



DISKOMINFOTIK
PROVINSI DKI JAKARTA
UNIT PENGELOLA STATISTIK

**SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA**

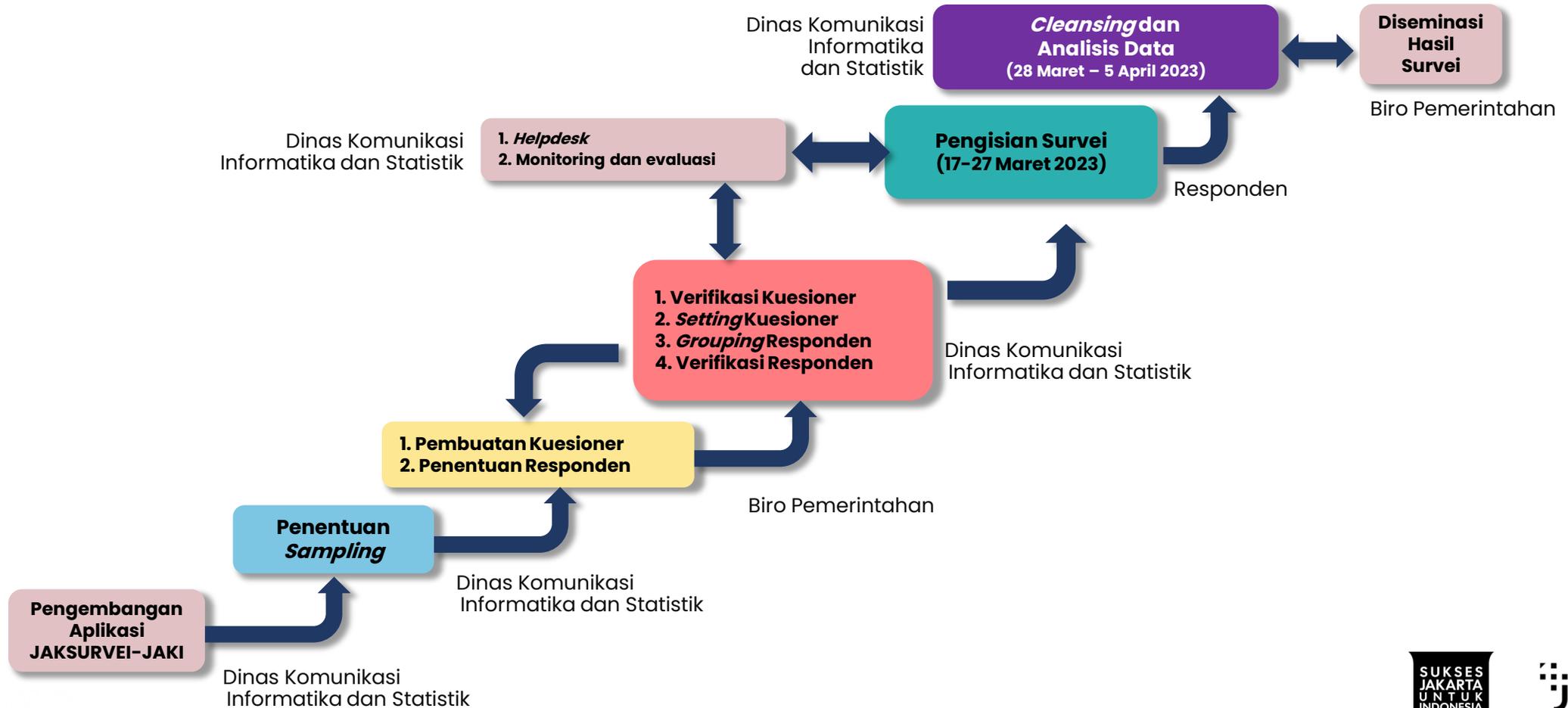
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 31 MARET 2023

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
	2023	TW 1	212	216	98%	17 – 27 Maret	5 hari
Kecamatan	2022	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
	2023	TW 1	906	914	99%	17 – 27 Maret	5 hari
Kelurahan	2022	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
	2023	TW 1	54.105	56.584	96%	17 – 27 Maret	5 hari

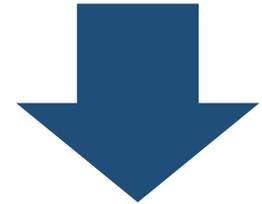
JUMLAH RESPONDEN



**Kota/Kabupaten
1 Responden**



**Kecamatan
5 Responden**



**Kelurahan
536 Responden**

*Perubahan jumlah responden jika dibandingkan dengan Triwulan sebelumnya.

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN

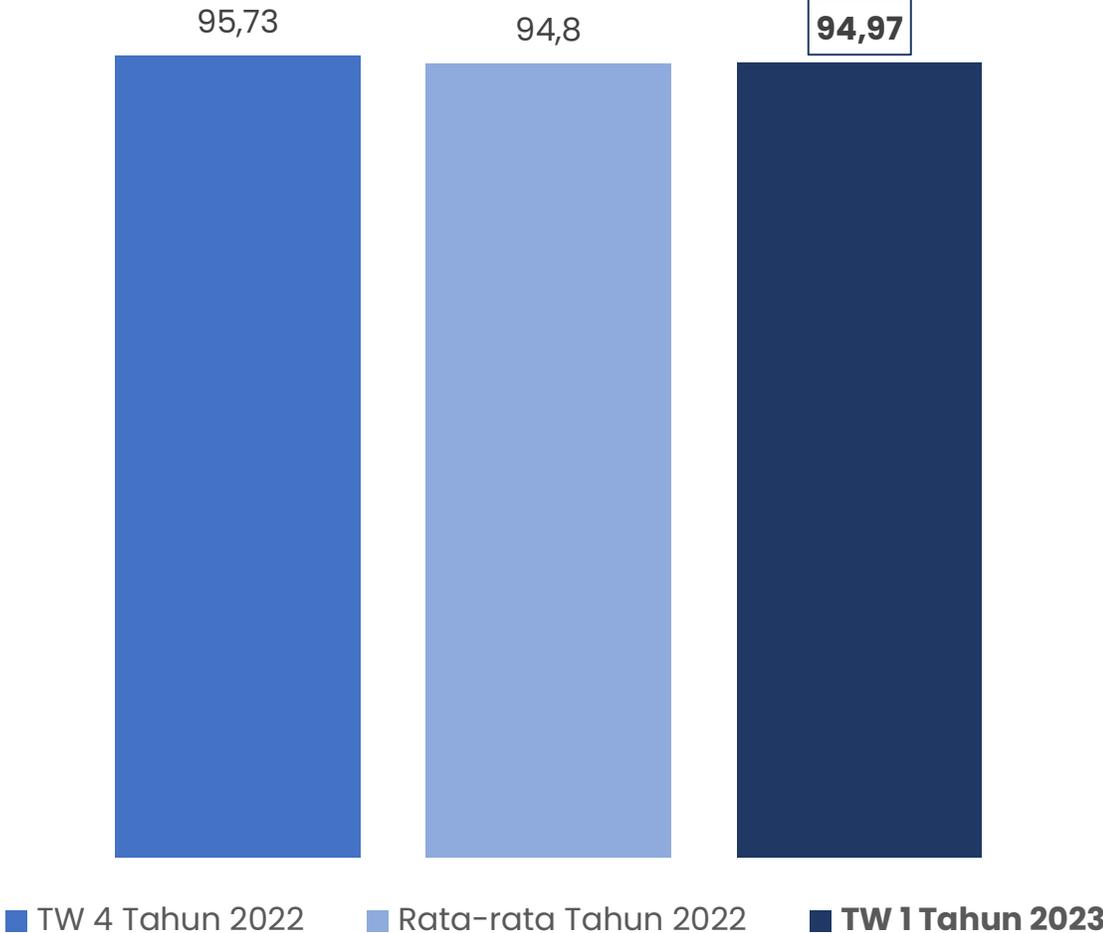


NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 1 Tahun 2023 **(94,97)** meningkat sebesar 0,17 poin dibandingkan dengan Rata-rata Tahun 2022 (94,80), kemudian jika dibandingkan dengan Triwulan sebelumnya **(95,73)** menurun sebesar 0,76 poin.

