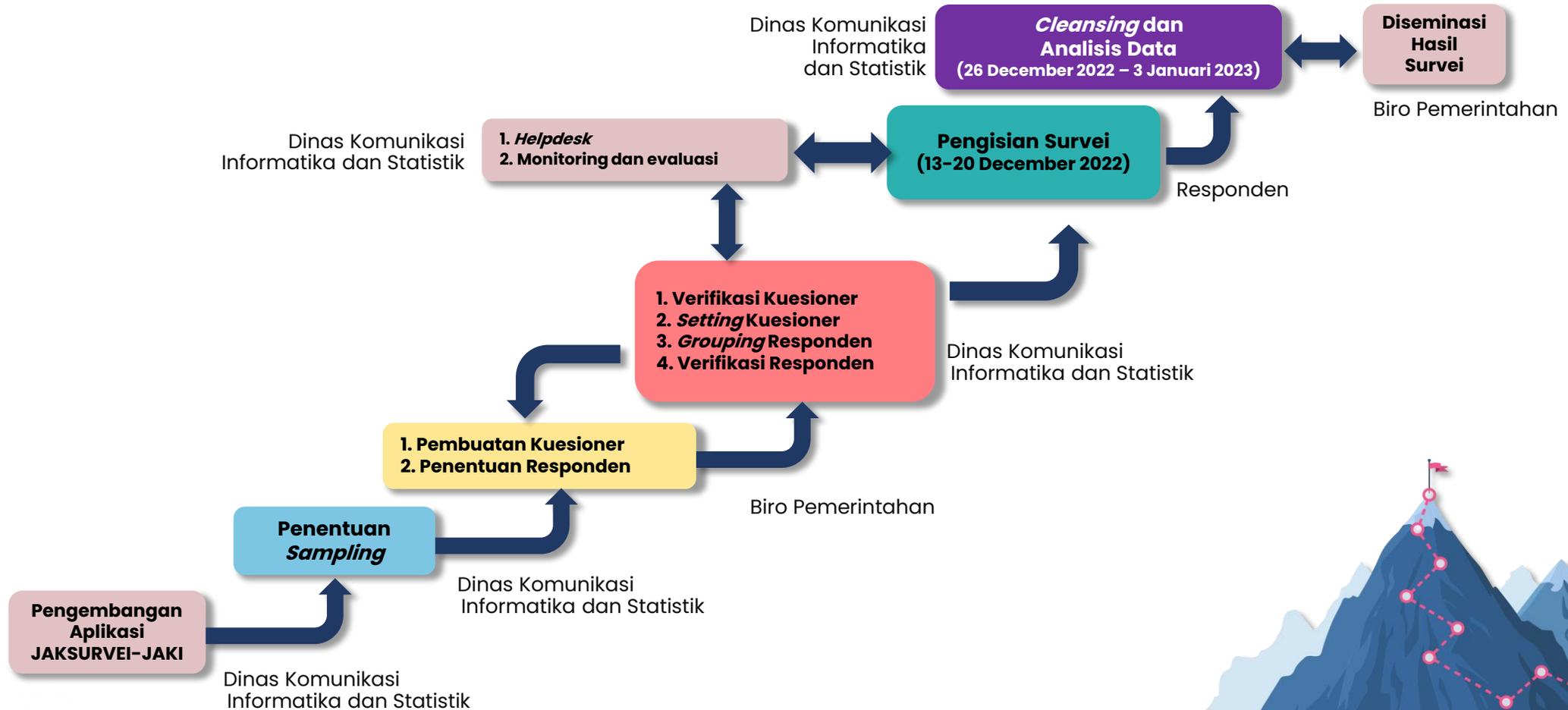
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 4 Tahun 2022

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 21 DESEMBER 2022

 Jakarta
a city of collaboration

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



JUMLAH RESPONDEN



Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	(Data Valid)	Response Rate	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/Kabupaten	2022	TW 1	218	226	97%	11 - 20 Maret	10 hari
		TW 2	212	217	98%	9 - 20 Juni	8 hari
		TW 3	215	219	98%	5-15 September	10 hari
		TW 4	213	218	98%	13 - 20 November	8 Hari
Kecamatan		TW 1	922	952	97%	11 - 20 Maret	10 hari
		TW 2	914	922	99%	9 - 20 Juni	8 hari
		TW 3	905	915	99%	5 - 15 September	10 hari
		TW 4	901	916	98%	13 - 20 November	8 hari
Kelurahan		TW 1	52.472	55.866	94%	11- 20 Maret	10 hari
		TW 2	55.083	57.488	96%	9 - 20 Juni	8 hari
		TW 3	54.736	57.084	96%	5 - 15 September	10 hari
		TW 4	54.641	56.783	96%	13 - 20 November	8 hari

JUMLAH RESPONDEN



**Kota/Kabupaten
2 Responden**



**Kecamatan
4 Responden**



**Kelurahan
95 Responden**

*Perubahan jumlah responden jika dibandingkan dengan Triwulan sebelumnya.

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN

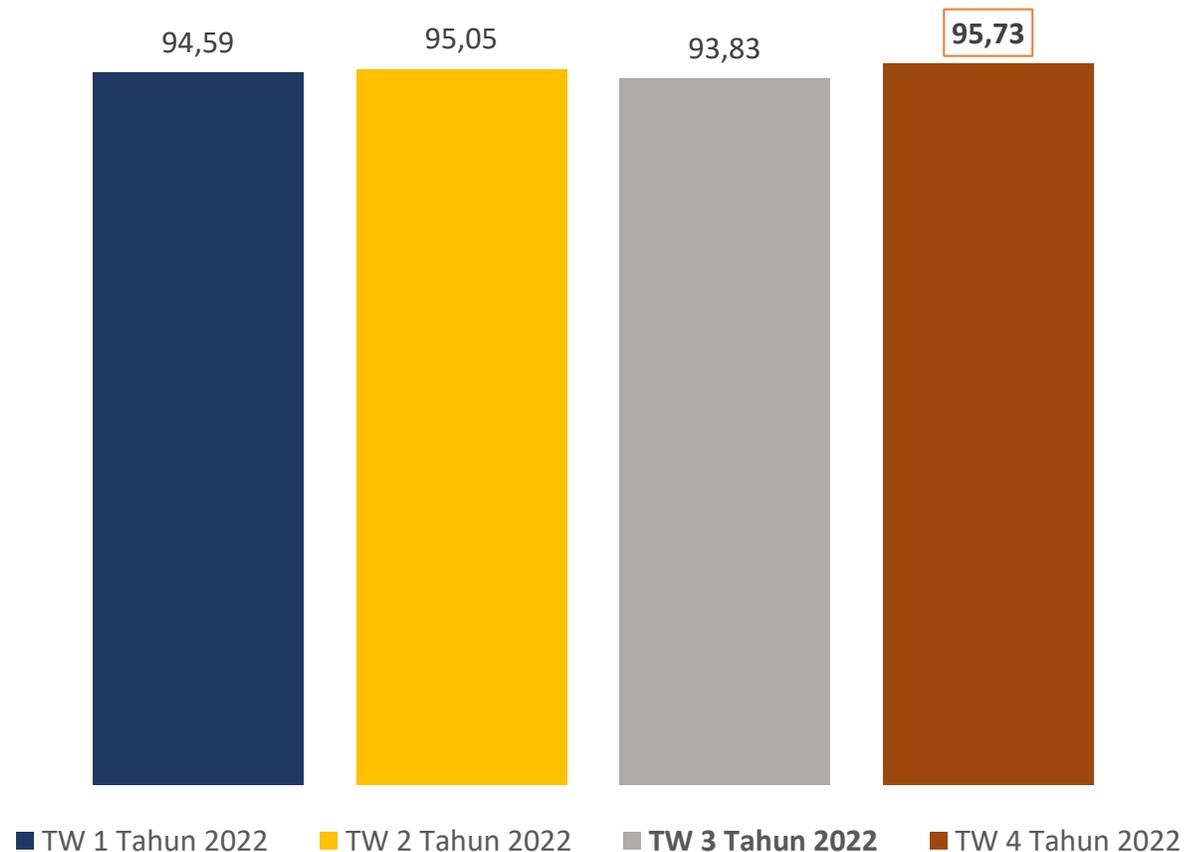


NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 4 Tahun 2022 (95,73) **meningkat** sebesar 1,90 poin dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2022 (93,83).

PERBANDINGAN IKM



RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN



- Pada **Triwulan 4 Tahun 2022**, nilai rata-rata SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Jakarta Barat, Jakarta Utara, Jakarta Timur, Jakarta Pusat dan Kepulauan Seribu sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Selatan.
- **Peningkatan terbesar** pada Wilayah Kepulauan Seribu (**7,54 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI



