

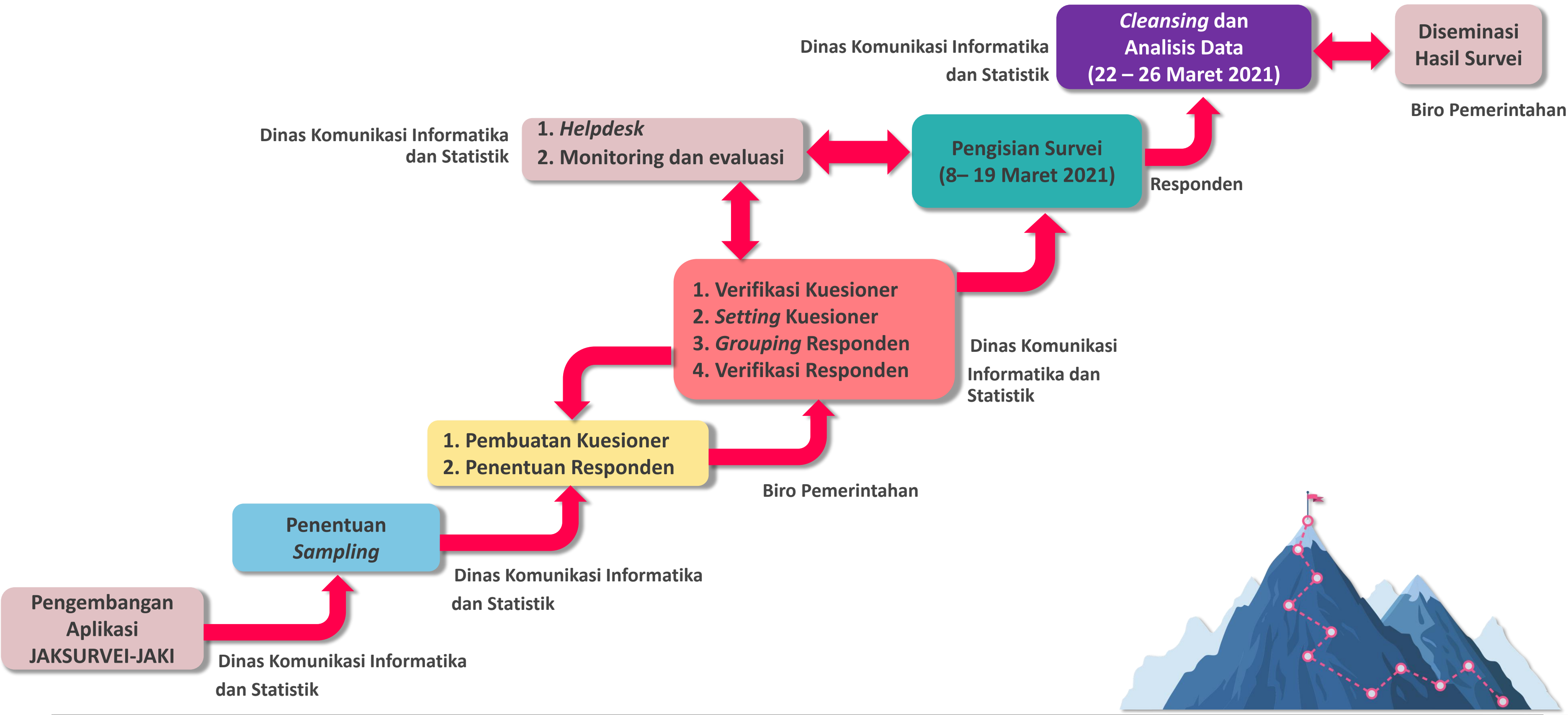


SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT

TRIWULAN 1 TAHUN 2021

ATAS KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



KUESIONER DAN PERHITUNGAN NILAI KEPUASAN



KUESIONER

TINGKAT KOTA/KABUPATEN

- **Responden : Dewan Kota/kab, Camat, dll**
- 9 pernyataan dari 9 indikator penilaian
- 5 pertanyaan terkait Covid-19

TINGKAT KECAMATAN

- **Responden : Lurah, PKK Kecamatan, dll**
- 9 pernyataan dari 9 indikator penilaian
- 5 pertanyaan terkait Covid-19

TINGKAT KELURAHAN

- **Responden : RT, RW, Jumantik, LMK, dll**
- 9 pernyataan dari 9 indikator penilaian
- 5 pertanyaan terkait Covid-19



PERHITUNGAN NILAI KEPUASAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017

Penentuan *skoring* berdasarkan nilai dari jawaban di setiap pernyataan, umumnya sbb :

Sangat Setuju = 4

Tidak Setuju = 2

Setuju = 3

Sangat Tidak Setuju = 1

Dalam skala 1-100, setiap 1 poin bernilai 25

JUMLAH RESPONDEN

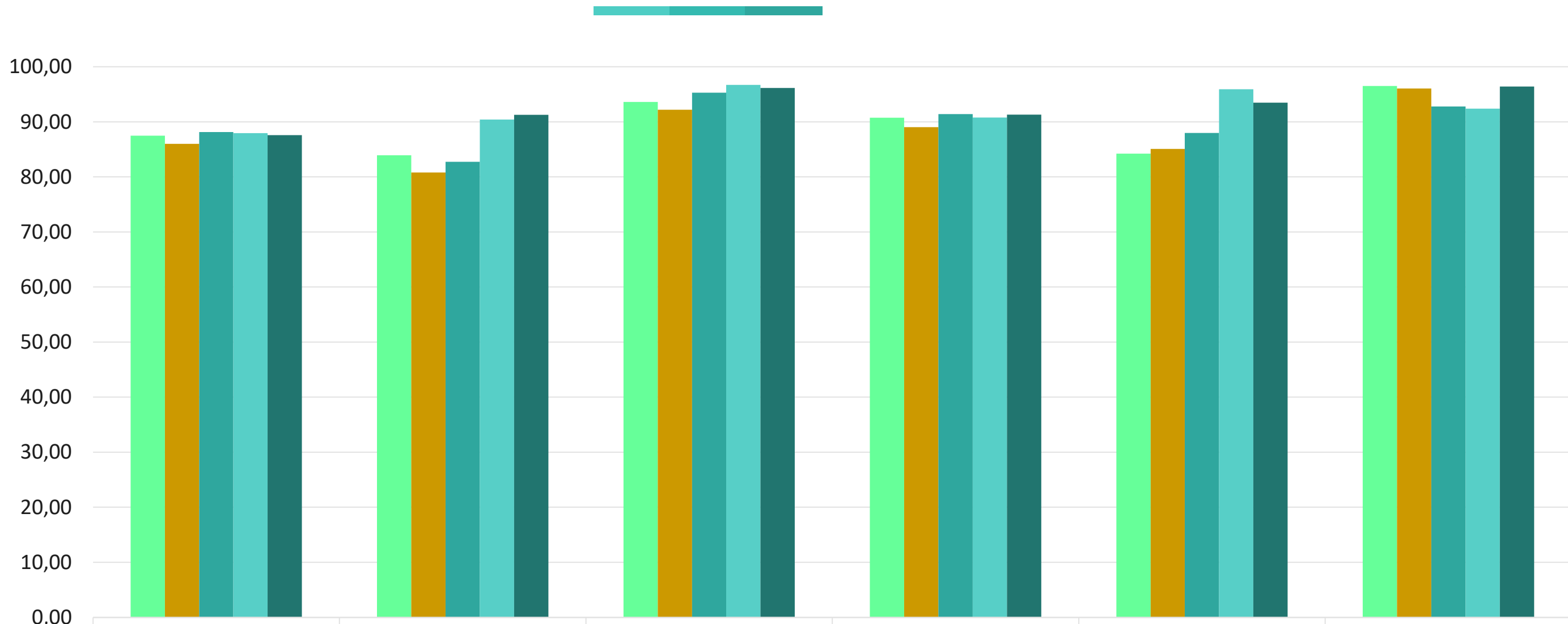
Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	Target (Data Valid)	Response Rate (Data Valid)	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/Kabupaten	2020	TW 1	80	-	-	10 Mar – 13 Mar 2020	4 hari
		TW 2	266	266	100%	18 Jun – 30 Jun 2020	13 hari
		TW 3	287	308	93%	10 Sept – 20 Sept 2020	10 hari
		TW 4	234	244	96%	01 Des – 10 Des 2020	10 hari
	2021	TW 1	237	245	97%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
Kecamatan	2020	TW 1	495	-	-	10 Mar – 13 Mar 2020	4 hari
		TW 2	1.217	1.511	81%	18 Jun – 30 Jun 2020	13 hari
		TW 3	1.403	1.483	95%	10 Sept – 20 Sept 2020	10 hari
		TW 4	930	955	97%	01 Des – 10 Des 2020	10 hari
	2021	TW 1	925	952	97%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
Kelurahan	2020	TW 1	10.579	-	-	10 Mar – 13 Mar 2020	4 hari
		TW 2	30.698	42.255	73%	18 Jun – 30 Jun 2020	13 hari
		TW 3	36.976	42.176	88%	10 Sept – 20 Sept 2020	10 hari
		TW 4	52.138	55.985	93%	01 Des – 10 Des 2020	10 hari
	2021	TW 1	52.207	55.966	93%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari