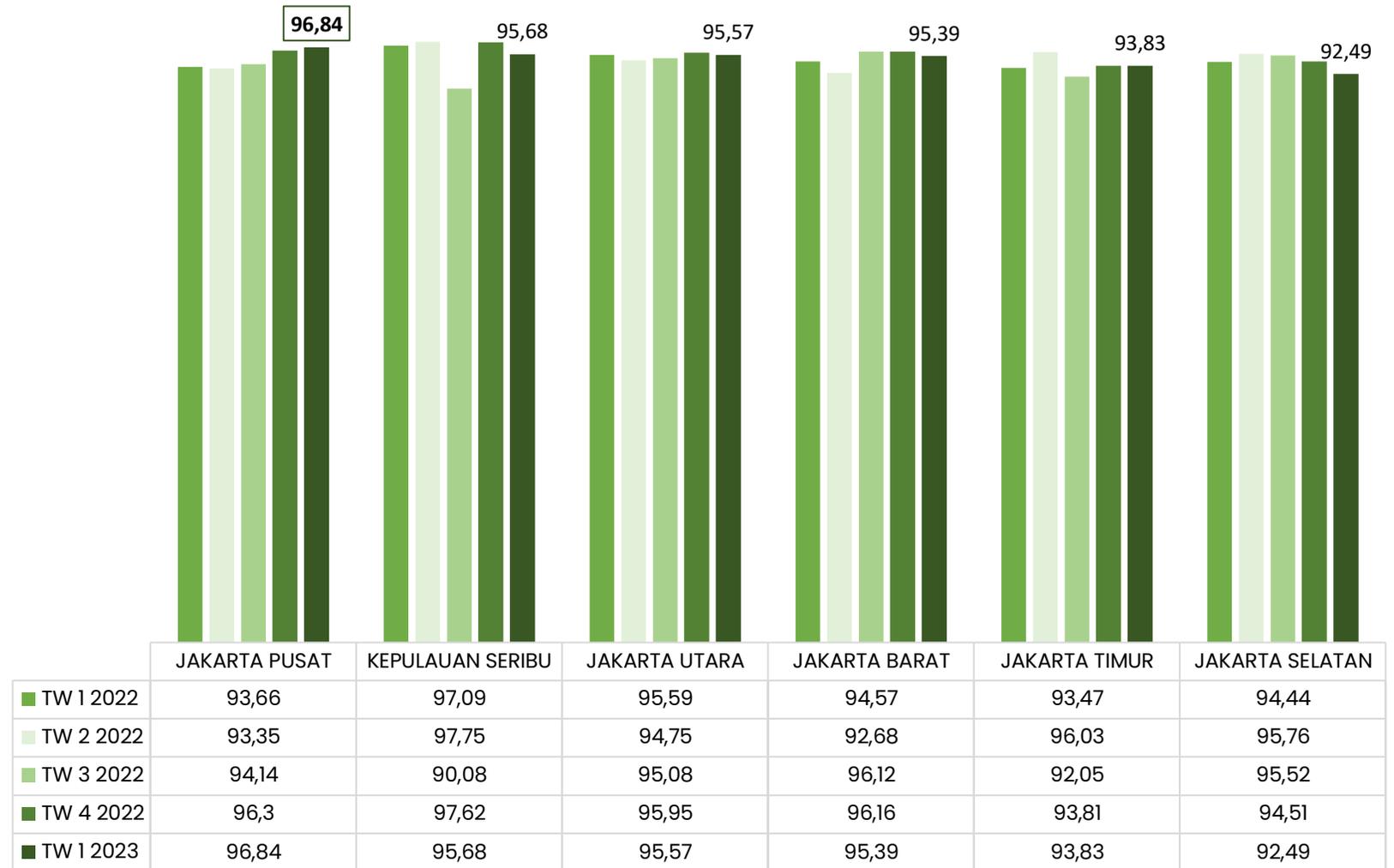
PERBANDINGAN IKM



RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN



- Pada **Triwulan 1 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Timur sedangkan terjadi **penurunan** Kepulauan seribu, Jakarta Utara, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan.
- **Peningkatan terbesar** pada Wilayah Jakarta Pusat (**0,54 poin**) dan **Penurunan terbesar** berada di Wilayah Jakarta Selatan (**2,02 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI

Jenis Kelamin



172 Orang
81%

40 Orang
19%

Response Rate

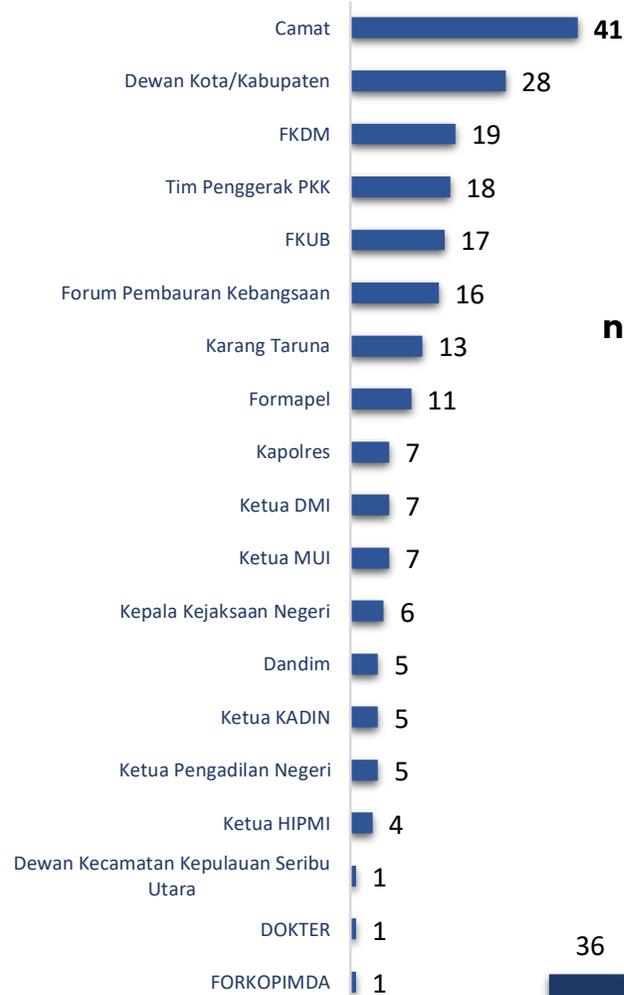
Responden : 212
Target : 216

98%

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

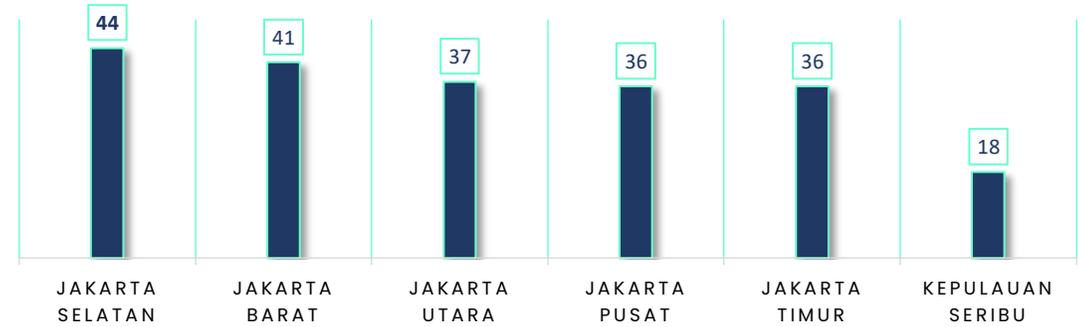
Jakarta
a city of collaboration

Segmentasi

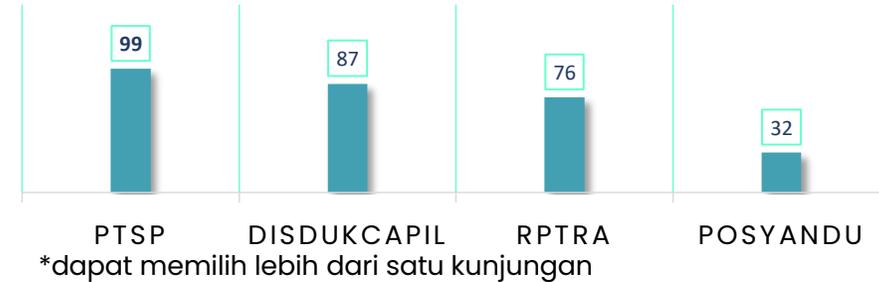


n=212

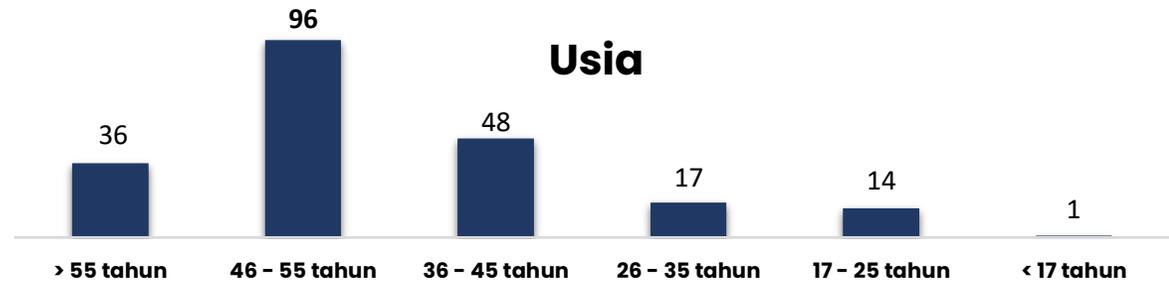
Kota/Kabupaten



Jumlah Kunjungan



Usia



KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 1 TAHUN 2023



NO	URUTAN SEGMENT BERDASARKAN JUMLAH RESPONDEN LEBIH DARI 10	JUMLAH	PERSENTASE
1	Camat	41	19%
2	Dewan Kota/Kabupaten	28	13%
3	FKDM	19	9%
4	Tim Penggerak PKK	18	8%
5	FKUB	17	8%
6	Forum Pembauran Kebangsaan	16	8%
7	Karang Taruna	13	6%
8	Formapel	11	5%

**INDEKS
KEPUASAN**

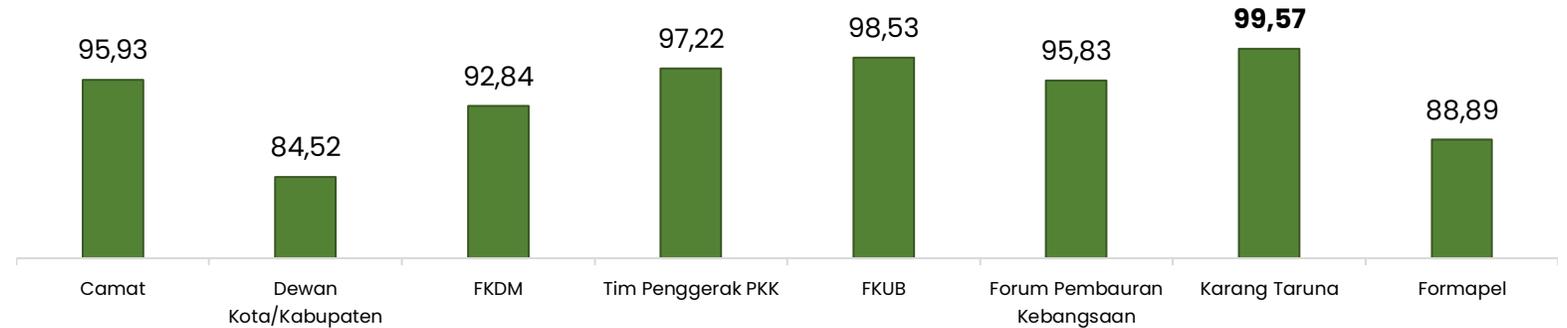


MUTU A

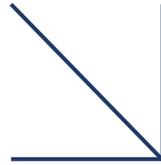
TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KABUPATEN



TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN I TAHUN 2023



n= 213

n= 212

NO	PERNYATAAN	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	GROWTH
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengkoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.)	96,36	95,05	↓ -1,31
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah	95,42	94,69	↓ -0,73
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	95,54	94,10	↓ -1,44
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	95,66	94,22	↓ -1,44
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	94,84	94,46	↓ -0,38
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	95,19	95,28	↑ 0,09
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	95,77	95,17	↓ -0,60
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	95,42	95,05	↓ -0,37
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	95,89	95,40	↓ -0,49