173 Orang
81%



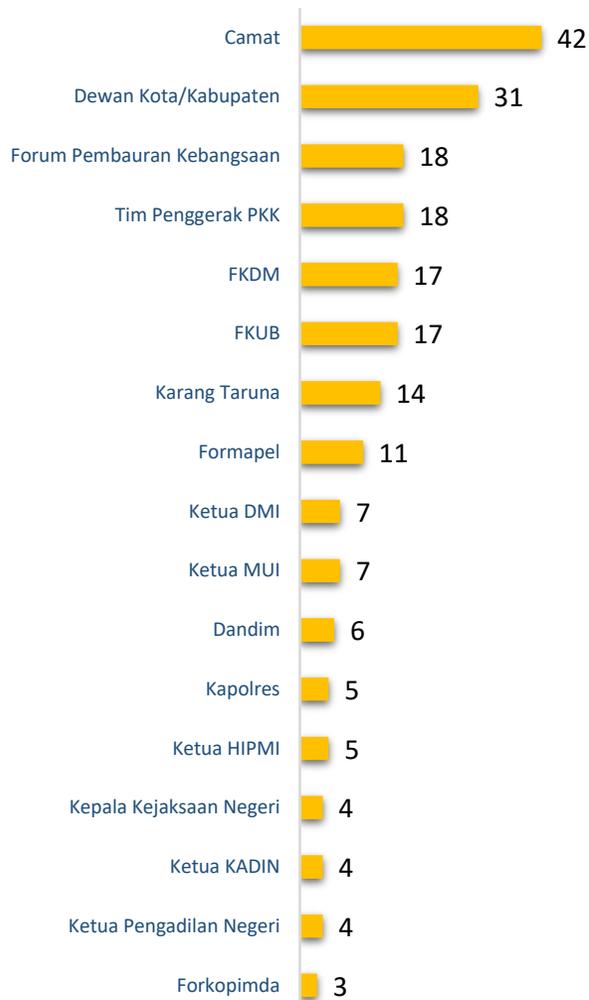
40 Orang
19%

Response Rate

Responden : 213
Target : 218

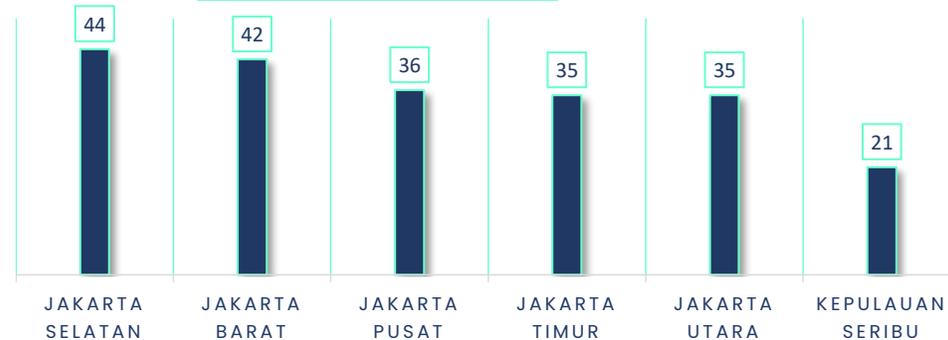


Segmentasi

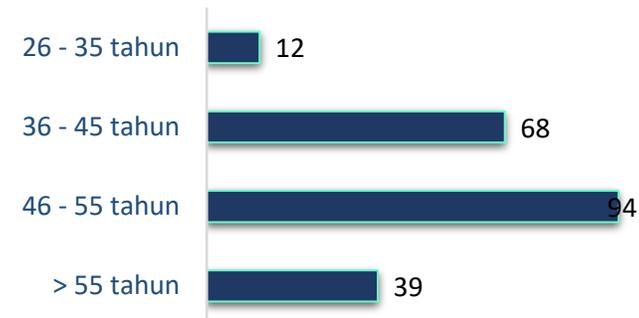


n=213

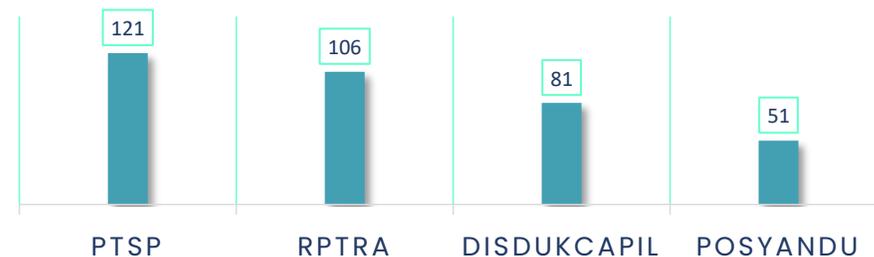
Kota/Kabupaten



Usia



Jumlah Kunjungan



*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 4 TAHUN 2022

INDEKS
KEPUASAN



MUTU A

PENANGANAN
COVID



MUTU A



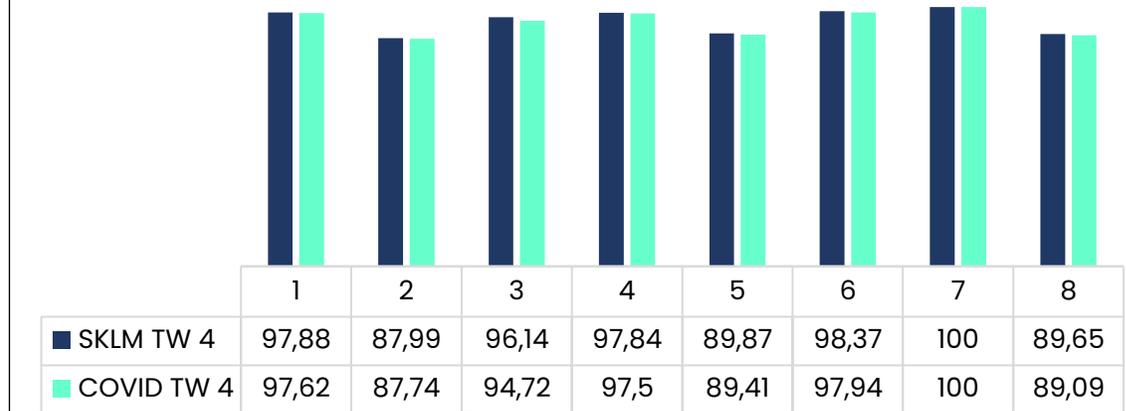
No	SEGMENTASI	JUMLAH	PERSENTASE
1	Camat	42	20%
2	Dewan Kota/Kabupaten	31	15%
3	Forum Pembauran Kebangsaan	18	8%
4	Tim Penggerak PKK	18	8%
5	FKDM	17	8%
6	FKUB	17	8%
7	Karang Taruna	14	7%
8	Formapel	11	5%

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

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KABUPATEN



TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 4 TAHUN 2022



n= 215

n= 213

NO	PERNYATAAN	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	GROWTH
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengkoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.)	94,19	96,36	↑ 2,17
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah	93,72	95,42	↑ 1,7
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	94,77	95,54	↑ 0,77
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	94,3	95,66	↑ 1,36
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	93,95	94,84	↑ 0,89
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	92,67	95,19	↑ 2,52
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	94,65	95,77	↑ 1,12
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	94,42	95,42	↑ 1
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	95,35	95,89	↑ 0,54
NO	PERNYATAAN COVID-19	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	GROWTH
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	95	96,6	↑ 1,6
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	94,65	95,54	↑ 0,89
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)	92,67	93,54	↑ 0,87
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Walikota/ Bupati dengan sigap merespon hal tersebut?	93,99	94,6	↑ 0,61
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah?	94,53	95,19	↑ 0,66

■ Tertinggi
■ Terendah

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



n = 215

n = 213

DKI JAKARTA	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	100	107	47%	50%	↑ 3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	123	117	57%	55%	↓ -2%
Menciptakan inovasi	96	103	45%	48%	↑ 3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	71	68	33%	32%	↓ -1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	40	31	19%	15%	↓ -4%



- 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 dan mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)



JAKARTA BARAT	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	17	22	40%	52%	↑ 12%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	20	30	47%	71%	↑ 24%
Menciptakan inovasi	19	23	44%	55%	↑ 11%
Kehadiran langsung ke masyarakat	19	5	44%	12%	↓ -32%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	11	4	26%	10%	↓ -16%
JAKARTA PUSAT	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	15	21	42%	58%	↑ 16%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	21	22	58%	61%	↑ 3%
Menciptakan inovasi	15	12	42%	33%	↓ -9%
Kehadiran langsung ke masyarakat	13	14	36%	39%	↑ 3%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	8	3	22%	8%	↓ -14%

■ Prioritas
 ■
■ Kurang Prioritas

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

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)



JAKARTA SELATAN	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	23	22	52%	50%	↓ -2%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	24	18	55%	41%	↓ -14%
Menciptakan inovasi	23	24	52%	55%	↑ 3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	14	34%	32%	↓ -2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	3	10	7%	23%	↑ 16%
JAKARTA TIMUR	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	20	22	56%	63%	↑ 7%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	19	12	53%	34%	↓ -19%
Menciptakan inovasi	16	13	44%	37%	↓ -7%
Kehadiran langsung ke masyarakat	8	16	22%	46%	↑ 24%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	7	25%	20%	↓ -5%

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

Prioritas **Kurang Prioritas**

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (3)



JAKARTA UTARA	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	17	16	49%	46%	↓ -3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	25	24	71%	69%	↓ -2%
Menciptakan inovasi	14	14	40%	40%	→ 0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	10	9	29%	26%	↓ -3%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	7	11%	20%	↑ 9%
KEPULAUAN SERIBU	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	8	4	38%	19%	↓ -19%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	14	11	67%	52%	↓ -15%
Menciptakan inovasi	9	17	43%	81%	↑ 38%
Kehadiran langsung ke masyarakat	6	10	29%	48%	↑ 19%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5	0	24%	0%	↓ -24%

■ Prioritas
 ■ Kurang Prioritas
 ■

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

KOTA/KABUPATEN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN

SARAN PELAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	143	67%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	66	31%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	59	28%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	58	27%
Koordinasi ditingkatkan	48	23%
Prosedur Pelayanan lebih Mudah	35	16%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	34	16%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	32	15%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	27	13%
Petugas lebih ramah	9	4%

n = 213

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

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19

SARAN PENANGANAN COVID-19	JUMLAH	PERSENTASE
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	126	59%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	71	33%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	70	33%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	58	27%
Koordinasi ditingkatkan	49	23%
Pemberian vaksin dipercepat	44	21%
Tes Covid-19 gratis	24	11%
Tranparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	22	10%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	19	9%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	16	8%

n=213

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

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

1. Response rate di tingkat kota/kabupaten sebesar **98%** dengan **213** responden dari **218** data valid.
2. IKM tingkat Kota/Kabupaten pada **Triwulan 4** Tahun 2022 (**95,73**) **meningkat** sebesar 1,90 poin dibandingkan dengan **Triwulan 3** Tahun 2022 (**93,83**).
3. Pada **Triwulan 4 Tahun 2022**, nilai rata-rata SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Jakarta Barat, Jakarta Utara Jakarta Timur, Jakarta Pusat dan Kepulauan Seribu sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Selatan.
4. **Peningkatan terbesar** pada Wilayah Kepulauan Seribu (**7,54 poin**), sedangkan **penurunan terbesar** ada pada Jakarta Selatan (**1,01 poin**).
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari walikota/bupati pada periode ini adalah **mengikutsertakan** masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi dan **Responsif dan cepat** tanggap terhadap permasalahan.
6. Selain itu, terdapat penilaian terhadap penanganan COVID-19 di tingkat kota/kabupaten yakni **95,33** poin.
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 (**96,60** poin), sedangkan indikator terendahnya ada pada **tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar** ketentuan PSBB (**93,54** poin).