*Triwulan I Tahun 2020 tidak ada target data valid

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER WILAYAH DAN TRIWULAN

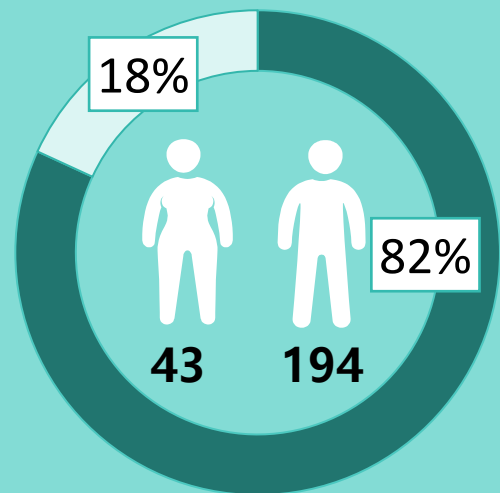


	Jakarta Pusat	Jakarta Utara	Jakarta Barat	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	Kepulauan Seribu
■ TW 1 2020	87,50	83,95	93,63	90,74	84,22	96,53
■ TW 2 2020	86,00	80,79	92,19	89,04	85,10	96,05
■ TW 3 2020	88,14	82,76	95,30	91,40	87,99	92,78
■ TW 4 2020	87,96	90,43	96,71	90,78	95,93	92,40
■ TW 1 2021	87,60	91,27	96,15	91,32	93,48	96,43