■ Tertinggi
■ Terendah

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



n = 213

n = 212

HARAPAN					
DKI JAKARTA	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	107	108	50%	51%	→ 1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	117	96	55%	45%	↓ -10%
Menciptakan inovasi	103	88	48%	42%	↓ -7%
Kehadiran langsung ke masyarakat	68	80	32%	38%	↑ 6%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	31	52	15%	25%	↑ 10%

- 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)



n = 213

n = 212

JAKARTA BARAT	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	22	52%	54%	↑ 1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	30	16	71%	39%	↓ -32%
Menciptakan inovasi	23	21	55%	51%	↓ -4%
Kehadiran langsung ke masyarakat	5	14	12%	34%	↑ 22%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	9	10%	22%	↑ 12%
JAKARTA PUSAT	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	21	17	58%	47%	↓ -11%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	22	15	61%	42%	↓ -19%
Menciptakan inovasi	12	12	33%	33%	→ 0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	14	16	39%	44%	↑ 6%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	3	12	8%	33%	↑ 25%

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



PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)



n = 213

n = 212

JAKARTA SELATAN	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	25	50%	57%	↑ 7%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	18	18	41%	41%	→ 0%
Menciptakan inovasi	24	18	55%	41%	↓ -14%
Kehadiran langsung ke masyarakat	14	16	32%	36%	↑ 5%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	10	11	23%	25%	↑ 2%
JAKARTA TIMUR	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	23	63%	64%	↑ 1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	12	16	34%	44%	↑ 10%
Menciptakan inovasi	13	11	37%	31%	↓ -7%
Kehadiran langsung ke masyarakat	16	12	46%	33%	↓ -12%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7	10	20%	28%	↑ 8%

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



PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (3)



n = 213

n = 212

JAKARTA UTARA	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	16	15	46%	41%	↓ -5%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	24	25	69%	68%	↓ -1%
Menciptakan inovasi	14	14	40%	38%	↓ -2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	9	14	26%	38%	↑ 12%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7	6	20%	16%	↓ -4%
KEPULAUAN SERIBU	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	4	6	19%	33%	↑ 14%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	11	6	52%	33%	↓ -19%
Menciptakan inovasi	17	12	81%	67%	↓ -14%
Kehadiran langsung ke masyarakat	10	8	48%	44%	↓ -3%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	0	4	0%	22%	↑ 22%

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



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN



SARAN PELAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	147	69%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	81	38%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	57	27%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	67	32%
Koordinasi ditingkatkan	42	20%
Prosedur pelayanan lebih mudah	32	15%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	37	17%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	22	10%
Petugas lebih ramah	9	4%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	16	8%

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

n = 212

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

1. Response rate di tingkat kota/kabupaten sebesar **98%** dengan **212** responden dari **216** data valid.
2. IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 1 Tahun 2023 **(94,97) meningkat** sebesar 0,17 poin dibandingkan dengan Rata-rata Tahun 2022 (94,80), kemudian jika dibandingkan dengan Triwulan sebelumnya **(95,73) menurun** sebesar 0,76 poin.
3. Pada **Triwulan 1 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Timur sedangkan terjadi **penurunan** Kepulauan seribu, Jakarta Utara, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan.
4. **Peningkatan terbesar** pada Wilayah Jakarta Pusat **(0,54 poin)** dan **Penurunan terbesar** berada di Wilayah Jakarta Selatan **(2,02 poin)**.
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari walikota/bupati pada periode ini adalah **Responsif dan cepat** tanggap terhadap permasalahan, dan **Mengikutsertakan masyarakat** dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi.
6. Saran untuk pelayanan secara umum diantaranya, **pertahankan pelayanan** yang sudah baik, **perbanyak sosialisasi** dalam menginfokan program/layanan dan Lebih memperhatikan dan **responsif terhadap kebutuhan** masyarakat

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN

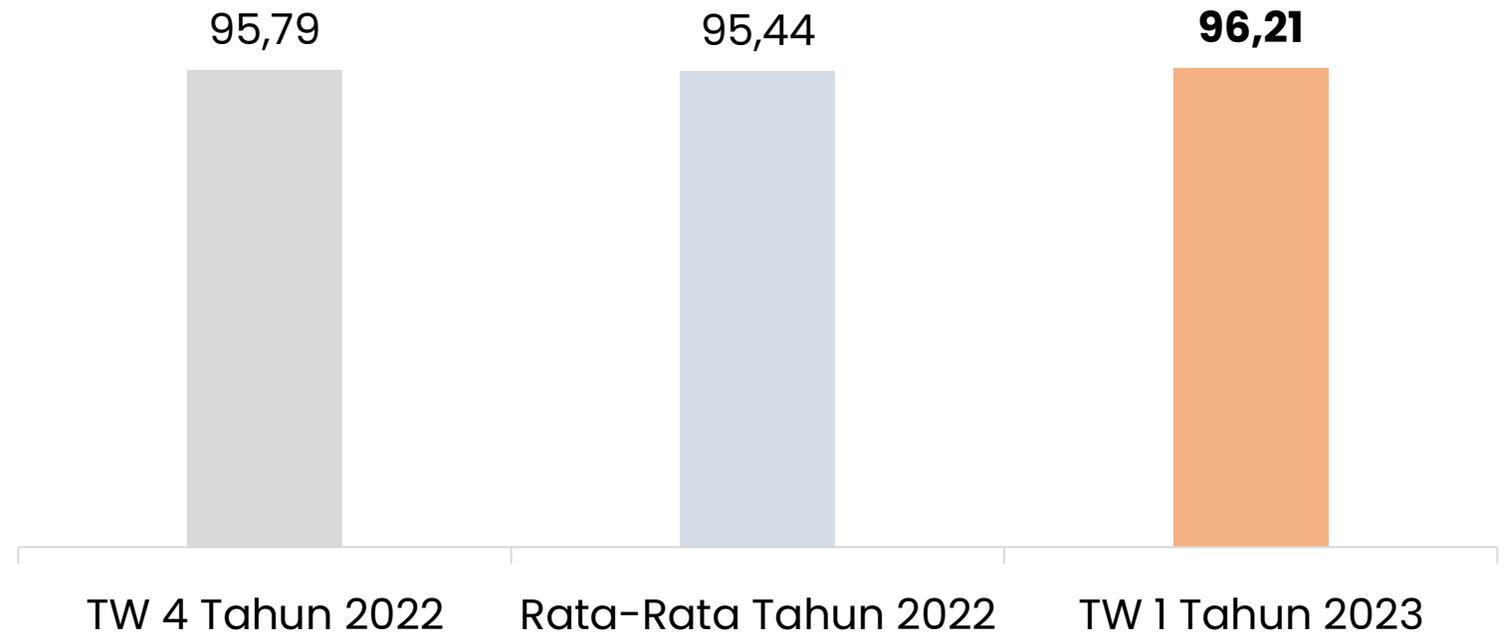


NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 1 tahun 2022 (**96,21**) **naik 0,42** poin jika dibandingkan triwulan 4 tahun 2022 (**95,79**).

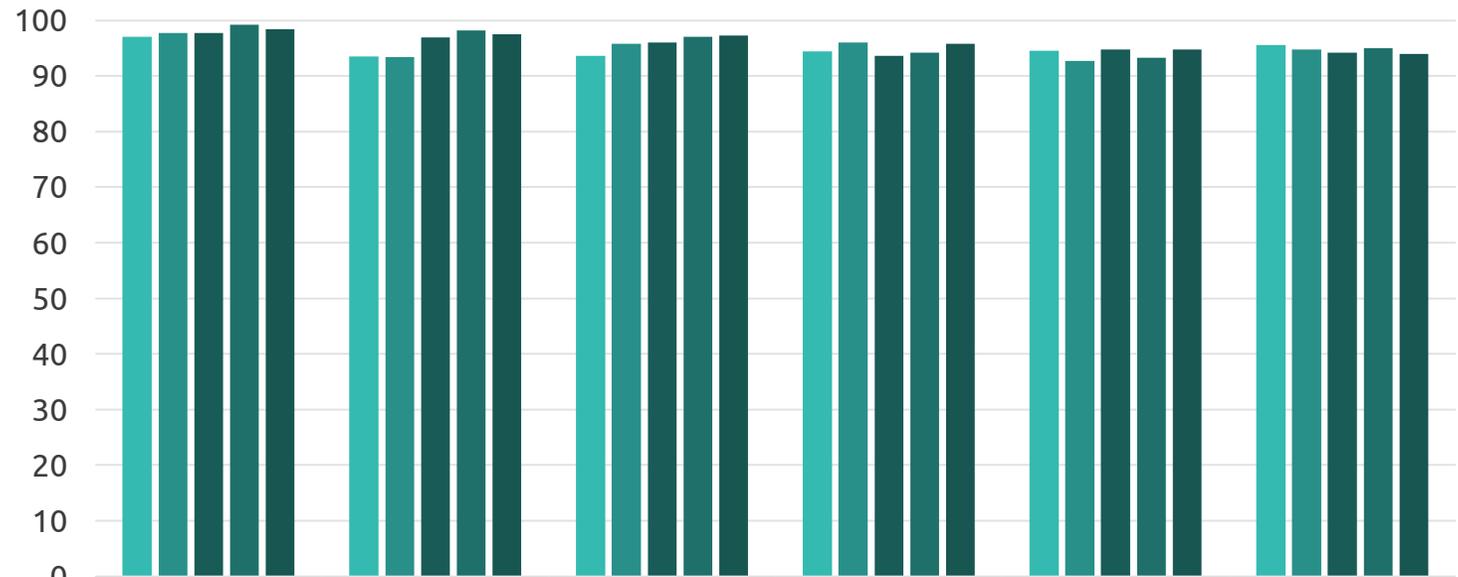
PERBANDINGAN IKM



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 1 Tahun 2023, nilai rata-rata SKLM Kecamatan di tingkat Kecamatan meningkat pada Kepulauan Seribu, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, dan Jakarta Utara. Namun turun pada Jakarta Barat.
- Peningkatan terbesar pada Jakarta Barat (**1,50 poin**), sedangkan penurunan terbesar pada Jakarta Utara (**1,00 poin**).