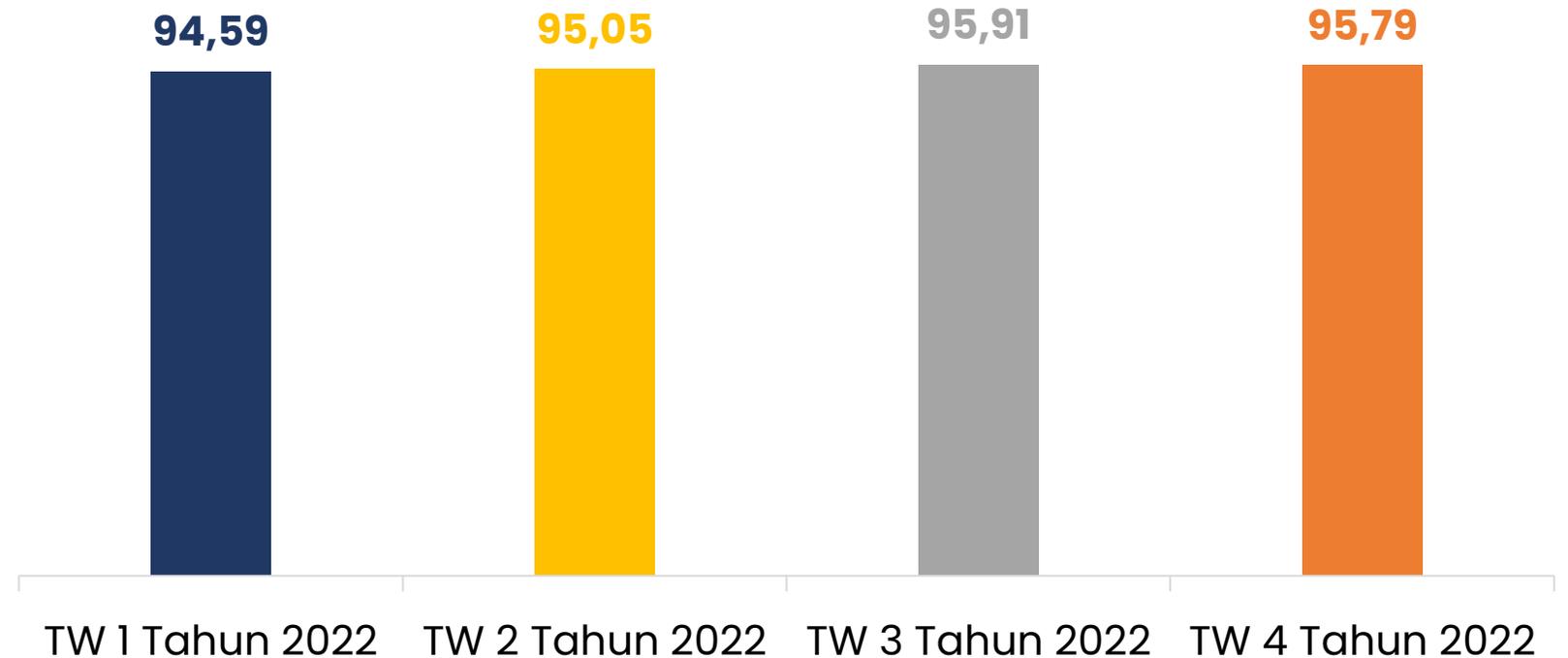
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



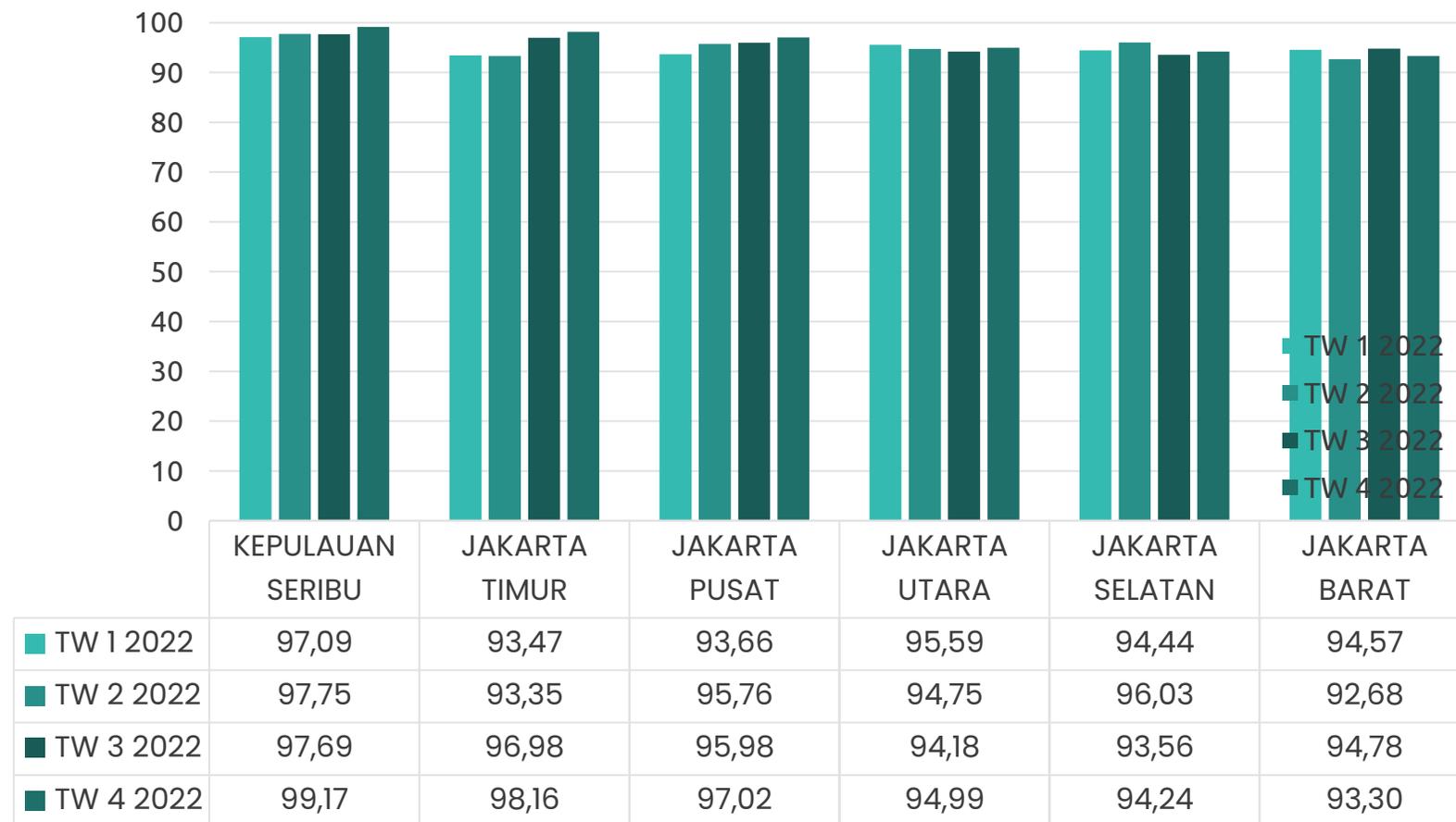
- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 4 tahun 2022 (**95,79**) turun **0,12** poin jika dibandingkan triwulan 3 tahun 2022 (**95,91**).



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 4 Tahun 2022, nilai rata-rata SKLM Kecamatan di tingkat Kota meningkat pada Kepulauan Seribu, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, dan Jakarta Utara. Namun turun pada Jakarta Barat.
- Peningkatan terbesar pada Kepulauan Seribu (**1,49 poin**), sedangkan penurunan terbesar pada Jakarta Barat (**2,69 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI



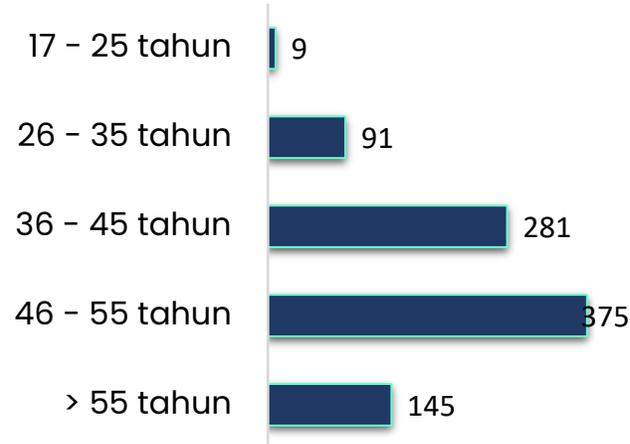
627 Orang
70%



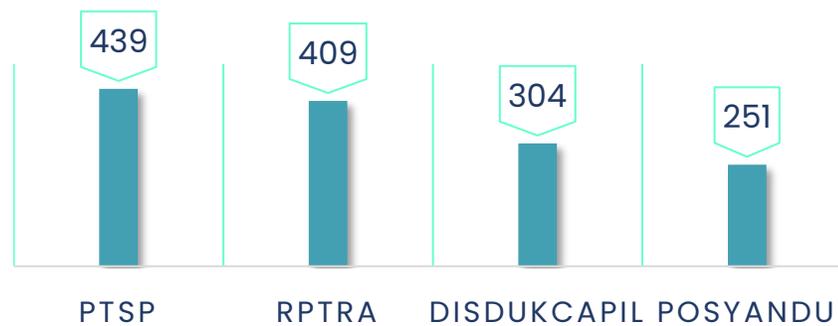
274 Orang
30%



Usia



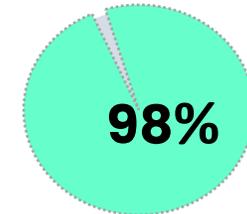
Jumlah Kunjungan



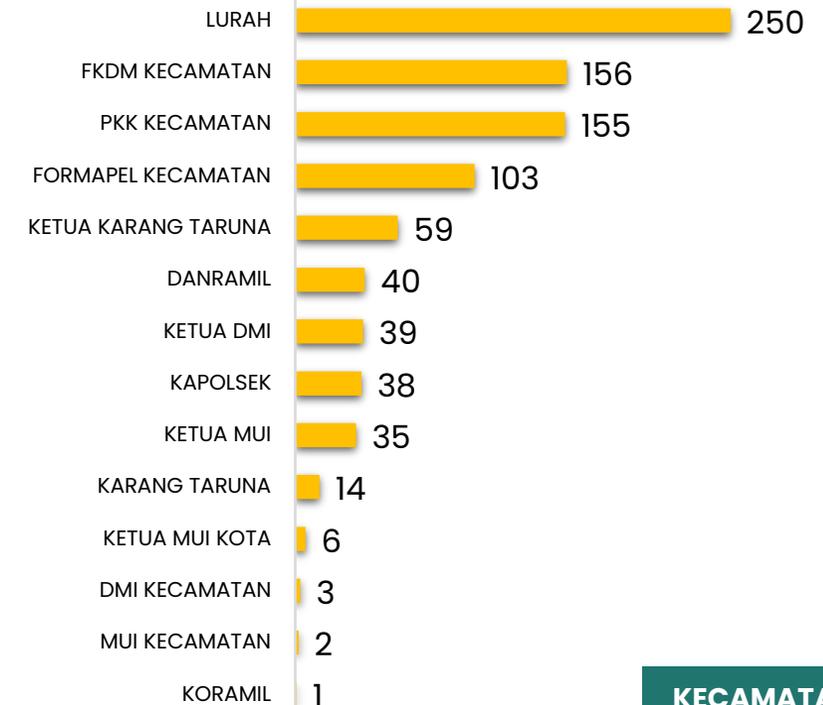
*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

Response Rate

Responden : 901
Target : 916



Segmen



KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2022

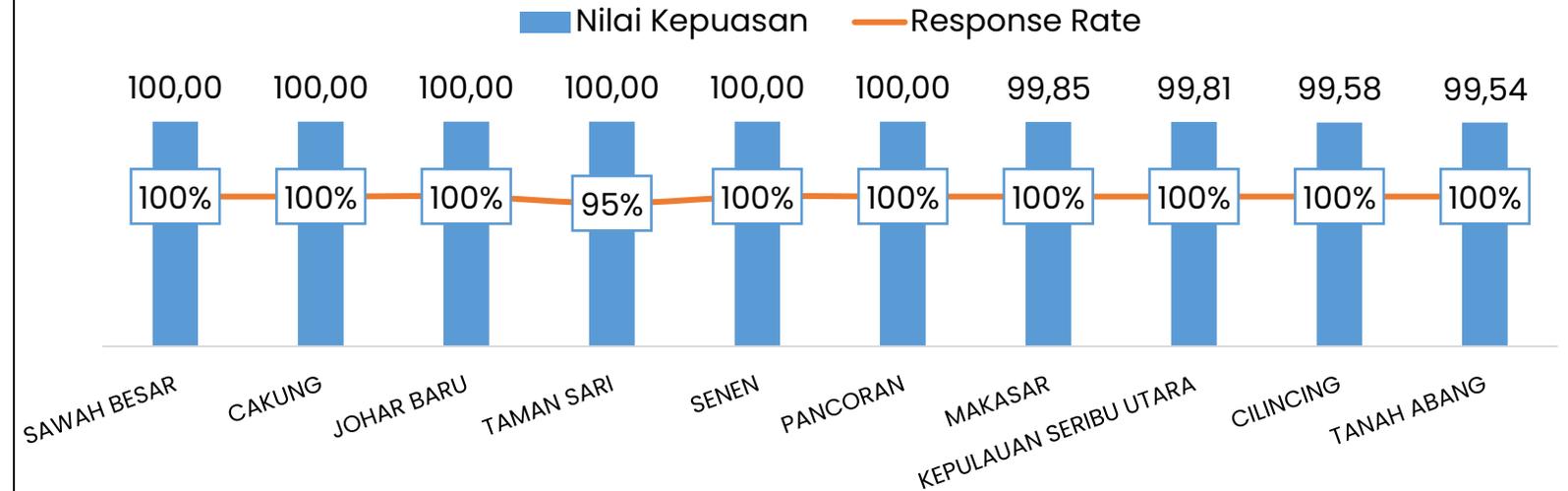


TINGKAT KEPUASAN

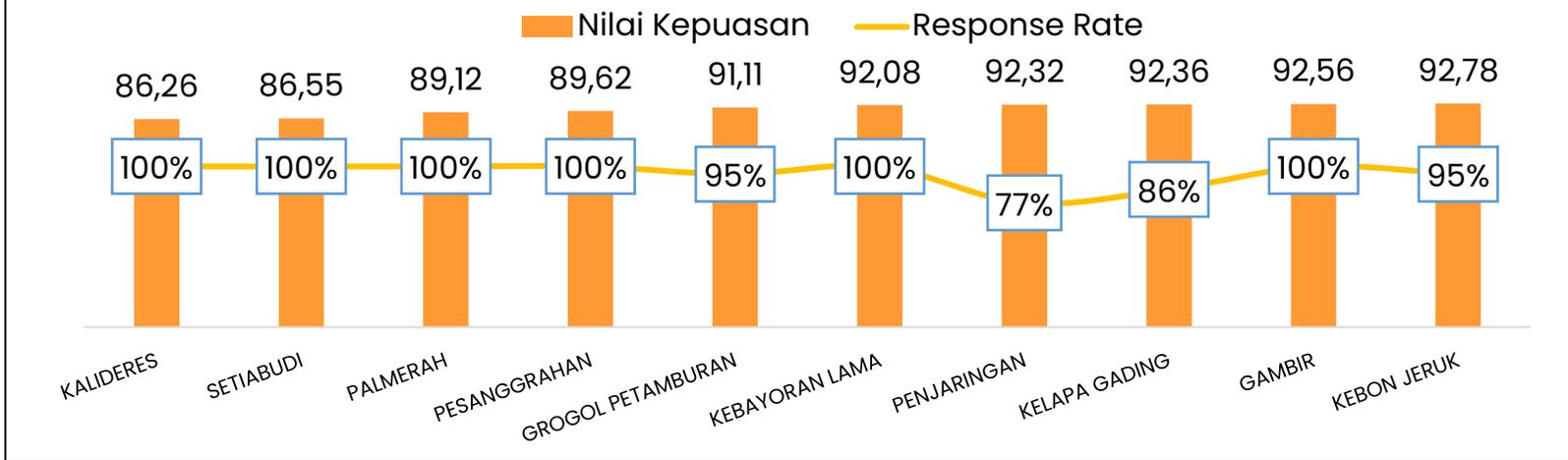


MUTU A

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 3 Tahun 2022						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 3 2022	TW 4 2022		TW 3 2022	TW 4 2022	
JOHAR BARU	100,00	100,00	→ 0,00	20	20	→ 0
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	99,81	↓ -0,19	15	15	→ 0
CAKUNG	99,86	100,00	↑ 0,14	20	21	↑ 1
SEZEN	99,85	100,00	↑ 0,15	18	18	→ 0
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	99,81	98,52	↓ -1,29	15	15	→ 0
KRAMAT JATI	99,74	99,21	↓ -0,53	21	21	→ 0
CILINCING	99,58	99,58	→ 0,00	20	20	→ 0
JATINEGARA	99,37	99,37	→ 0,00	22	22	→ 0
MAKASAR	98,61	99,85	↑ 1,24	18	18	→ 0
KEMBANGAN	98,48	98,49	↑ 0,01	22	22	→ 0

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 3 Tahun 2022						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 3 2022	TW 4 2022		TW 3 2022	TW 4 2022	
CEMPAKA PUTIH	89,87	94,93	↑ 5,06	17	17	→ 0
PANCORAN	90,56	100,00	↑ 9,44	19	20	↑ 1
KELAPA GADING	91,03	92,36	↑ 1,33	13	12	↓ -1
KALIDERES	91,05	86,26	↓ -4,79	54	54	→ 0
KEBAYORAN LAMA	92,50	92,08	↓ -0,42	20	20	→ 0
TAMBORA	92,92	94,82	↑ 1,90	19	22	↑ 3
PESANGGRAHAN	92,98	89,62	↓ -3,36	19	19	→ 0
KEBON JERUK	93,12	92,78	↓ -0,34	21	20	↓ -1
PADEMANGAN	93,15	93,40	↑ 0,25	15	16	↑ 1
PENJARINGAN	93,18	92,32	↓ -0,86	22	17	↓ -5

- Seluruh kecamatan di samping yang masih masuk ke 10 kecamatan terendah adalah Kalideres, Pesanggrahan, Penjaringan, Kebayoran Lama, Kelapa Gading, Gambir dan Kebon Jeruk

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
TAMAN SARI	100,00	95%	2 Tertinggi
KEMBANGAN	98,49	100%	
PALMERAH	89,12	100%	2 Terendah
KALIDERES	86,26	100%	

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
JOHAR BARU	100,00	100%	2 Tertinggi
SAWAH BESAR	100,00	100%	
KEMAYORAN	94,55	100%	2 Terendah
GAMBIR	92,56	100%	