DEMOGRAFI

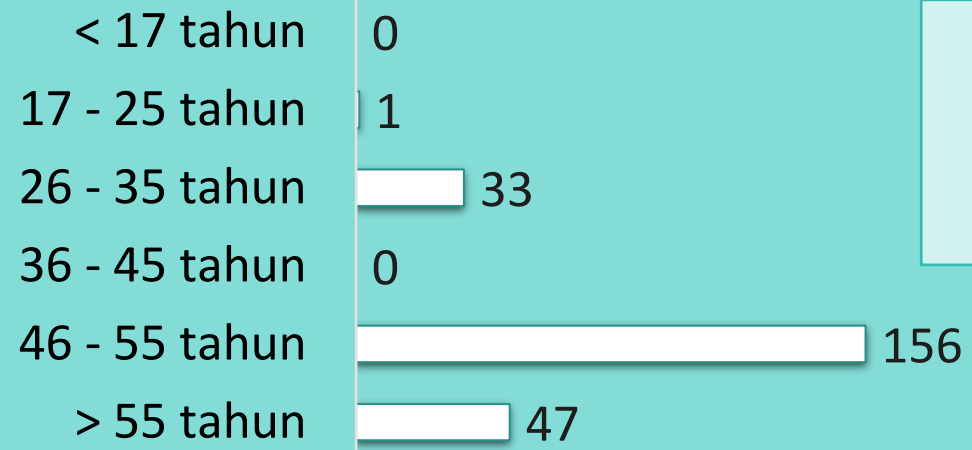
JUMLAH RESPONDEN
237

Jenis Kelamin

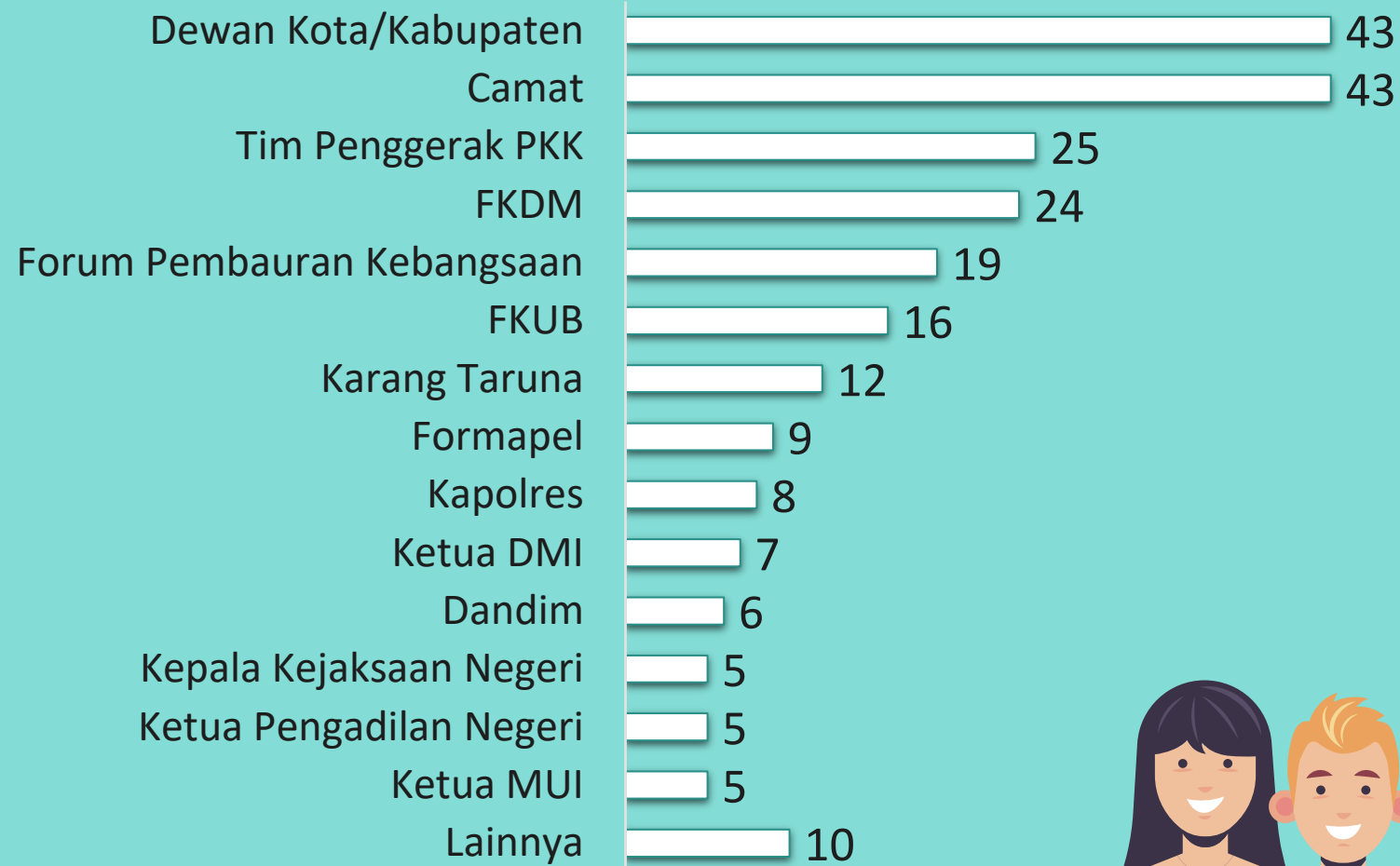


■ Laki-laki ■ Perempuan

Usia



Segmen

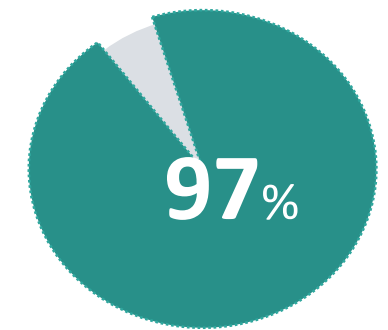


Lainnya: Ketua Kadin, Ketua Hipmi, Walikota



Response Rate

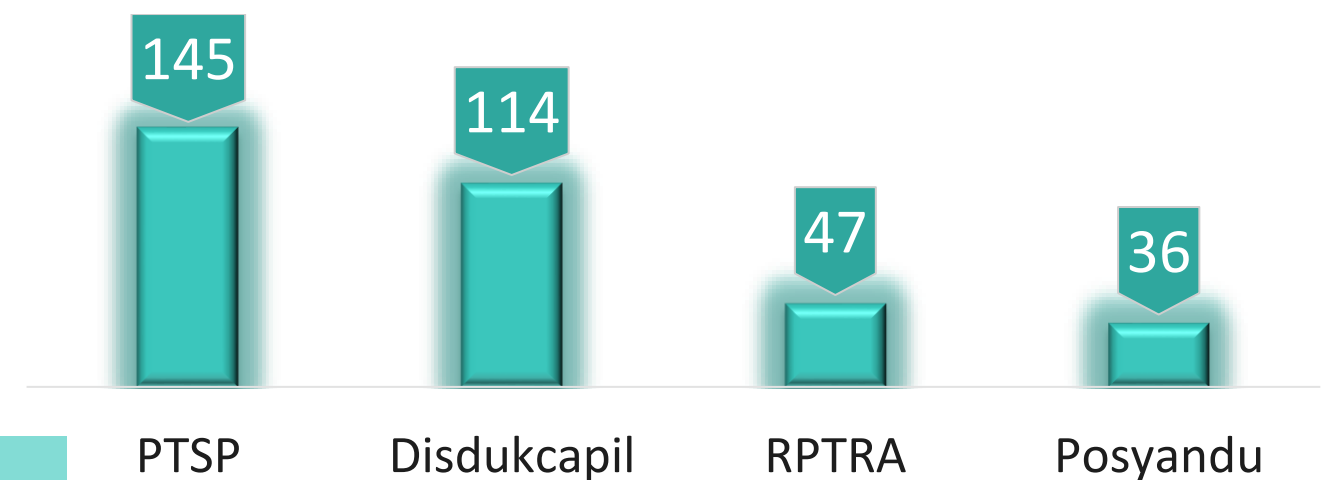
Responden : 237
Target : 245



Kota/Kabupaten



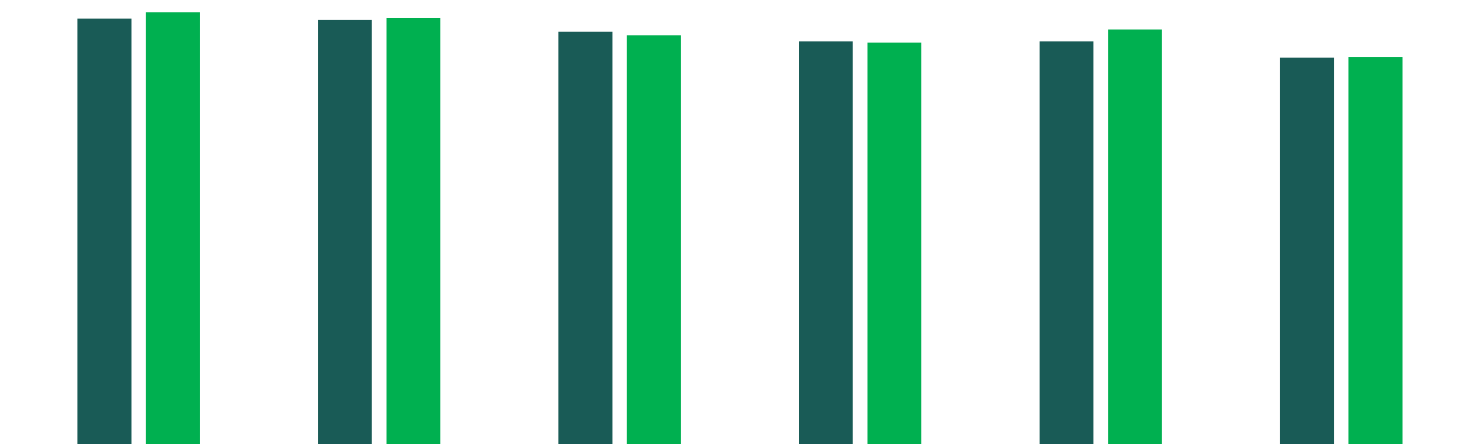
Jumlah Kunjungan



KOTA/KAB

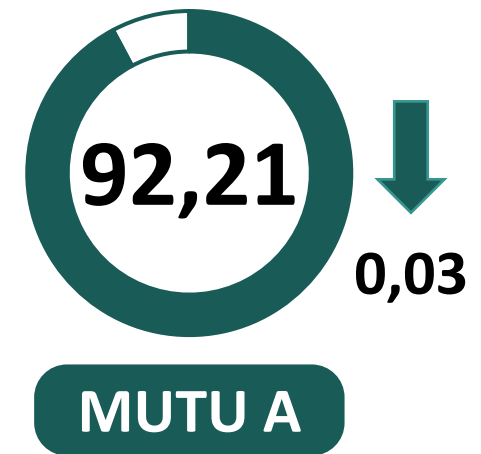
TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2021