	KEPULAUAN SERIBU	JAKARTA TIMUR	JAKARTA PUSAT	JAKARTA SELATAN	JAKARTA BARAT	JAKARTA UTARA
TW 1 2022	97,09	93,47	93,66	94,44	94,57	95,59
TW 2 2022	97,75	93,35	95,76	96,03	92,68	94,75
TW 3 2022	97,69	96,98	95,98	93,56	94,78	94,18
TW 4 2022	99,17	98,16	97,02	94,24	93,30	94,99
TW 1 2023	98,37	97,52	97,27	95,73	94,80	93,99

*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI

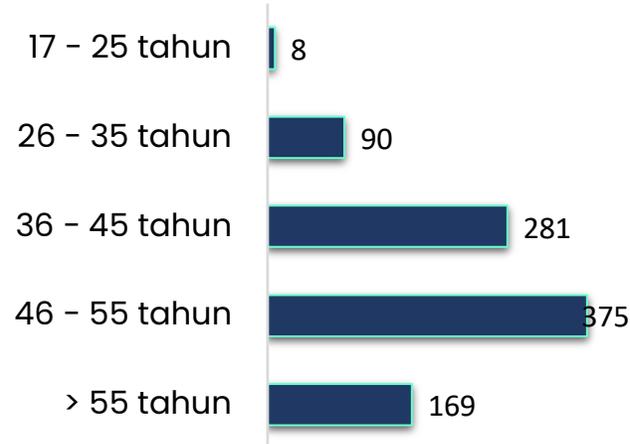


629 Orang
69%

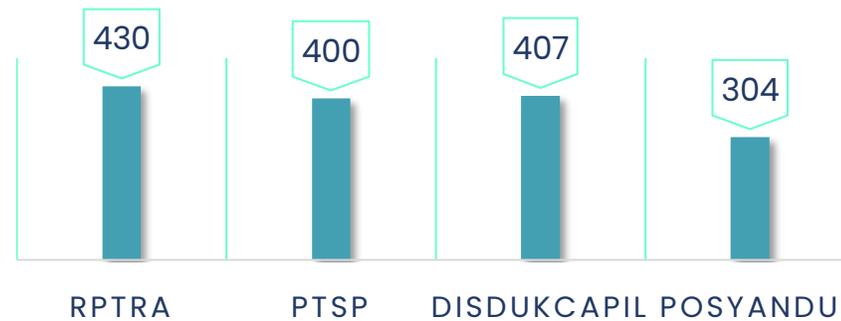


277 Orang
31%

Usia



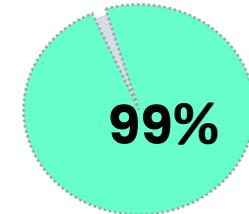
Jumlah Kunjungan



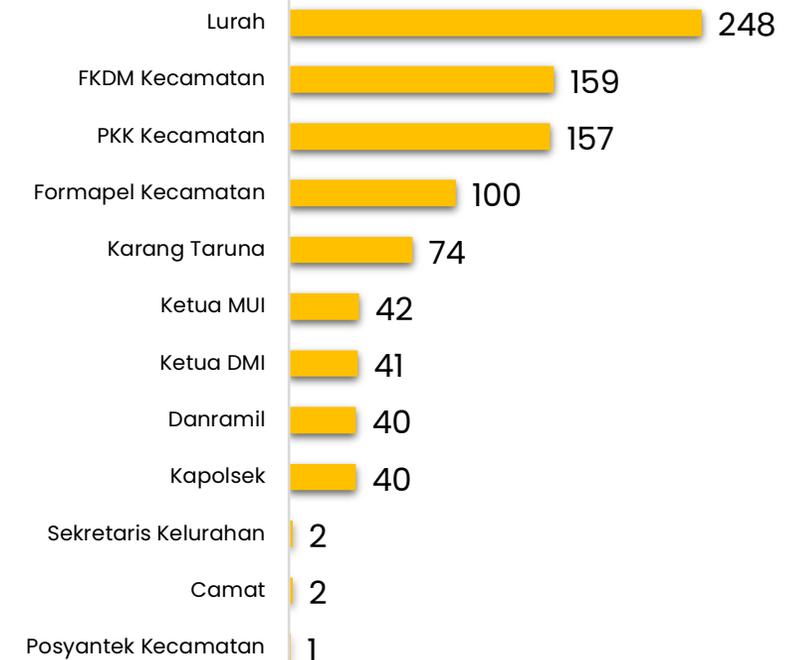
Response Rate

Responden : 905

Target : 914



Segmen



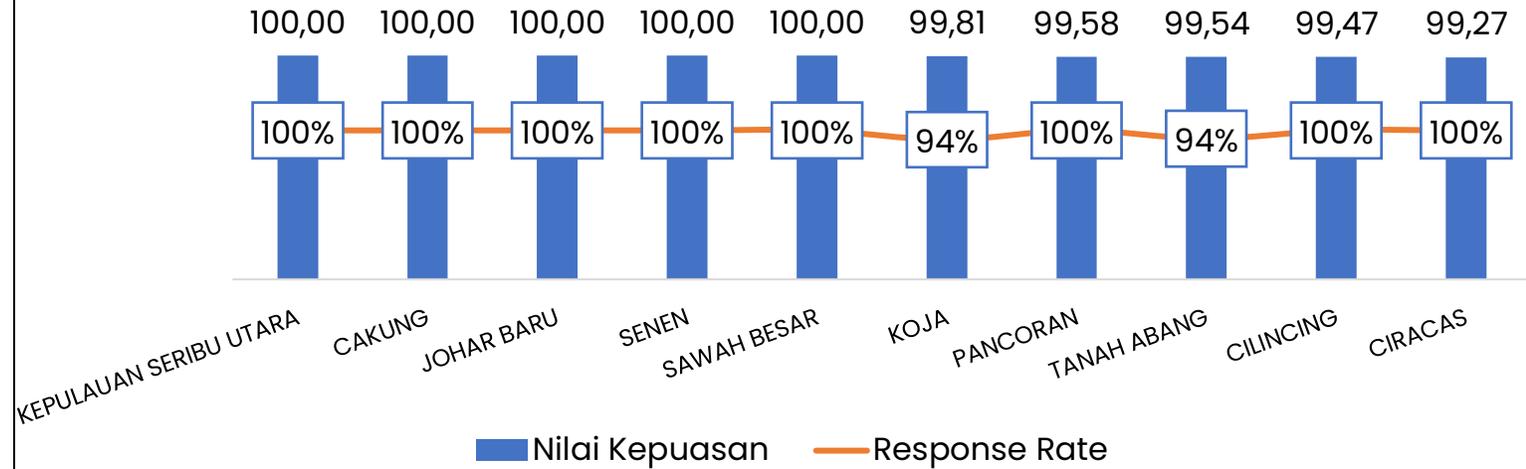
TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN

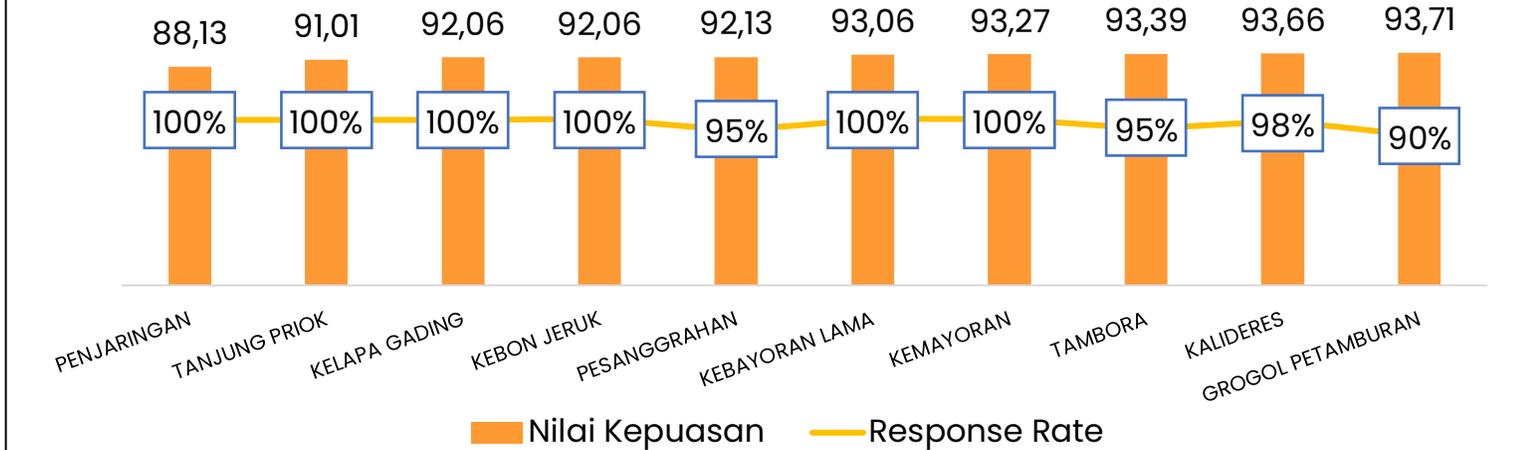


MUTU A

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN

10 Nilai Tertinggi pada TW 4 Tahun 2022



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 4 Tahun 2022 dibandingkan dengan TW 1 Tahun 2023						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		<i>Satisfaction</i> <i>Growth</i>	Responden		Responden <i>Growth</i>
	TW 4 2022	TW 1 2023		TW 4 2022	TW 1 2023	
SAWAH BESAR	100,00	99,53	↓ -0,47	27	27	→ 0
CAKUNG	100,00	100,00	↑ 0,00	15	21	↑ 6
JOHAR BARU	100,00	100,00	↑ 0,00	20	19	↓ -1
TAMAN SARI	100,00	96,82	↓ -3,18	18	21	↑ 3
SEZEN	100,00	100,00	↑ 0,00	15	18	↑ 3
PANCORAN	100,00	99,58	↓ -0,42	21	20	↓ -1
MAKASAR	99,85	94,44	↓ -5,41	20	18	↓ -2
KEPULAUAN SERIBU UTARA	99,81	100,00	↑ 0,19	22	15	↓ -7
CILINCING	99,58	99,47	↓ -0,11	18	21	↑ 3
TANAH ABANG	99,54	99,54	↓ 0,00	22	17	↓ -5