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
PANCORAN	100,00	100%	2 Tertinggi
PASAR MINGGU	97,22	100%	
PESANGGRAHAN	89,62	100%	2 Terendah
SETIABUDI	86,55	100%	

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
CAKUNG	100,00	100%	2 Tertinggi
MAKASAR	99,85	100%	
MATRAMAN	96,78	95%	2 Terendah
DUREN SAWIT	95,37	100%	

JAKARTA UTARA

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
CILINCING	99,58	100%	2 Tertinggi
KOJA	99,07	94%	
KELAPA GADING	92,36	86%	2 Terendah
PENJARINGAN	92,32	77%	

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KEPULAUAN SERIBU UTARA	99,81	100%	Tertinggi
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	98,52	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pelayanan Kecamatan	TW 3 2022	TW 4 2022	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	95,93	95,28	↓ -0,65
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	95,71	95,53	↓ -0,18
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	94,98	95,12	↑ 0,14
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	96,43	96,31	↓ -0,12
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	95,74	95,70	↓ -0,04
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	95,01	94,64	↓ -0,37
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	95,99	95,26	↓ -0,73
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	95,93	95,39	↓ -0,54
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	95,99	95,64	↓ -0,35

 Tertinggi
 Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Kepuasan
LURAH	250	98,00
FKDM KECAMATAN	156	92,84
PKK KECAMATAN	155	94,48
FORMAPEL KECAMATAN	103	95,63
KETUA KARANG TARUNA	59	90,87
DANRAMIL	40	97,29
KETUA DMI	39	95,30
KAPOLSEK	38	97,37
KETUA MUI	35	95,79
KARANG TARUNA	14	97,02
KETUA MUI KOTA	6	87,50
DMI KECAMATAN	3	100,00
MUI KECAMATAN	2	100,00
KORAMIL	1	100,00

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KECAMATAN TERENDAH)

No	Pelayanan Kecamatan	KALIDERES	SETIABUDI	PALMERAH
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	83,80	85,53	87,50
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	88,89	86,84	88,54
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	84,72	86,84	89,58
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	90,74	86,84	88,54
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	89,81	86,84	90,63
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	84,72	85,53	87,50
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	83,80	86,84	88,54
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	85,19	86,84	90,63
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	84,72	86,84	90,63
INDEKS KEPUASAN		86,26	86,55	89,12

■ 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

Catatan :

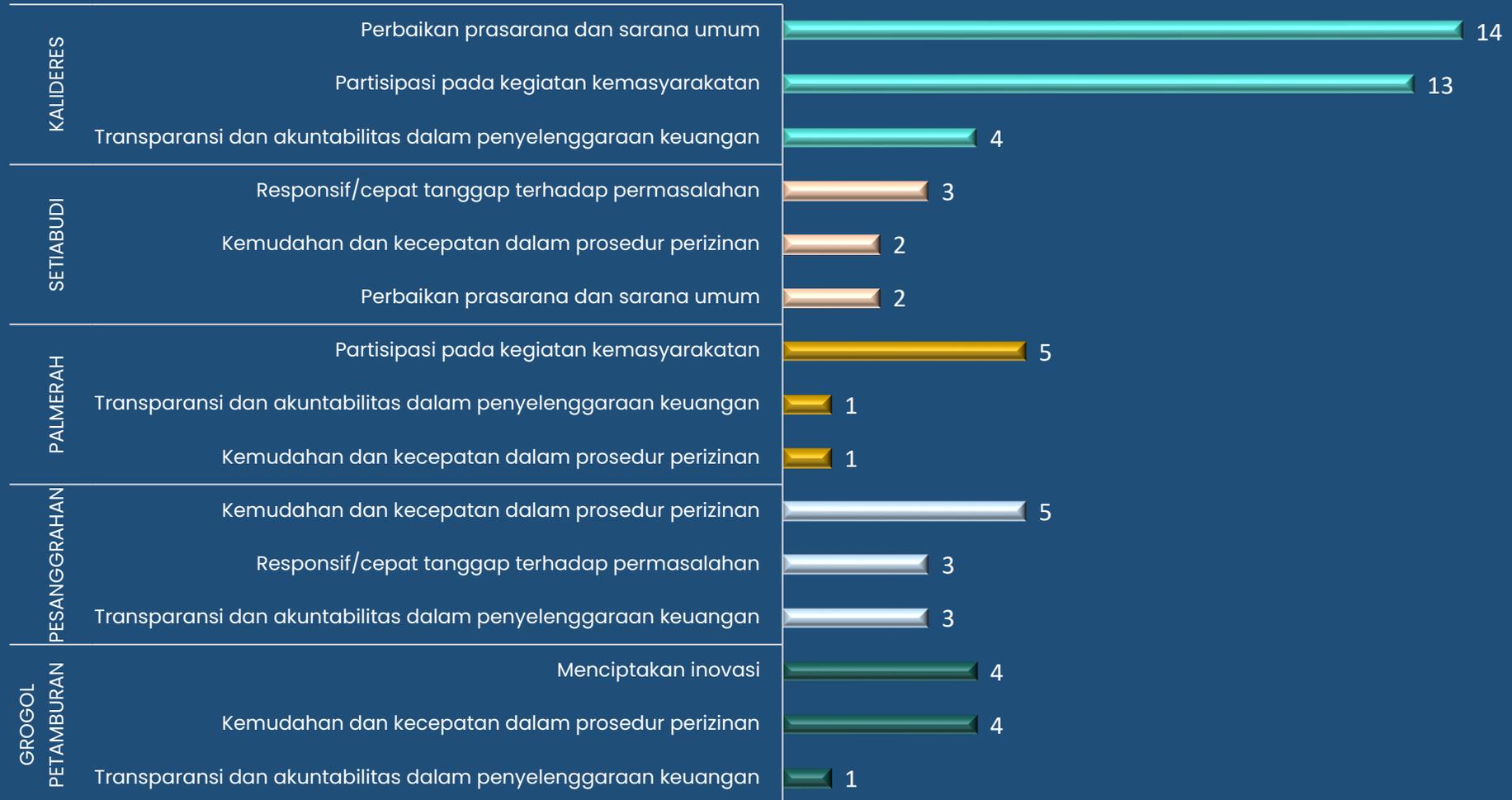
- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=905 n=901

Harapan	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	%TW 4 Tahun 2022	<i>Growth</i>
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	361	393	40%	44%	↑ 4%
Menciptakan Inovasi	393	400	43%	44%	↑ 1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	298	298	33%	33%	→ 0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	267	256	30%	28%	↓ -2%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	288	249	32%	28%	↓ -4%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	263	233	29%	26%	↓ -3%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	216	229	24%	25%	↑ 1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	110	84	12%	9%	↓ -3%



HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



Lainnya:

- Ditambah atau diadakan lagi vaksin booster
- Lebih komunikatif
- Melibatkan seluruh lapisan masyarakat
- Tetap menerapkan prokes meski sudah level 1

n=901

SARAN PELAYANAN	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	618	69%
Prosedur pelayanan lebih mudah	226	25%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	222	25%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	206	23%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	193	21%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	150	17%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	121	13%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	98	11%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	70	8%
Petugas lebih ramah	49	5%
Lainnya	6	1%

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)



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

n=55

KALIDERES	Jumlah	Persentase
Prosedur pelayanan lebih mudah	26	47,27%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	24	43,64%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	21	38,18%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	19	34,55%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	19	34,55%

n=19

SETIABUDI	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	15	78,95%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	5	26,32%
Prosedur pelayanan lebih mudah	4	21,05%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	4	21,05%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	3	15,79%

n=24

PALMERAH	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	13	54,17%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	6	25,00%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	5	20,83%
Prosedur pelayanan lebih mudah	4	16,67%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	3	12,50%

NILAI PENANGANAN COVID



95,51

MUTU A

No	Penanganan Covid Kecamatan	TW 3 2022	TW 4 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Camat dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	96,35	95,59	↓ -0,76
2	Apakah Camat sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	95,57	95,20	↓ -0,37
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	94,12	94,23	↑ 0,11
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Camat dengan sigap merespon hal tersebut?	95,37	94,53	↓ -0,84
5	Bagaimana Camat dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah?	95,96	95,64	↓ -0,32

■ Tertinggi
■ Terendah

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
CILINCING	100,00	100%
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%
TAMAN SARI	100,00	95%
SEZEN	100,00	100%
JOHAR BARU	100,00	100%
SAWAH BESAR	100,00	100%
CAKUNG	100,00	100%
PANCORAN	100,00	100%
KOJA	100,00	94%
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	99,67	100%

10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
KALIDERES	82,31	100%
SETIABUDI	86,32	100%
PESANGGRAHAN	88,16	100%
PENJARINGAN	90,00	77%
PADEMANGAN	91,25	100%
KEBAYORAN LAMA	91,50	100%
KELAPA GADING	92,08	86%
KEMAYORAN	92,69	100%
CENKARENG	93,21	93%
MAMPANG PRAPATAN	93,33	100%

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN



n=901

SARAN COVID	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	643	71%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	247	27%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan ²	217	24%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	163	18%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	151	17%
Pemberian vaksin dipercepat	133	15%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	128	14%
Tes Covid-19 gratis	126	14%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	77	9%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	62	7%

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

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **98%** dengan 901 responden dari target 916 responden.
- **Nilai Kepuasan (IKM)** di tingkat kecamatan **95,79 (Mutu A)** turun **0,12 poin** dari triwulan 3 tahun 2022.
- Di tingkat kecamatan, ada 5 kecamatan dengan nilai IKM 100,00 yakni Johar Baru, Senen, Sawah Besar, Taman Sari, dan Cakung.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli (96,31)**, sedangkan **indikator terendah** pada **Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman (94,64)**.
- Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum** serta **Menciptakan Inovasi**, sama seperti periode sebelumnya.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat kecamatan yakni **95,51** yang turun **0,13** poin dari triwulan 3 tahun 2022.
- **Indikator kepuasan tertinggi** pada penanganan COVID-19 di kecamatan adalah Bagaimana Camat **bekerja sama dalam koordinasi** selama PSBB (**95,64**), sedangkan **indikator terendahnya** pada **Ketegasan** Camat dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB (**94,23**), sama seperti triwulan sebelumnya.