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KAB

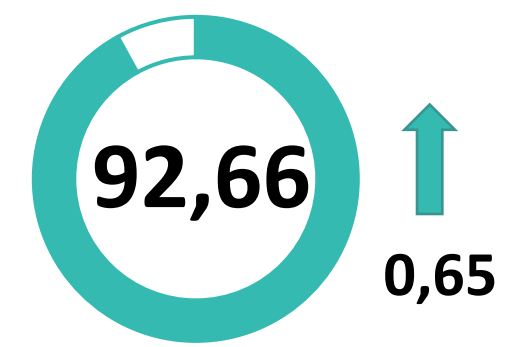


	KEP. SERIBU	JAKARTA BARAT	JAKARTA TIMUR	JAKARTA SELATAN	JAKARTA UTARA	JAKARTA PUSAT
■ SKLM TW 1	96,43	96,15	93,48	91,32	91,27	87,60
■ COVID TW 1	97,86	96,59	92,67	91,00	94,00	87,78

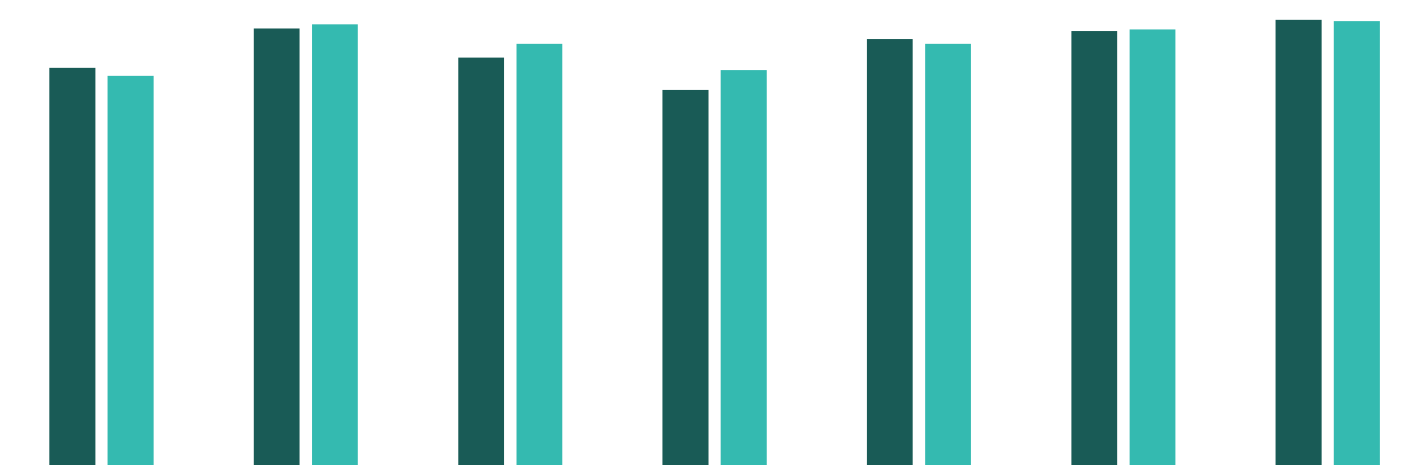
TINGKAT KEPUASAN



NILAI PENANGANAN COVID-19



TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT



	1	2	3	4	5	6	7
■ SKLM TW 1	88,24	96,77	90,44	83,45	94,44	96,18	98,61
■ COVID TW 1	86,51	97,67	93,40	87,71	93,42	96,56	98,33

n=237

No	Segmen	Jumlah	Persentase
1	Dewan Kota/Kabupaten	43	18%
2	Camat	43	18%
3	Tim Penggerak PKK	25	11%
4	Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM)	24	10%
5	Forum Pembauran Kebangsaan	19	8%
6	Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB)	16	7%
7	Karang Taruna	12	5%

Menampilkan segmen dengan jumlah responden minimal 10
Urutan berdasarkan jumlah segmen

KOTA/KAB

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	PERNYATAAN	TW 4 2020	TW 1 2021	Growth
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.) sudah baik	93,48	92,51	-0,97
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik	91,67	92,30	0,63
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	91,35	90,82	-0,53
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	93,06	92,62	-0,44
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	91,45	91,35	-0,10
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	91,03	91,77	0,74
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	91,35	93,14	1,79
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	93,16	92,51	-0,65
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	93,59	92,83	-0,76
INDEKS KEPUASAN		92,24	92,21	-0,03
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	94,02	93,99	-0,03
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	92,41	92,72	0,31
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	90,81	91,24	0,43
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Walikota/ Bupati dengan sigap merespon hal tersebut?	89,96	91,24	1,28
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah	92,84	94,09	1,25
NILAI PENANGANAN COVID19		92,01	92,66	0,65

■ Tertinggi
■ Terendah

KOTA/KAB

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

Harapan DKI Jakarta	TW 4 2020	TW 1 2021	%TW 4 2020	%TW 1 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	134	140	29%	30%	1%
Menciptakan inovasi	112	101	24%	21%	-3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	74	94	16%	20%	4%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	104	96	22%	20%	-2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	44	43	9%	9%	0%
TOTAL	468	474	100%	100%	



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

Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Walikota/Bupati pada periode ini adalah mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/Kabupaten administrasi dan menciptakan inovasi, sama seperti periode sebelumnya.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)

Harapan Jakarta Barat	TW 4 2020	TW 1 2021	%TW 4 2020	%TW 1 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	27	32	31%	36%	5%
Menciptakan inovasi	28	24	33%	27%	-6%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	23	17%	26%	9%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	10	6	12%	7%	-5%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	3	7%	4%	-3%
TOTAL	86	88	100%	100%	

Harapan Jakarta Pusat	TW 4 2020	TW 1 2021	%TW 4 2020	%TW 1 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	28	29	27%	27%	0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	19	26	19%	24%	5%
Menciptakan inovasi	22	24	21%	22%	1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	24	22	24%	20%	-4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	7	9%	7%	-2%
TOTAL	102	108	100%	100%	

Harapan Jakarta Selatan	TW 4 2020	TW 1 2021	%TW 4 2020	%TW 1 2021	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	25	23	28%	29%	1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	27	22	31%	28%	-3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	5	13	6%	16%	10%
Menciptakan inovasi	22	13	25%	16%	-9%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	9	10%	11%	1%
TOTAL	88	80	100%	100%	



PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)

Harapan Jakarta Timur	TW 4 2020	TW 1 2021	%TW 4 2020	%TW 1 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	25	26	31%	30%	-1%
Menciptakan inovasi	15	18	18%	21%	3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	20	18	24%	21%	-3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	13	15	16%	17%	1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	9	11%	11%	0%
TOTAL	82	86	100%	100%	