EVALUASI TINGKAT KECAMATAN

10 Nilai Terendah pada TW 4 Tahun 2022



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 4 Tahun 2022						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 4 2022	TW 1 2023		TW 4 2022	TW 1 2023	
KALIDERES	86,26	93,66	↑ 7,40	54	53	↓ -1
SETIABUDI	86,55	95,76	↑ 9,21	19	19	→ 0
PALMERAH	89,12	96,18	↑ 7,06	24	24	→ 0
PESANGGRAHAN	89,62	92,13	↑ 2,51	19	18	↓ -1
GROGOL PETAMBURAN	91,11	93,71	↑ 2,60	20	19	↓ -1
KEBAYORAN LAMA	92,08	93,06	↑ 0,98	20	20	→ 0
PENJARINGAN	92,32	88,13	↓ -4,19	17	22	↑ 5
KELAPA GADING	92,36	92,06	↓ -0,30	12	14	↑ 2
GAMBIR	92,56	94,80	↑ 2,24	31	31	→ 0
KEBON JERUK	92,78	92,06	↓ -0,72	20	21	↑ 1

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

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KEMBANGAN	98,36	100%	2 Tertinggi
TAMAN SARI	96,82	95%	
TAMBORA	93,39	95%	2 Terendah
KEBON JERUK	92,06	100%	

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
JOHAR BARU	100,00	100%	2 Tertinggi
SAWAH BESAR	100,00	100%	
CEMPAKA PUTIH	93,95	100%	2 Terendah
KEMAYORAN	93,27	100%	

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
CAKUNG	100,00	100%	2 Tertinggi
CIPAYUNG	99,21	95%	
PASAR REBO	95,91	100%	2 Terendah
PULO GADUNG	95,83	100%	

JAKARTA UTARA

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KOJA	99,81	94%	2 Tertinggi
CILINCING	99,47	100%	
TANJUNG PRIOK	91,01	100%	2 Terendah
PENJARINGAN	88,13	100%	

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%	Tertinggi
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	96,63	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pelayanan Kecamatan	TW 4 2022	TW 1 2023	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	95,28	95,97	↑ 0,69
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	95,53	96,14	↑ 0,61
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	95,12	95,67	↑ 0,55
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	96,31	96,96	↑ 0,65
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	95,7	96,03	↑ 0,33
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	94,64	95,78	↑ 1,14
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	95,26	96,03	↑ 0,77
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	95,39	96,11	↑ 0,72
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	95,64	96,22	↑ 0,58

■ Tertinggi
■ Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Kepuasan
Lurah	248	97,60
FKDM Kecamatan	158	92,65
PKK Kecamatan	157	94,90
Formapel Kecamatan	100	98,22
Karang Taruna	74	94,37
Ketua MUI	42	98,02
Ketua DMI	41	97,97
Danramil	40	98,26
Kapolsek	40	97,43
Camat	2	90,28
sekretaris kelurahan	2	100,00
FKDM Kota Jakarta Barat	1	100,00
Posyantek Kecamatan	1	75,00

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KECAMATAN TERENDAH)

No	Pelayanan Kecamatan	PENJARINGAN	TANJUNG PRIUK	KELAPA GADING
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	87,50	90,48	92,86
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	89,77	89,29	94,64
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	87,50	85,71	91,07
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	90,91	95,24	96,43
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	87,50	89,29	89,29
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	89,77	89,29	92,86
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	87,50	92,86	89,29
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	88,64	92,86	91,07
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	84,09	94,05	91,07
INDEKS KEPUASAN		88,13	91,01	92,06

■ 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 :

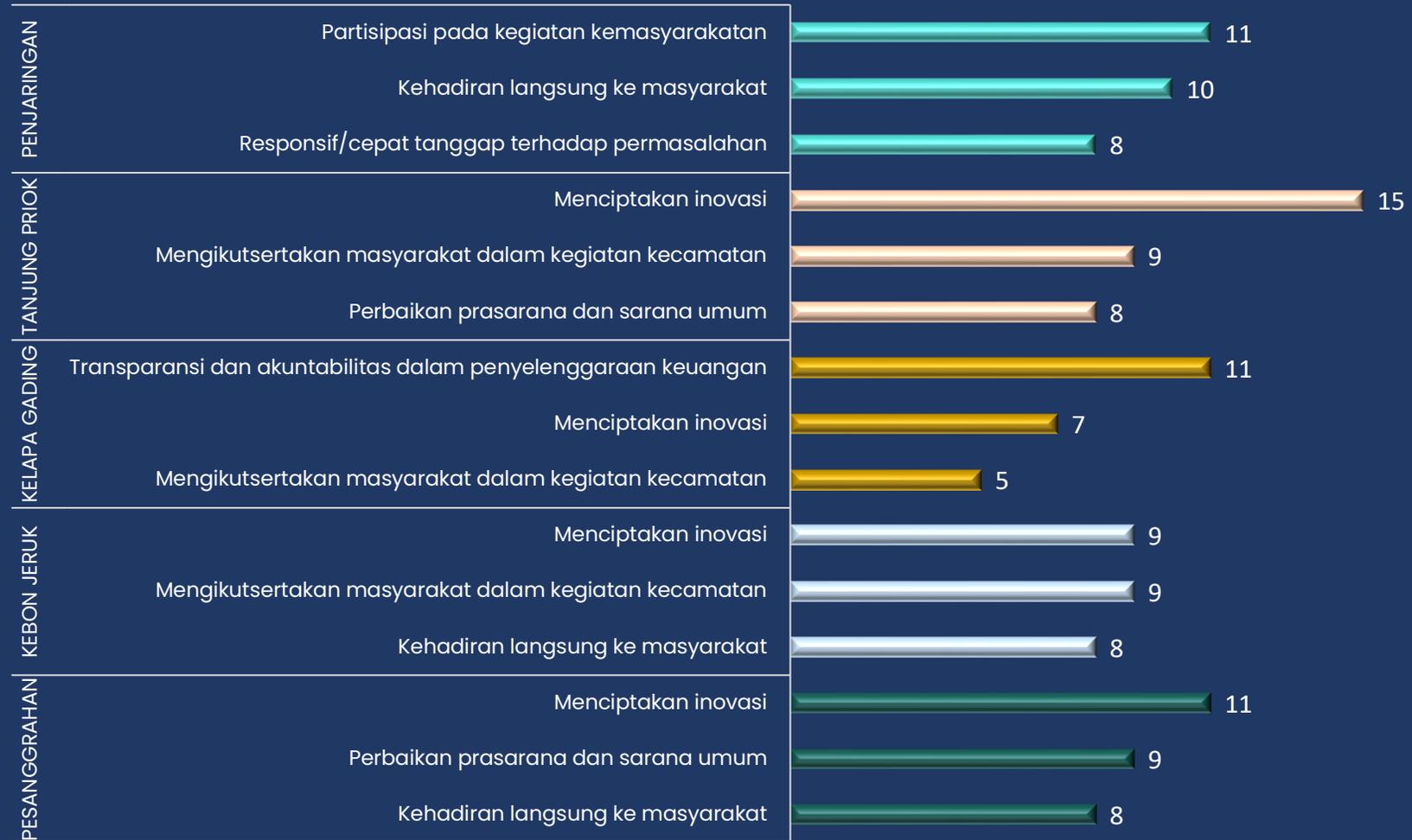
- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=901 n=905

Harapan	TW 4	TW 1	%TW 4	%TW 1	Growth
	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2022	Tahun 2023	
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	393	370	44%	41%	↓-3%
Menciptakan Inovasi	400	363	44%	40%	↓-4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	298	316	33%	35%	↑2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	256	280	28%	31%	↑3%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	249	246	28%	27%	↓-1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	233	295	26%	33%	↑7%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	229	213	25%	24%	↓-1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	84	106	9%	12%	↑3%



HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



Lainnya:

- Kesenambungan pembangunan fasos fasum sudah bagus dan tingkatkan lagi
- Pelebaran jalan Gg. Madu dan pemanfaatan Pasar Munjul segera diprioritaskan untuk mendukung percepatan ekonomi
- Sudah sangat baik, pertahankan keramahan, kebersihan, dan tingkatkan responsif yang bagus

n=905

SARAN PELAYANAN	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	587	65%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	231	26%
Prosedur pelayanan lebih mudah	226	25%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	222	25%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	215	24%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	147	16%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	137	15%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	112	12%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	92	10%
Petugas lebih ramah	66	7%
Lainnya	3	0%

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)



n=17

PENJARINGAN	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	11	20,00%
Prosedur pelayanan lebih mudah	11	20,00%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	9	16,36%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	8	14,55%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	7	12,73%

n=20

TANJUNG PRIOK	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	13	23,64%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	7	12,73%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	7	12,73%
Prosedur pelayanan lebih mudah	5	9,09%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	5	9,09%

n=21

KELAPA GADING	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	13	23,64%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	4	7,27%
Prosedur pelayanan lebih mudah	3	5,45%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	2	3,64%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	2	3,64%

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

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **99%** dengan 905 responden dari target 915 responden.
- **Nilai Kepuasan (IKM)** di tingkat kecamatan **96,21 (Mutu A)** naik **0,42 poin** dari triwulan 4 tahun 2022.
- Di tingkat kecamatan, ada 5 kecamatan dengan **nilai IKM 100,00** yakni Kepulauan Seribu Utara, Cakung, Johar Baru, Senen, dan Sawah Besar.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli (96,96)**, sedangkan **indikator terendah** pada **Petugas Kompeten dalam Memberikan Pelayanan (95,67)**.
- Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **Pertahankan Pelayanan yang Sudah Baik** serta **Perbanyak Sosialisasi dalam Menginfokan Program/Layanan**.