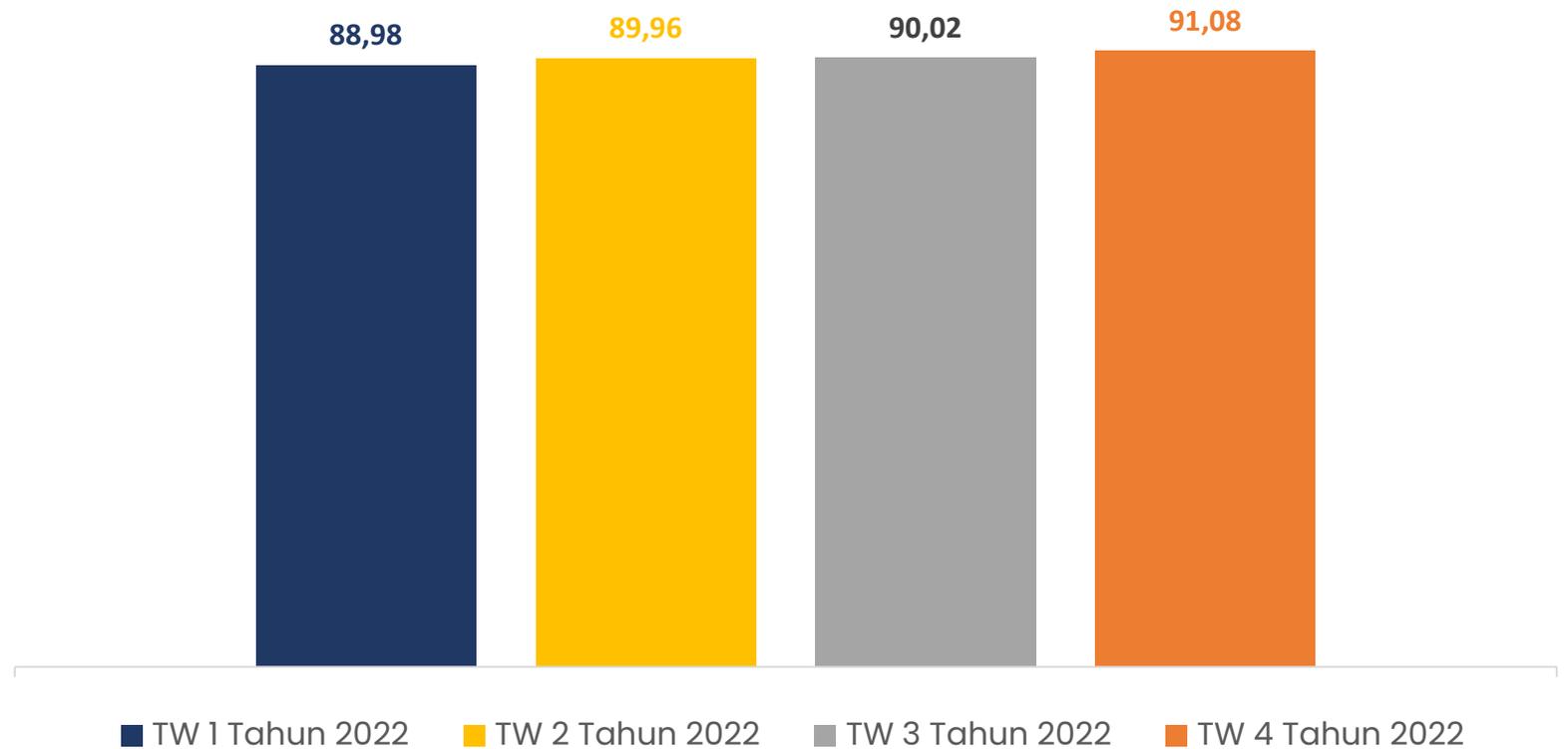
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN



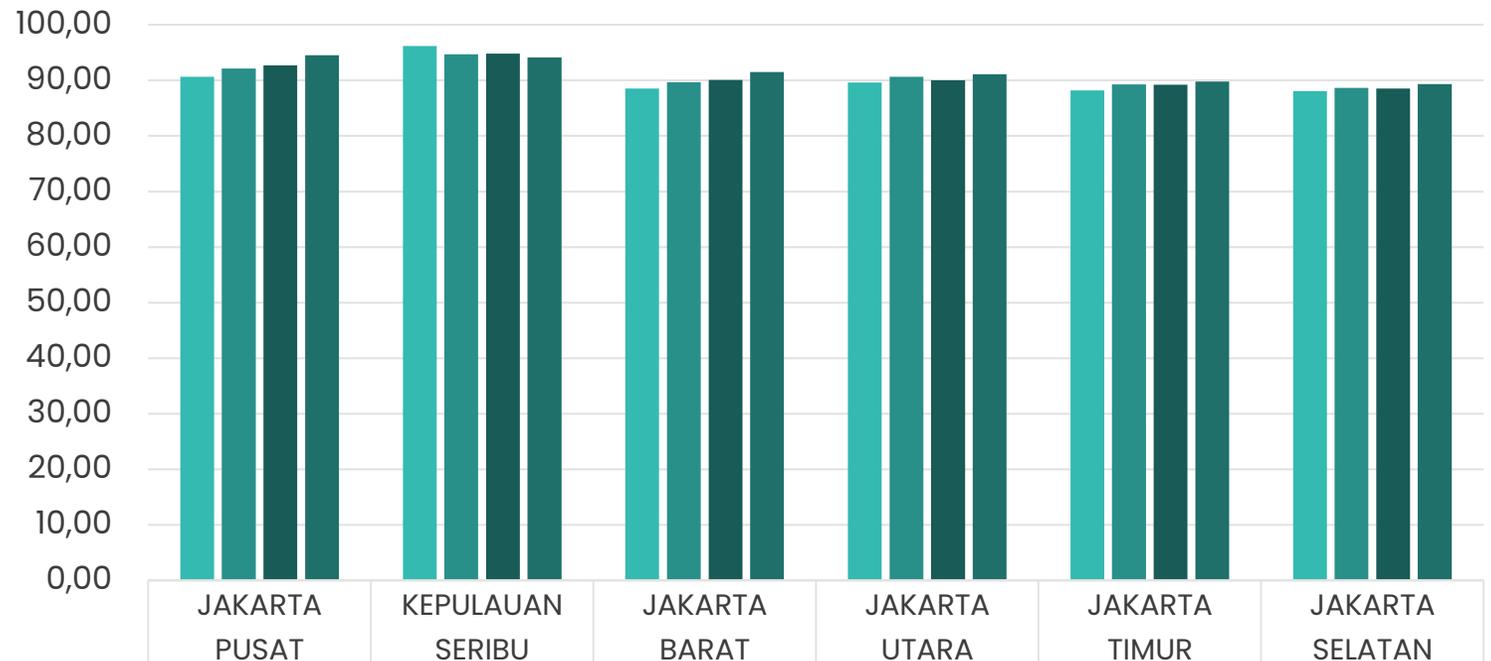
Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 4 tahun 2022 bernilai **91,08** naik 1,06 poin dibandingkan triwulan 3 tahun 2022 (90,02).



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan tertinggi berada pada wilayah **Jakarta Pusat (94,53)** terjadi kenaikan sebesar **1,82** poin jika dibandingkan triwulan lalu dan untuk nilai terendah di triwulan 4 ini terletak pada wilayah **Jakarta Selatan (89,36)** yang mengalami kenaikan sebesar **0,82 poin** jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.



	JAKARTA PUSAT	KEPULAUAN SERIBU	JAKARTA BARAT	JAKARTA UTARA	JAKARTA TIMUR	JAKARTA SELATAN
TW 1 Tahun 2022	90,62	96,18	88,53	89,60	88,19	88,07
TW 2 Tahun 2022	92,12	94,68	89,7	90,66	89,25	88,67
TW 3 Tahun 2022	92,71	94,83	90,06	90,01	89,20	88,54
TW 4 Tahun 2022	94,53	94,11	91,51	91,09	89,79	89,36

*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada periode saat ini

DEMOGRAFI

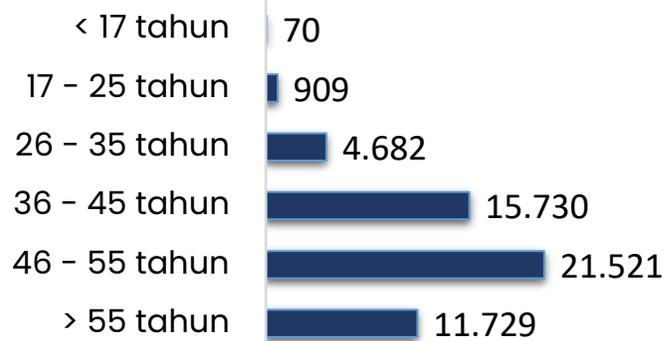


24.666 Orang
45%



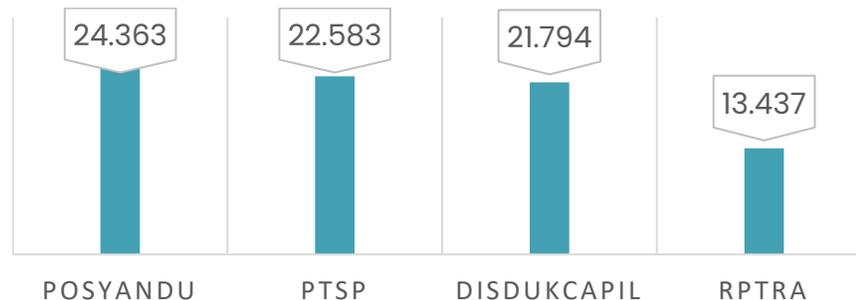
29.975 Orang
55%

Usia



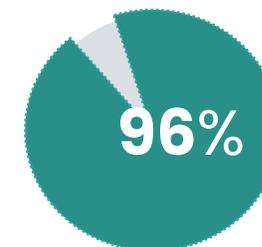
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