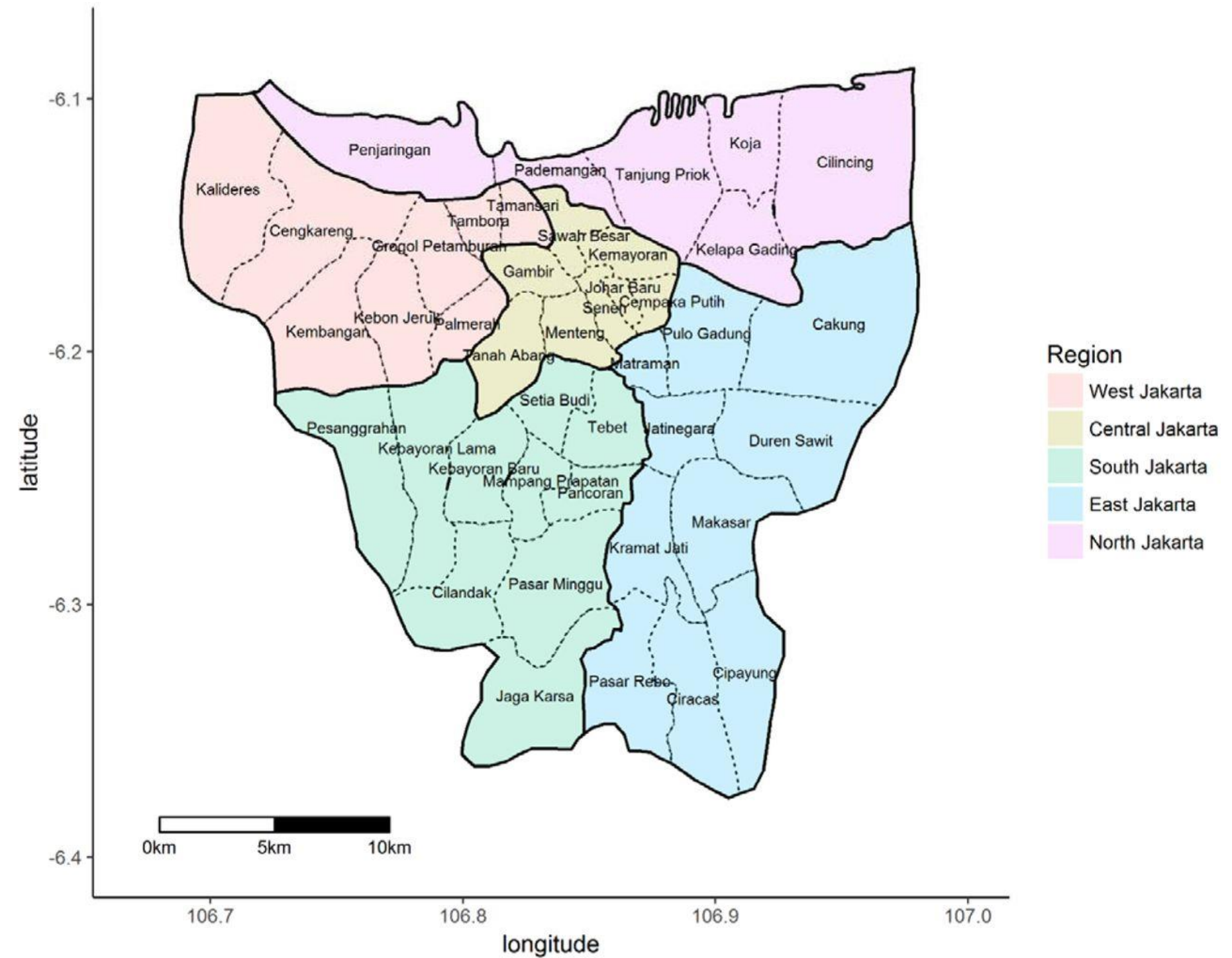
Harapan Jakarta Utara	TW 4 2020	TW 1 2021	%TW 4 2020	%TW 1 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	20	21	28%	30%	2%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	17	19	24%	27%	3%
Menciptakan inovasi	13	14	18%	20%	2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	13	12	18%	17%	-1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	4	12%	6%	-6%
TOTAL	72	70	100%	100%	

Harapan Kepulauan Seribu	TW 4 2020	TW 1 2021	%TW 4 2020	%TW 1 2021	Growth
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	2	11	5%	26%	21%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	7	10	18%	24%	6%
Menciptakan inovasi	12	8	32%	19%	-13%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	8	8	21%	19%	-2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	9	5	24%	12%	-12%
TOTAL	38	42	100%	100%	

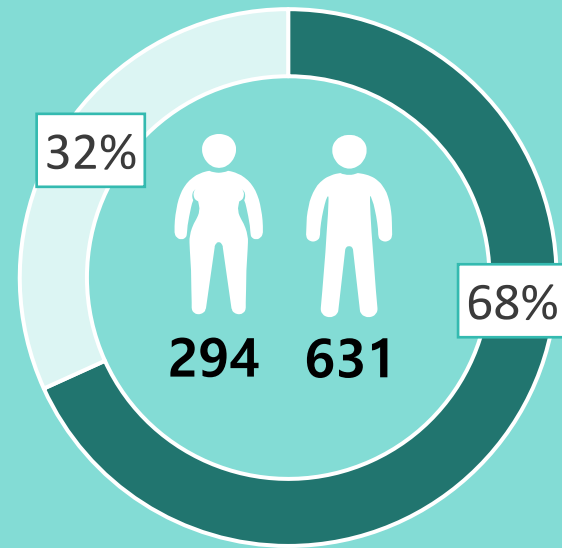
1. Kolaborasi dengan lembaga kemasyarakatan harus lebih ditingkatkan
 - Memberdayakan Formapel (Forum Masyarakat Peduli Lingkungan) dalam urusan yang berkaitan dengan lingkungan hidup
 - Tetap berkolaborasi dengan FKDM (Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat) dari tingkat kelurahan sampai provinsi
 - Mengikutsertakan Dewan Kota dalam berkolaborasi 3 pilar dengan Kapolres dan Dandim
2. Kehadiran langsung ke masyarakat untuk mendapatkan saran sangat dibutuhkan, terutama jika terdapat laporan keluhan
3. Permasalahan tanah di Kel. Kebon Kosong mohon ditindaklanjuti dengan mengundang pihak-pihak terkait, sehingga terjadi kesepakatan tentang HPL (Hak Pengelolaan) dan non HPK (Hutan Produksi Konversi)
4. Mengoptimalkan peran masyarakat dalam kolaborasi terkait pengelolaan sampah di tingkat RW
5. Pelayanan PTSP harus terus ditingkatkan, terutama saat pandemi COVID-19 karena pelayanan tidak bertatap muka atau diadakan kembali pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan
6. Pemenuhan hak-hak disabilitas
7. Menambah jumlah PNS sesuai bidangnya untuk pelayanan kepada masyarakat
8. Tingkatkan kualitas pelayanan dan hubungan baik dengan masyarakat

1. Tingkatkan edukasi masyarakat terkait penggunaan masker, cuci tangan dan jaga jarak (3M), khususnya untuk pemukiman padat penduduk serta bahaya COVID-19 dengan melibatkan tokoh masyarakat, RT, RW, serta tokoh agama
2. Puskesmas lebih cepat dalam memberikan info orang yang positif COVID-19
3. Sanksi tegas bagi pelanggar prokes
4. Kegiatan Razia prokes semakin digencarkan (di RT, RW, dan tempat usaha)
5. Berkolaborasi dengan Dewan Kota saat meninjau PSBB di wilayah kecamatan masing-masing
6. Diberikan anggaran untuk gugus tugas
7. Sinkronisasi data kasus COVID-19 agar penanganan dapat lebih tepat dan proporsional
8. Camat dan Lurah lebih berperan aktif dalam pengawasan kerumunan di lingkungannya
9. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara rutin
10. Komunikasi satgas COVID-19 sebaiknya sampai ke tingkat RW, jangan terputus di kelurahan