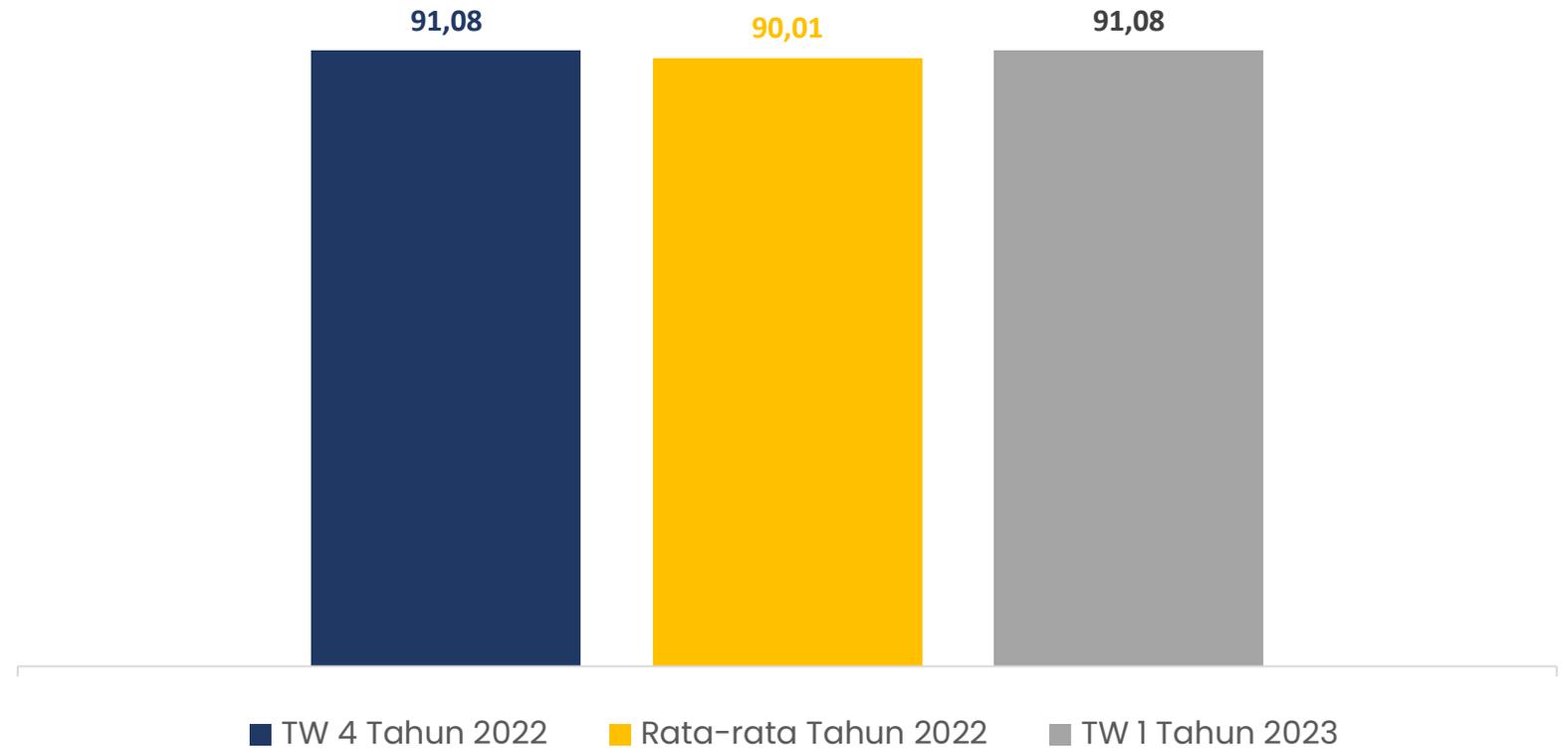
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN



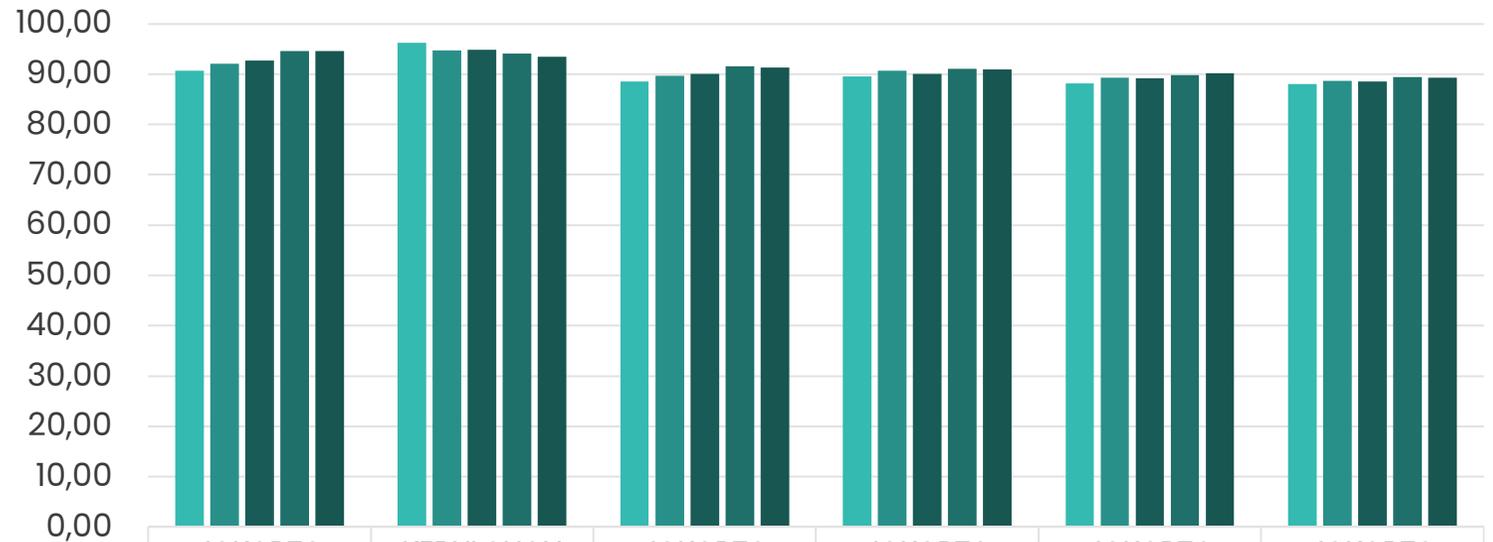
Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 1 tahun 2023 bernilai **91,08** sama dengan triwulan sebelumnya.



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan tertinggi berada pada wilayah **Jakarta Pusat (94,62)** mengalami kenaikan sebesar **0,09 poin** jika dibandingkan triwulan lalu dan untuk nilai terendah di triwulan 1 ini terletak pada wilayah **Jakarta Selatan (89,30)** dan mengalami penurunan sebesar **0,06 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
■ TW 1 Tahun 2023	94,62	93,48	91,25	90,94	90,14	89,30

*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada periode saat ini

*Perhitungan dan pengolahan menggunakan 54.105 responden Kelurahan

DEMOGRAFI



24.388 Orang
45%

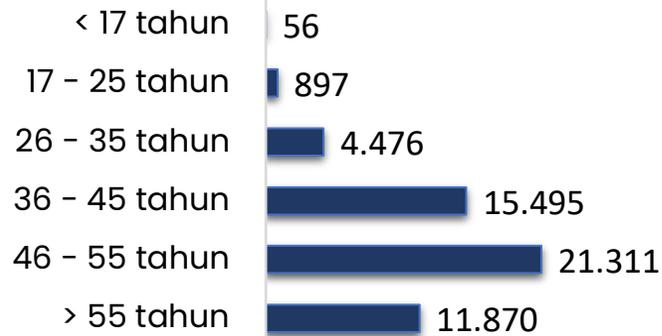


29.717 Orang
55%

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

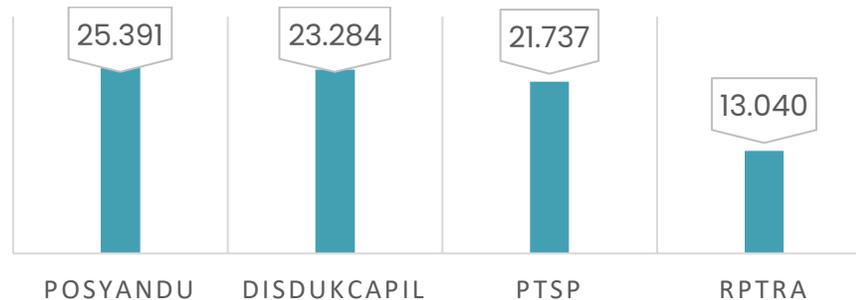
Jakarta
a city of collaboration

Usia



Jumlah Kunjungan

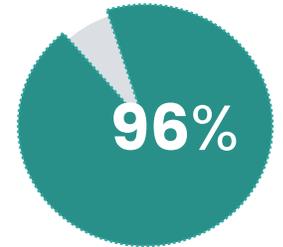
*dapat memilih lebih dari satu kunjungan