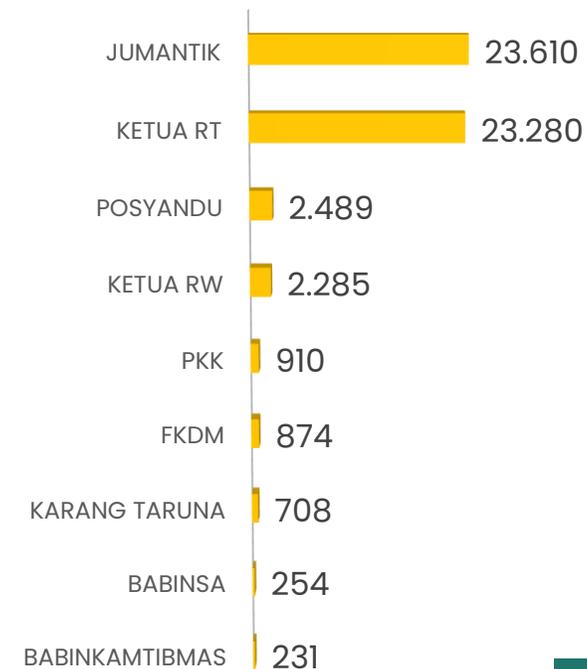


Response Rate

Responden : 54.641
Target : 56.783



Segmen



KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2022

TINGKAT KEPUASAN

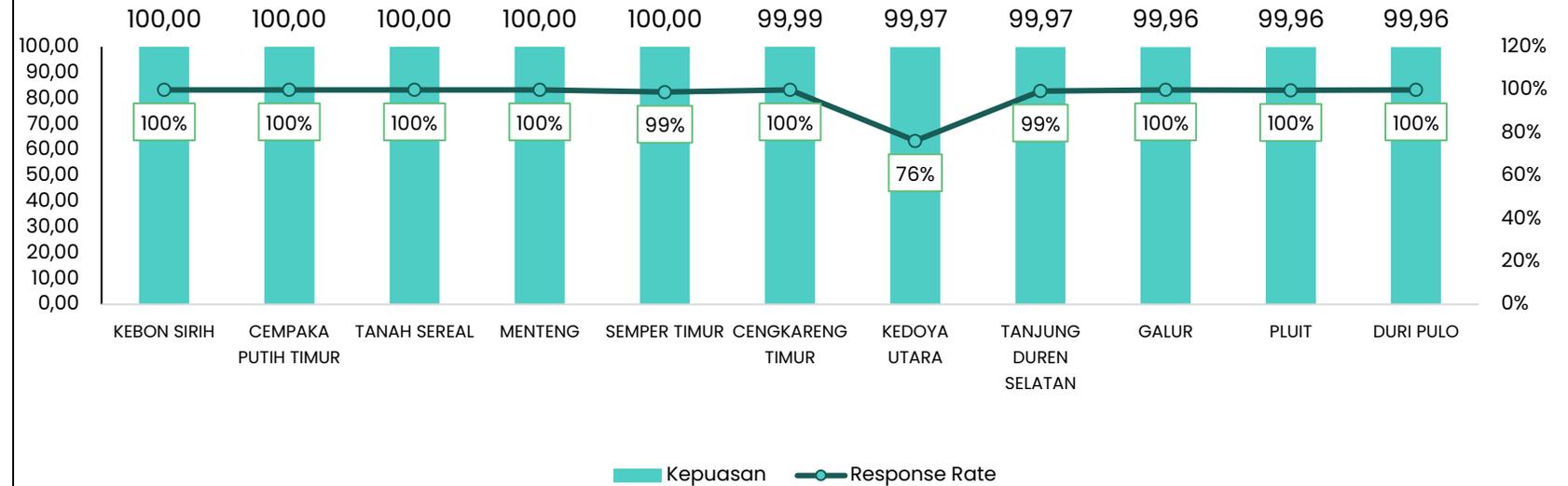


MUTU A

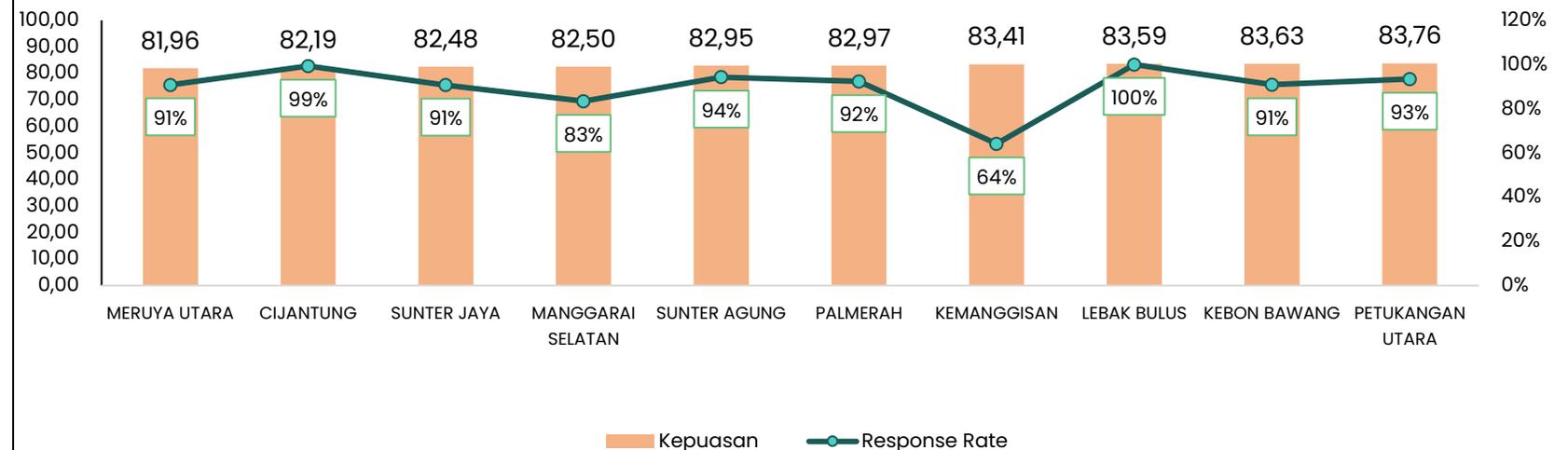
Catatan :

- Terdapat satu kelurahan yang response rate dibawah 50% yaitu Kelurahan Tegal Alur dengan nilai 91,99 dan *response rate* 41%.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 11 Nilai Tertinggi



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah



EVALUASI TINGKAT KELURAHAN



Walaupun **kelurahan Kemanggisian, Manggarai Selatan** dan **Petukangan Utara** mengalami kenaikan di triwulan 4, tetapi kelurahan tersebut masih termasuk kedalam 10 kelurahan dengan nilai terendah di triwulan 4.

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di Triwulan 3 tahun 2022

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 3	Responden Growth
	TW 3 2022	TW 4 2022		TW 3 2022	TW 4 2022		
PULAU UNTUNG JAWA	100,00	97,92	↓ -2,08	36	36	100%	→ 0
KWITANG	100,00	99,57	↓ -0,43	218	220	100%	↑ 2
PETOJO SELATAN	100,00	99,67	↓ -0,33	208	208	99%	→ 0
JOGLO	100,00	99,86	↓ -0,14	185	185	100%	→ 0
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	99,97	↓ -0,03	185	187	100%	↑ 2
MENTENG	100,00	100,00	→ 0,00	113	121	100%	↑ 8
CENGKARENG TIMUR	99,98	99,99	→ 0,01	448	448	100%	→ 0
KAPUK MUARA	99,97	91,18	↓ -8,79	190	184	97%	↓ -6
CEMPAKA PUTIH TIMUR	99,95	100,00	↑ 0,05	224	224	97%	→ 0
LUBANG BUAYA	99,90	91,59	↓ -8,31	255	254	100%	↓ -1

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di Triwulan 3 tahun 2022

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 3	Responden Growth
	TW 3 2022	TW 4 2022		TW 3 2022	TW 4 2022		
WARAKAS	66,38	94,30	↑ 27,92	253	298	99%	↑ 45
KEDOYA UTARA	78,33	99,97	↑ 21,64	225	189	97%	↓ -36
GROGOL UTARA	81,84	85,01	↑ 3,17	93	91	99%	↓ -2
GLODOK	82,22	90,06	↑ 7,84	100	123	97%	↑ 23
JATI PULO	82,26	84,62	↑ 2,36	260	283	99%	↑ 23
MANGGARAI SELATAN	82,28	82,50	↑ 0,22	249	221	97%	↓ -28
UTAN KAYU SELATAN	82,47	87,47	↑ 5,00	256	257	100%	↑ 1
PETUKANGAN UTARA	82,65	83,76	↑ 1,11	239	213	94%	↓ -26
KEMANGGISAN	83,24	83,41	↑ 0,17	85	75	99%	↓ -10
PALMERAH	83,25	82,97	↓ -0,28	192	278	100%	↑ 86

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TANAH SEREAL	100,00	100%	2 Tertinggi
CENKARENG TIMUR	99,99	100%	
PALMERAH	82,97	92%	2 Terendah
MERUYA UTARA	81,96	91%	

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEBON SIRIH	100,00	100%	3 Tertinggi
CEMPAKA PUTIH TIMUR	100,00	100%	
MENTENG	100,00	100%	
CIDENG	88,39	99%	2 Terendah
PETAMBURAN	87,92	98%	