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN

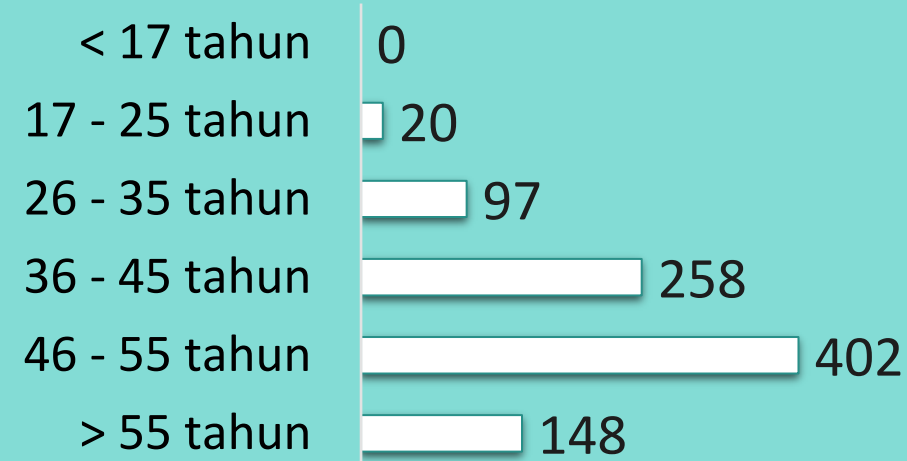


Jenis Kelamin

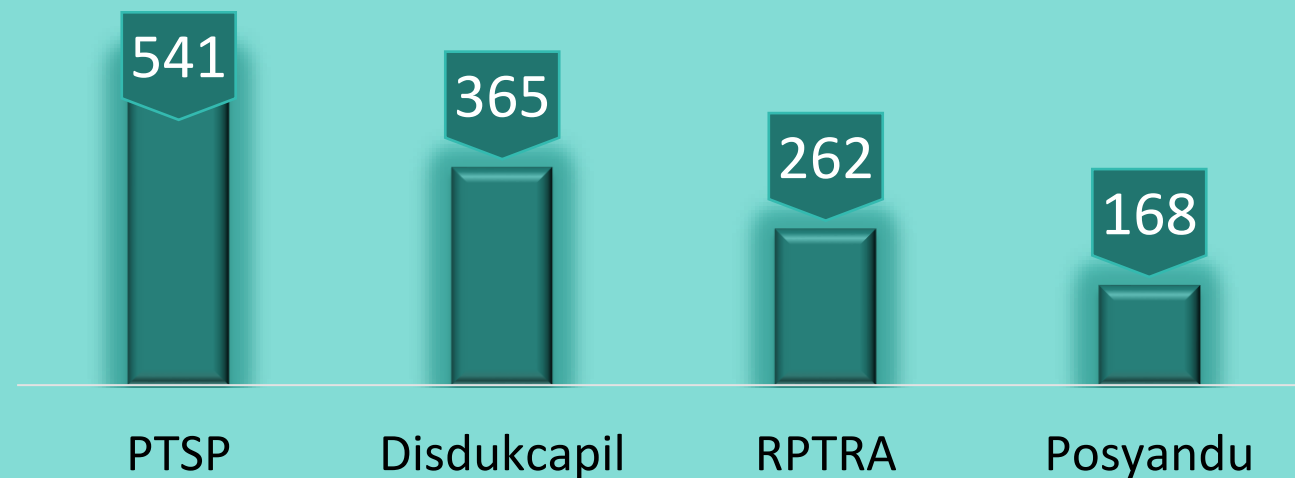


■ Laki-laki ■ Perempuan

Usia



Jumlah Kunjungan

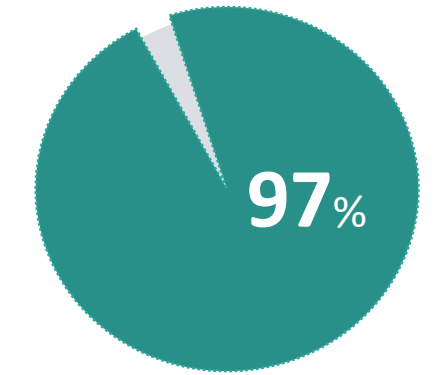


DEMOGRAFI

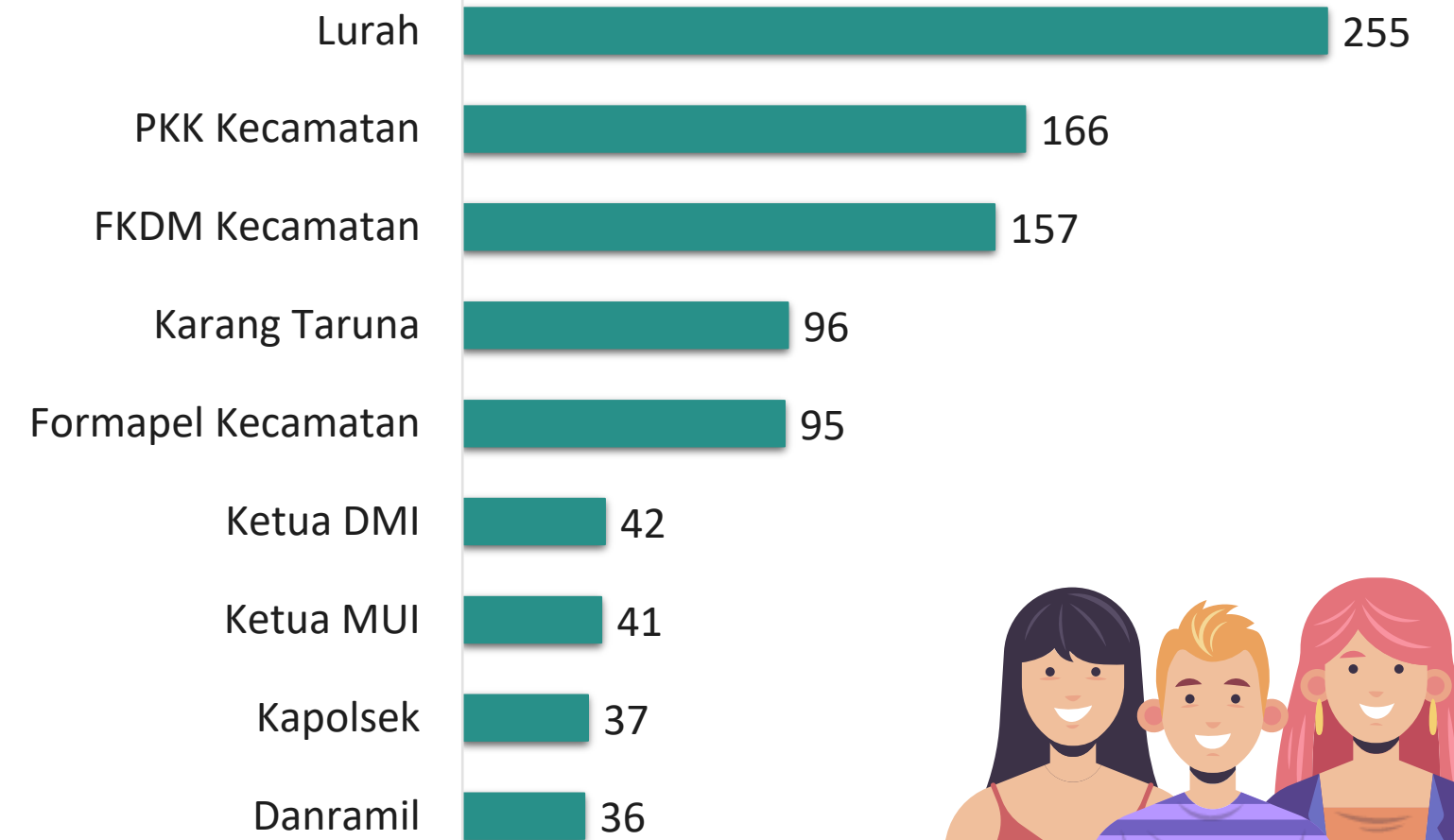
JUMLAH RESPONDEN
925

Response Rate

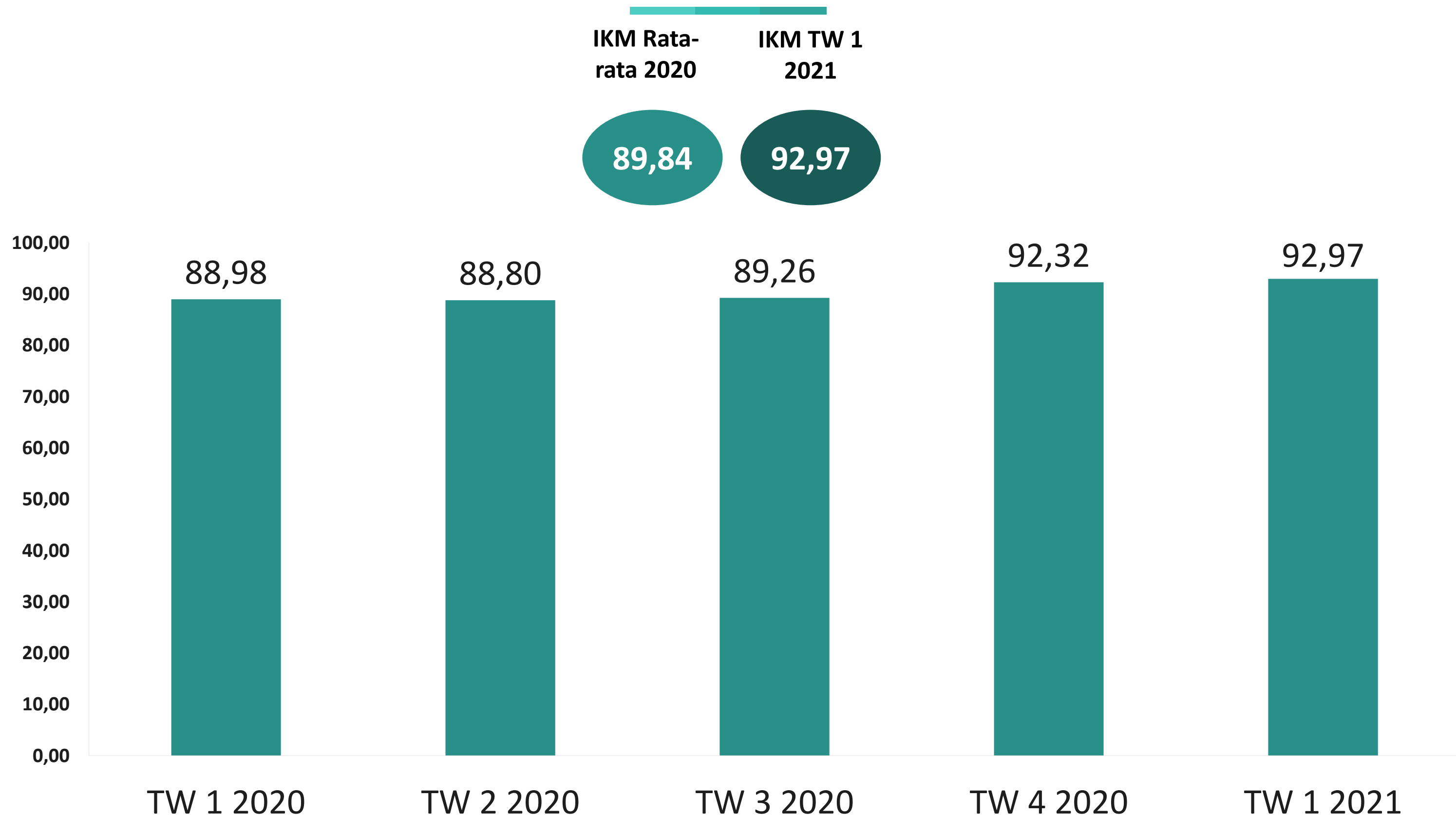
Responden : 925
Target : 952



Segmentasi Responden



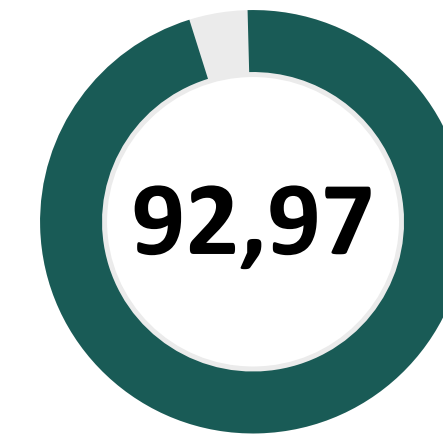
NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



EVALUASI TINGKAT KEPUASAN

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 4 Tahun 2020						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 4 2020	TW 1 2021		TW 4 2020	TW 1 2021	
Cakung	100,00	100,00	0,00	21	21	0
Taman Sari	100,00	100,00	0,00	24	24	0
Johar Baru	99,58	99,72	↑ 0,14	20	20	0
Jagakarsa	98,77	98,30	↓ -0,47	18	18	0
Kembangan	97,81	92,69	↓ -5,12	19	19	0
Koja	96,88	98,09	↑ 1,21	16	16	0
Cilincing	96,20	98,77	↑ 2,57	19	18	↓ -1
Duren Sawit	96,05	96,05	0,00	19	19	0
Pulo Gadung	95,97	96,39	↑ 0,42	20	20	0
Cempaka Putih	95,83	93,75	↓ -2,08	16	16	0