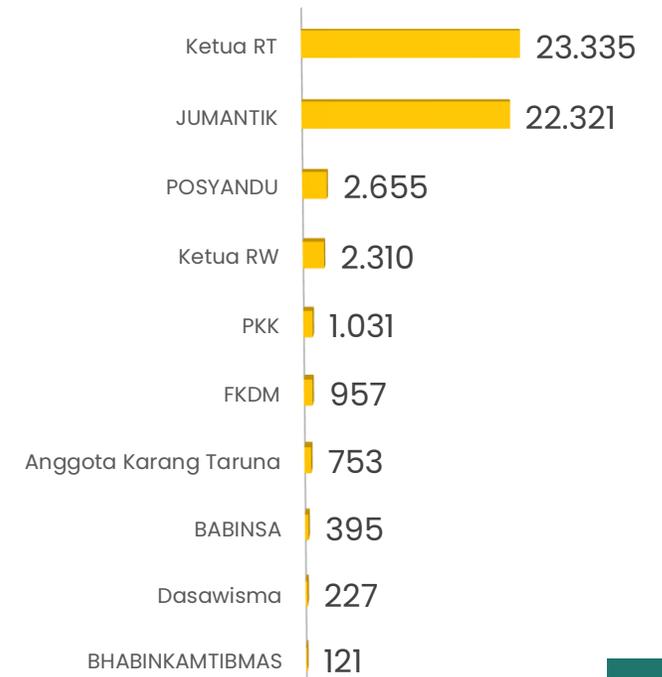
n= 54.105

Response Rate

Responden : 54.105
Target : 56.548



Segmen



KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2023

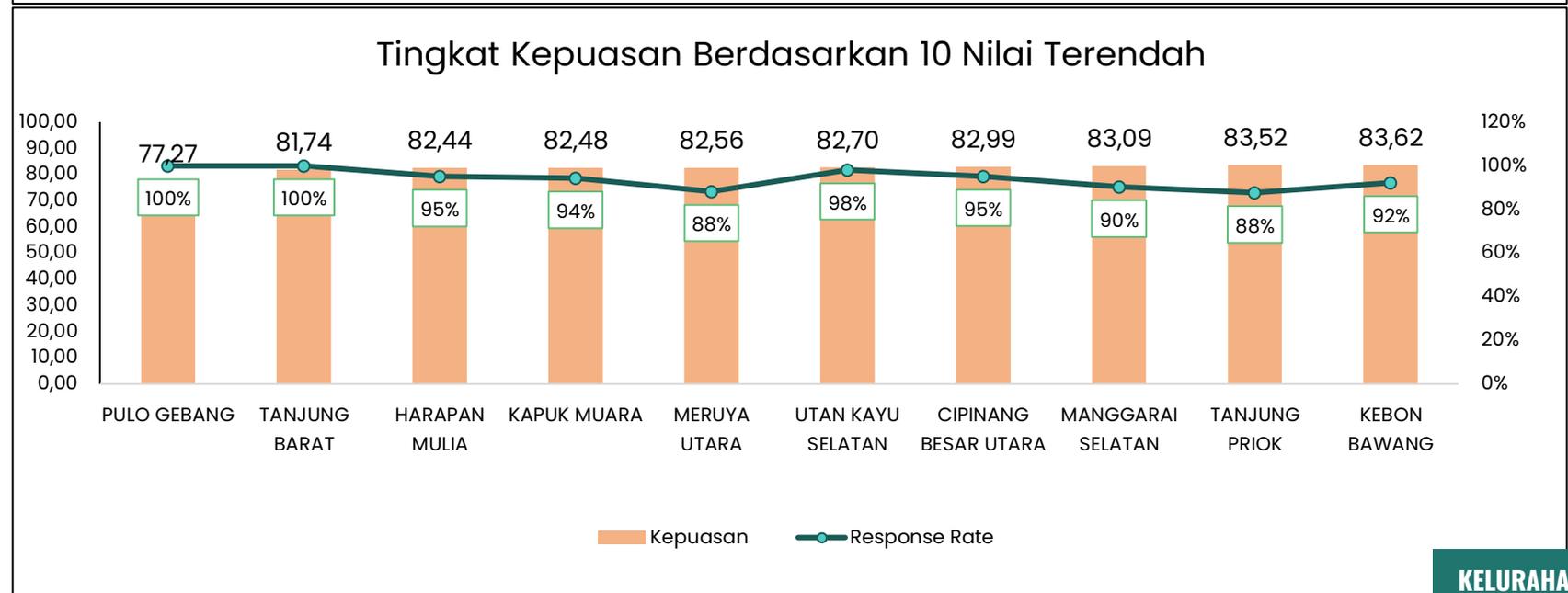
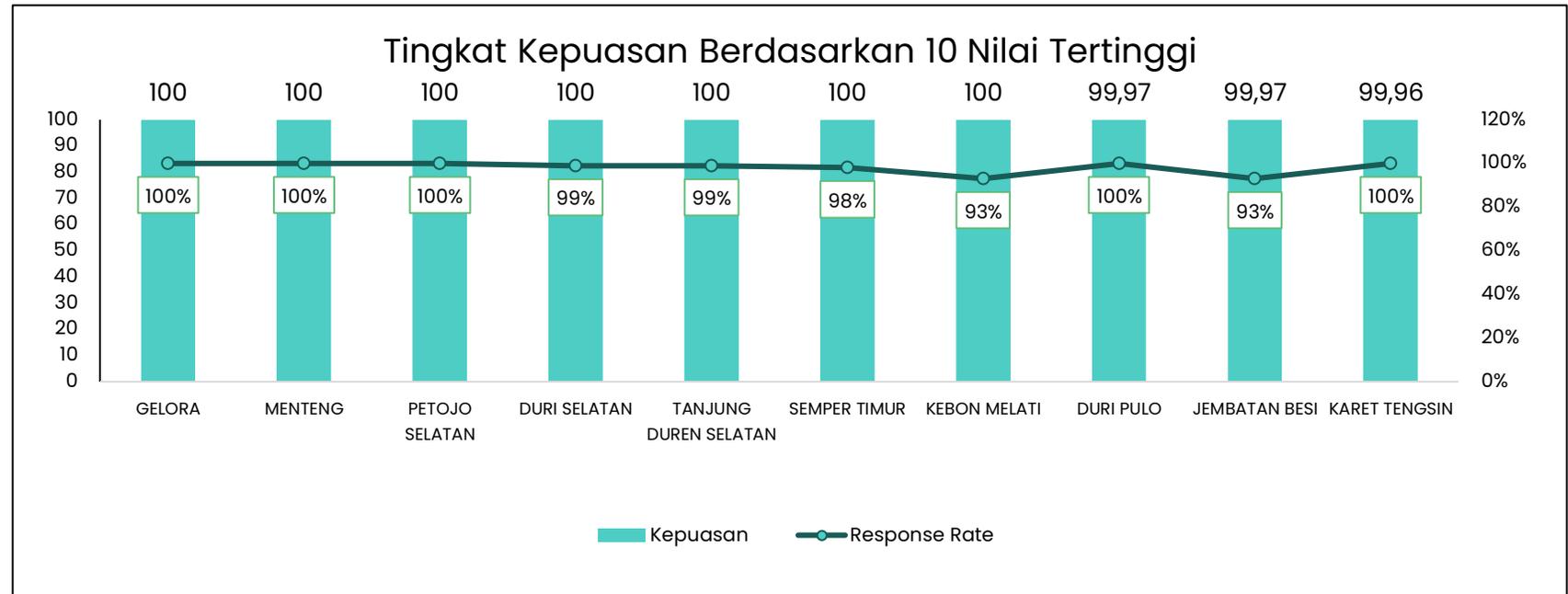
TINGKAT KEPUASAN



MUTU A

Catatan :

- Terdapat satu kelurahan yang response rate dibawah 50% yaitu Kelurahan Tegal Alur dengan nilai 90,35 dan *response rate* 37%.



EVALUASI TINGKAT KELURAHAN



Walaupun **kelurahan Meruya Utara** mengalami kenaikan di triwulan 1, tetapi kelurahan tersebut masih termasuk kedalam 10 kelurahan dengan nilai terendah di triwulan 1.

Tingkat Kepuasan berdasarkan 11 Nilai Tertinggi di Triwulan 4 tahun 2022

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 4	Responden Growth
	TW 4 2022	TW 1 2023		TW 4 2022	TW 1 2023		
KEBON SIRIH	100,00	99,91	↓ -0,09	122	122	100%	→ 0
CEMPAKA PUTIH TIMUR	100,00	99,64	↓ -0,36	224	224	100%	→ 0
TANAH SEREAL	100,00	99,91	↓ -0,09	278	277	99%	↓ -1
MENTENG	100,00	100,00	→ 0,00	121	121	100%	→ 0
SEMPER TIMUR	100,00	100,00	→ 0,00	188	187	100%	↓ -1
CENKARENG TIMUR	99,99	99,94	↓ -0,05	448	447	100%	↓ -1
KEDOYA UTARA	99,97	99,89	↓ -0,08	189	172	100%	↓ -17
TANJUNG DUREN SELATAN	99,97	100,00	↑ 0,03	187	186	97%	↓ -1
GALUR	99,96	99,19	↓ -0,77	203	203	97%	→ 0
PLUIT	99,96	99,95	↓ -0,01	408	397	100%	↓ -11
DURI PULO	99,96	99,97	↑ 0,01	213	213	100%	→ 0

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di Triwulan 4 tahun 2022

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 4	Responden Growth
	TW 4 2022	TW 1 2023		TW 4 2022	TW 1 2023		
MERUYA UTARA	81,96	82,56	↑ 0,60	226	218	99%	↓ -8
CIJANTUNG	82,19	90,93	↑ 8,74	277	280	97%	↑ 3
SUNTER JAYA	82,48	85,31	↑ 2,83	195	201	99%	↑ 6
MANGGARAI SELATAN	82,50	83,09	↑ 0,59	221	239	97%	↑ 18
SUNTER AGUNG	82,95	84,10	↑ 1,15	115	184	99%	↑ 69
PALMERAH	82,97	83,67	↑ 0,70	278	241	97%	↓ -37
KEMANGGISAN	83,41	85,07	↑ 1,66	75	85	100%	↑ 10
LEBAK BULUS	83,59	84,38	↑ 0,79	54	53	94%	↓ -1
KEBON BAWANG	83,63	83,62	↓ -0,01	319	323	99%	↑ 4
PETUKANGAN UTARA	83,76	84,95	↑ 1,19	213	220	100%	↑ 7

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
DURI SELATAN	100,00	99%	2 Tertinggi
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	99%	
PALMERAH	83,67	80%	2 Terendah
MERUYA UTARA	82,56	88%	

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
GELORA	100,00	100%	4 Tertinggi
MENTENG	100,00	100%	
PETOJO SELATAN	100,00	100%	
KEBON MELATI	100,00	93%	
PETAMBURAN	87,26	99%	2 Terendah
HARAPAN MULIA	82,44	95%	

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PASAR MINGGU	98,35	98%	2 Tertinggi
PEJATEN TIMUR	97,79	100%	
MANGGARAI SELATAN	83,09	90%	2 Terendah
TANJUNG BARAT	81,74	100%	

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PISANGAN TIMUR	99,80	100%	2 Tertinggi
LUBANG BUAYA	99,78	100%	
UTAN KAYU SELATAN	82,70	98%	2 Terendah
PULO GEBANG	77,27	100%	

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SEMPER TIMUR	100,00	98%	2 Tertinggi
PLUIT	99,95	97%	
TANJUNG PRIOK	83,52	88%	2 Terendah
KAPUK MUARA	82,48	94%	

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PULAU KELAPA	99,76	87%	2 Tertinggi
PULAU UNTUNG JAWA	99,65	100%	
PULAU PARI	86,47	100%	2 Terendah
PULAU TIDUNG	85,19	100%	

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

Indikator	Kepuasan	Kepuasan	Growth
	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	90,92	91,04	↑ 0,12
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	90,83	90,79	↓ -0,04
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	90,65	90,66	↑ 0,01
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	92,12	92,04	↓ -0,08
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	90,88	90,87	↓ -0,01
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	91,30	91,18	↓ -0,12
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	91,12	91,02	↓ -0,10
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	91,15	90,99	↓ -0,16
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	91,17	91,12	↓ -0,05

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
Ketua RT	23.335	91,70
JUMANTIK	22.321	90,32
POSYANDU	2.655	91,28
Ketua RW	2.310	91,43
PKK	1.031	92,69
FKDM	957	90,23
Anggota Karang Taruna	753	92,41
BABINSA	395	91,03
Dasawisma	227	85,89
BHABINKAMTIBMAS	121	94,58