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TANJUNG BARAT	99,90	99%	2 Tertinggi
PASAR MINGGU	99,31	100%	
LEBAK BULUS	83,59	100%	2 Terendah
MANGGARAI SELATAN	82,50	83%	

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PULO GEBANG	99,64	100%	2 Tertinggi
PISANGAN TIMUR	98,92	100%	
CIPINANG BESAR UTARA	84,84	98%	2 Terendah
CIJANTUNG	82,19	99%	

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SEMPER TIMUR	100,00	99%	2 Tertinggi
PLUIT	99,96	100%	
SUNTER AGUNG	82,95	94%	2 Terendah
SUNTER JAYA	82,48	91%	

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PULAU PANGGANG	99,49	100%	2 Tertinggi
PULAU UNTUNG JAWA	97,92	100%	
PULAU HARAPAN	91,44	100%	2 Terendah
PULAU TIDUNG	88,86	100%	

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

Indikator	Kepuasan TW 3 Tahun 2022	Kepuasan TW 4 Tahun 2022	Growth
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	89,84	90,92	↑ 1,08
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	89,73	90,83	↑ 1,10
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	89,56	90,65	↑ 1,09
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	91,24	92,12	↑ 0,88
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	89,84	90,88	↑ 1,04
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	90,21	91,30	↑ 1,09
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	90,05	91,12	↑ 1,07
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	90,12	91,15	↑ 1,03
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	90,01	91,17	↑ 1,16

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
JUMANTIK	23.610	90,26
KETUA RT	23.280	91,60
POSYANDU	2.489	92,11
KETUA RW	2.285	91,86
PKK	910	93,31
FKDM	874	91,44
KARANG TARUNA	708	92,42
BABINSA	254	94,96
BABINKAMTIBMAS	231	95,88

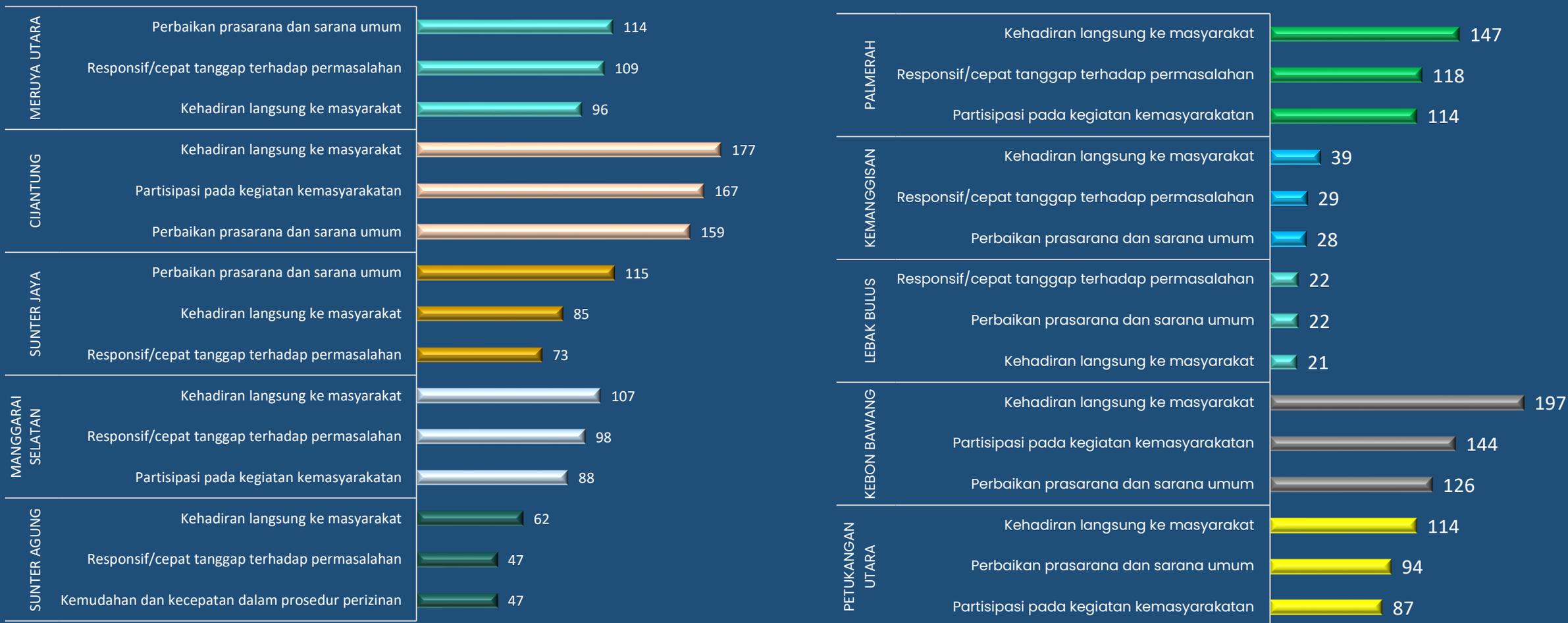
■ Tertinggi
■ Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	Meruya Utara	Cijantung	Sunter Jaya
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	82,30	81,41	81,67
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	81,97	80,60	82,44
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	81,64	81,77	82,56
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	84,07	83,57	82,69
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	81,42	82,49	82,18
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	81,75	82,76	82,82
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	81,42	82,22	82,56
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	81,53	82,40	82,56
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	81,53	82,49	82,82

■ Tertinggi
■ Terendah

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



n=54.641

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	31.692	58,00%
Prosedur pelayanan lebih mudah	23.448	42,91%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	21.615	39,56%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.630	21,28%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	11.451	20,96%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	9.568	17,51%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	7.829	14,33%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6.684	12,23%
Petugas lebih ramah	5.964	10,91%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.230	7,74%

Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran (maksimal 3)

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN (3 TERENDAH)



Kelurahan Meruya Utara	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih mudah	99	43,81%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	101	44,69%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	105	46,46%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	62	27,43%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	30	13,27%
Petugas lebih ramah	28	12,39%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	52	23,01%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	50	22,12%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	17	7,52%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	45	19,91%

n=226

Kelurahan Cijantung	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih mudah	175	63,18%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	167	60,29%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	174	62,82%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	53	19,13%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	36	13,00%
Petugas lebih ramah	36	13,00%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	43	15,52%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	48	17,33%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	7	2,53%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	26	9,39%

n=277

Kelurahan Sunter Jaya	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih mudah	79	40,51%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	78	40,00%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	97	49,74%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	52	26,67%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	44	22,56%
Petugas lebih ramah	43	22,05%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	25	12,82%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	33	16,92%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	32	16,41%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	38	19,49%

n=195

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

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN



NILAI PENANGANAN COVID



■ Tertinggi
■ Terendah



No	Pernyataan	TW 3 2022	TW 4 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	90,59	91,24	↑ 0,65
2	Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	89,56	90,41	↑ 0,85
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	88,43	89,39	↑ 0,96
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah dengan sigap merespon hal tersebut?	88,06	88,78	↑ 0,72
5	Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	90,09	90,86	↑ 0,77

10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
CEMPAKA PUTIH TIMUR	100,00	100%
KEBON SIRIH	100,00	100%
MENTENG	100,00	100%
SEMPER TIMUR	100,00	99%
TANAH SEREAL	100,00	100%
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	99%
PLUIT	100,00	100%
PULAU PANGGANG	100,00	100%
DURI KOSAMBI	99,95	100%
DURI UTARA	99,95	100%

10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
MANGGARAI SELATAN	79,48	83%
MERUYA UTARA	79,58	91%
PELA MAMPANG	80,26	99%
KALIBATA	80,29	88%
PALMERAH	81,49	92%
CIJANTUNG	81,52	99%
PEJAGALAN	81,84	97%
CIPINANG BESAR UTARA	82,01	98%
PETUKANGAN UTARA	82,14	93%
JATI	82,17	96%

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=54.736 n=54.641

Harapan	TW 3 Tahun 2022	TW 4 Tahun 2022	% TW 3 Tahun 2022	% TW 4 Tahun 2022	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	25.278	24.808	46%	45%	↓ -1%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	22.498	23.053	41%	42%	↑ 1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	21.255	20.936	39%	38%	↓ -1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	18.969	18.784	35%	34%	↓ -1%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	16.361	16.114	30%	29%	↓ -1%
Menciptakan inovasi	14.581	14.366	27%	26%	↓ -1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	10.589	10.596	19%	19%	→ 0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6.885	6.511	13%	12%	↓ -1%



SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN



n=54.641

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	39.960	73,13%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	20.444	37,42%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	20.252	37,06%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	15.190	27,80%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	17.772	32,53%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	9.705	17,76%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	8.405	15,38%
Tes Covid-19 gratis	8.637	15,81%
Pemberian vaksin dipercepat	8.897	16,28%
Lainnya	18	0,03%

Lainnya :

- Kurangnya koordinasi antara lurah dan kader kelurahan
- Kurangnya operasional untuk tugas covid tingkat bawah
- Pengadaan mobil Jenazah
- Permintaan Pemberian bantuan

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

KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **96%** dengan **54.461** responden dari **56.783** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **91,08 (Mutu A)** naik sebesar **1,06 poin** dibandingkan triwulan 3 tahun 2022 (**90,02**).
- Di tingkat kelurahan, terdapat lima nilai kepuasan memiliki nilai sempurna yakni **Menteng (100,00)**, **Cempaka Putih Timur (100,00)**, **Tanah Sereal (100,00)**, **Kebon Sirih (100,00)** dan **Semper Timur (100,00)**, sedangkan tiga nilai terendah yaitu **Meruya Utara (81,96)**, **Cijantung (82,19)**, dan **Sunter Jaya (82,48)**.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli (**92,12**), sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan (**90,65**), 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 **90,11** yang **naik 0,85 poin** dari triwulan 3 tahun 2022.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kelurahan adalah **Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (**91,24**), sedangkan **indikator terendahnya** pada **kesigapan merespon** apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos (**88,78**).

**TERIMA
KASIH**