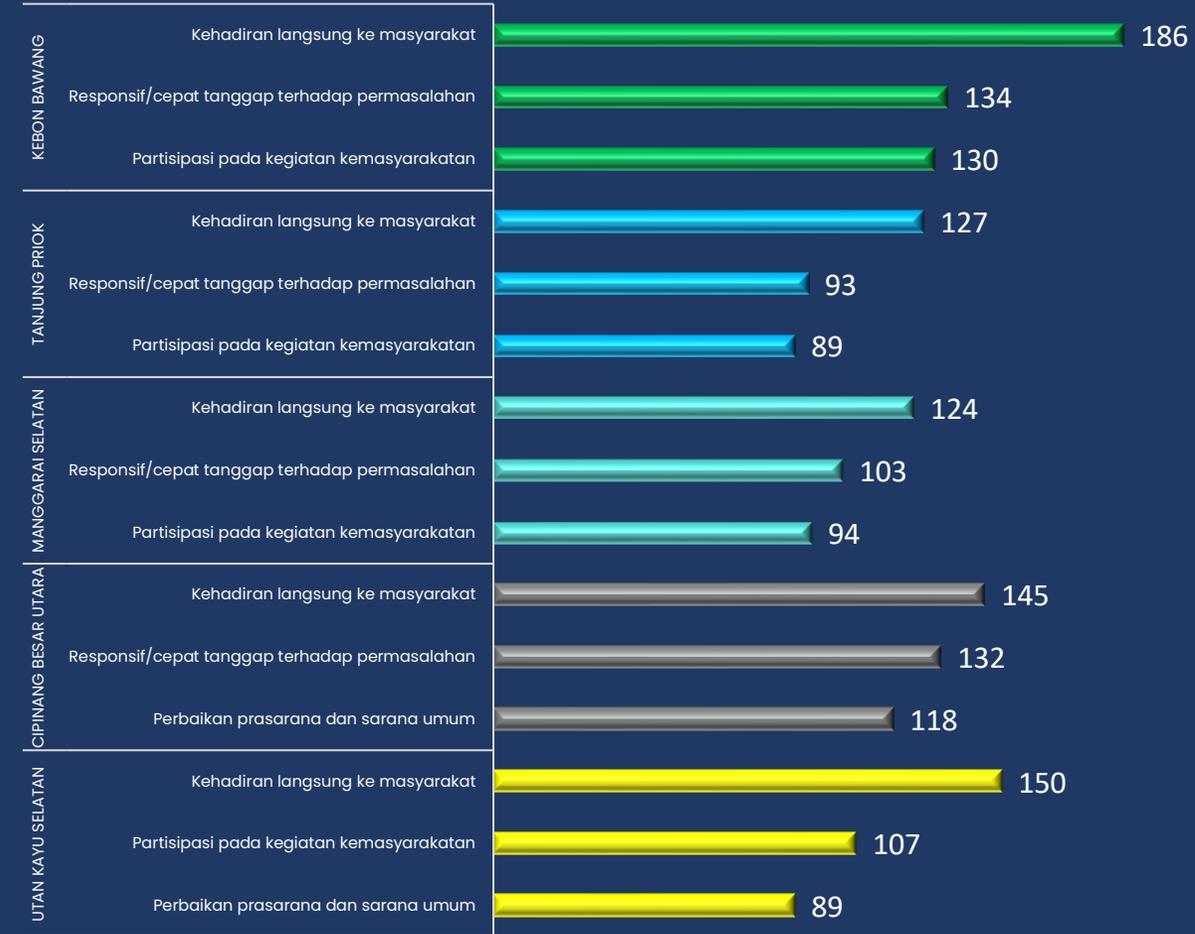
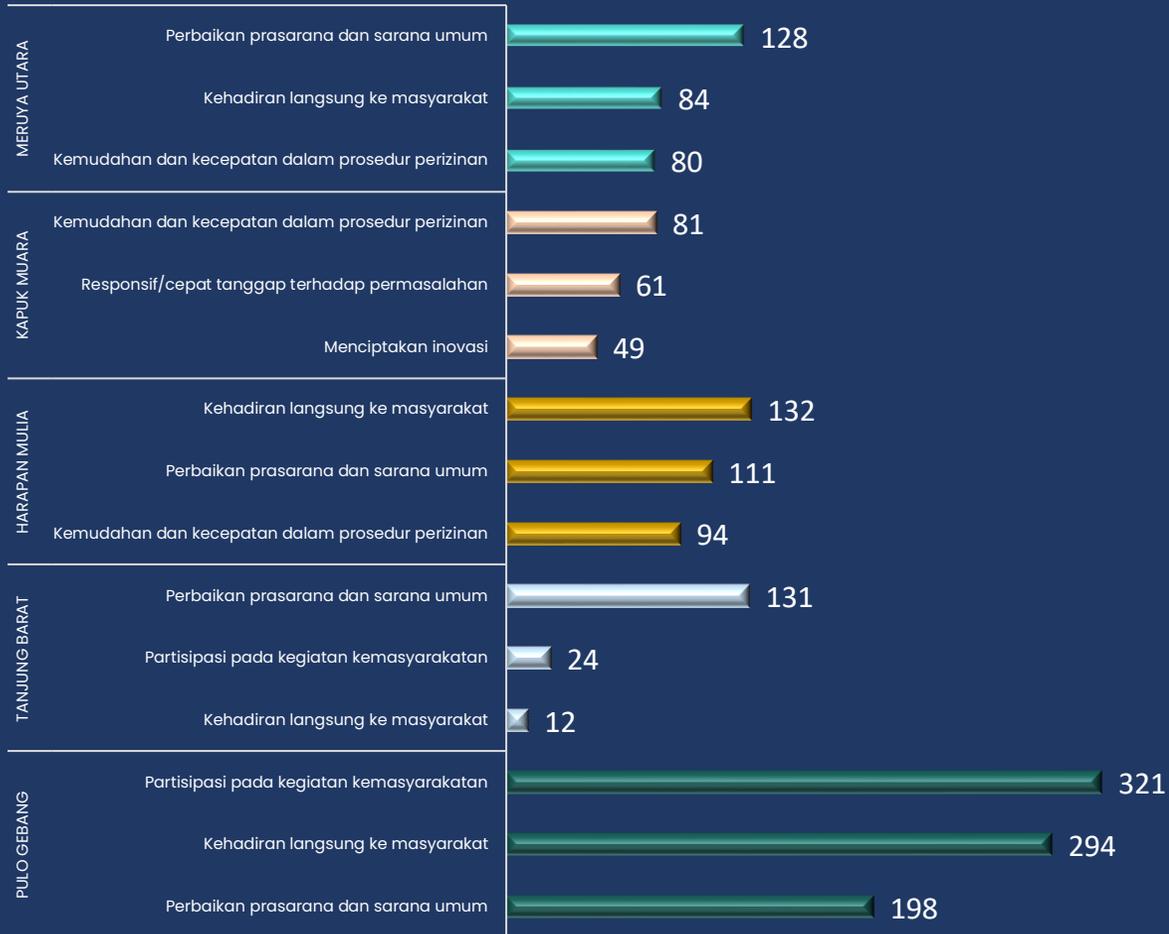
■ Tertinggi
■ Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	PULO GEBANG	TANJUNG BARAT	HARAPAN MULIA
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	89,78	81,75	82,46
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	76,61	81,75	81,99
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	75,67	81,61	82,11
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	75,78	81,75	82,70
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	75,52	81,75	81,99
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	75,73	81,75	83,06
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	75,31	81,75	82,23
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	75,36	81,75	82,70
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	75,62	81,75	82,70

■ Tertinggi
■ Terendah

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



Lainnya :

- Penertiban Tawuran
- Permintaan pergantian ketua PTSP
- Meminta percepat kinerja ditingkat kelurahan
- Permintaan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan oleh masyarakat
- Meminta agar lurah untuk sering turun ke masyarakat

n=54.105

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	32.182	59,48%
Prosedur pelayanan lebih mudah	23.366	43,19%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	21.940	40,55%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.305	20,89%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	10.670	19,72%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	8.996	16,63%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	7.679	14,19%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6.801	12,57%
Petugas lebih ramah	6.060	11,20%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	3.860	7,11%
Lainnya	63	0,12%

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN (3 TERENDAH)



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

KELURAHAN PULO GEBANG	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	380	79%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	81	17%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	69	14%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	60	12%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	8	2%
Prosedur pelayanan lebih mudah	6	1%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	5	1%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	4	1%
Petugas lebih ramah	3	1%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	2	0%

n=482

KELURAHAN TANJUNG BARAT	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	148	85%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	23	13%
Prosedur pelayanan lebih mudah	13	7%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	3	2%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	2	1%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	1	1%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	0	0%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	0	0%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	0	0%
Petugas lebih ramah	0	0%

n=174

KELURAHAN HARAPAN MULIA	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	110	52%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	87	41%
Prosedur pelayanan lebih mudah	76	36%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	62	29%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	52	25%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	49	23%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	48	23%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	38	18%
Petugas lebih ramah	29	14%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	16	8%

n=211

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=54.641 n=54.105

Harapan	TW 4 Tahun 2022	TW 1 Tahun 2023	% TW 4 Tahun 2022	% TW 1 Tahun 2023	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	24.808	24.710	45%	46%	↓ -1%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	23.053	23.077	42%	43%	↑ 1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	20.936	21.058	38%	39%	↓ -1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	18.784	18.419	34%	34%	↓ -1%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	16.114	15.748	29%	29%	↓ -1%
Menciptakan inovasi	14.366	14.516	26%	27%	↓ -1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	10.596	10.037	19%	19%	→ 0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6.511	6.934	12%	13%	↓ -1%



KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **96%** dengan **54.105** responden dari **56.584** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **91,08 (Mutu A)** sama seperti triwulan sebelumnya.
- Di tingkat kelurahan terdapat **tujuh** kelurahan yang memiliki **nilai sempurna (100,00)** yakni Gelora, Menteng, Petojo Selatan, Duri Selatan, Tanjung Duren Selatan, Semper Timur dan Kebon Melati), sedangkan tiga nilai terendah yaitu Pulo Gebang **(77,27)**, Tanjung Barat **(81,74)**, dan Harapan Mulia **(82,44)**.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli **(92,04)**, sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan **(90,66)**, 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.



DISKOMINFOTIK
PROVINSI DKI JAKARTA
UNIT PENGELOLA STATISTIK

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

TERIMA KASIH

 **Jakarta**
kota kolaborasi