TINGKAT KEPUASAN



92,97

MUTU A

0,65 poin

JUMLAH RESPONDEN



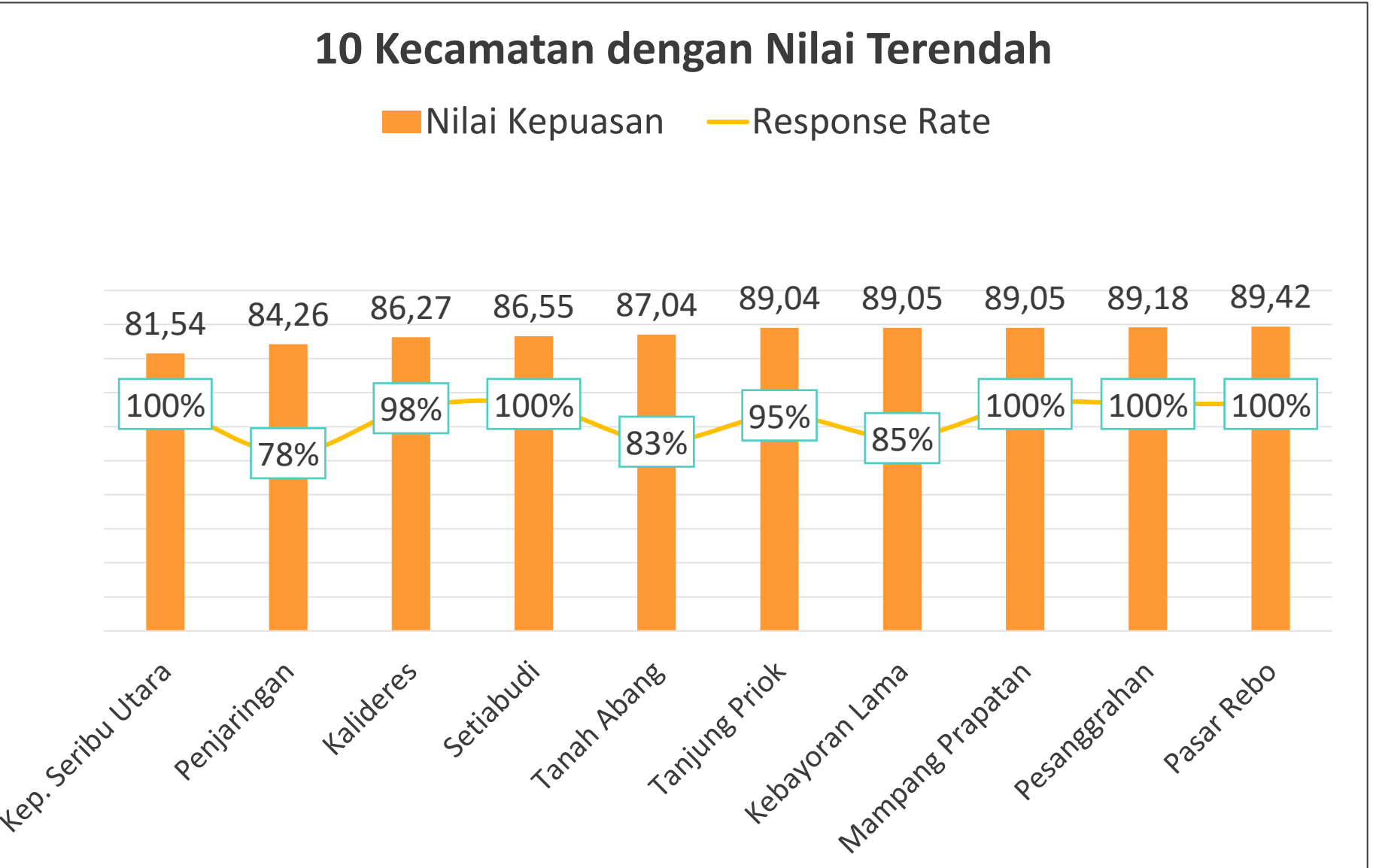
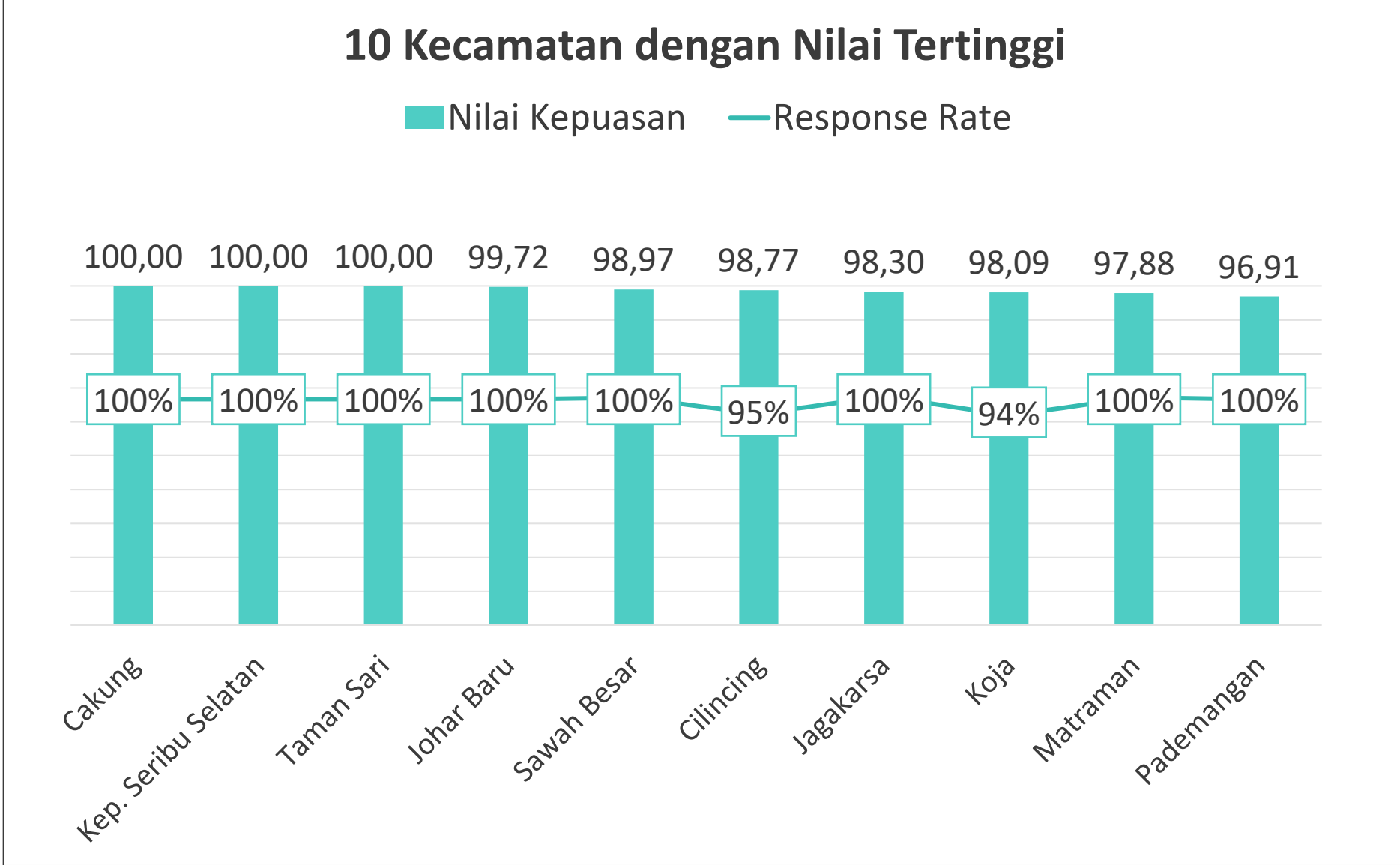
TW 4 2020 : 930
TW 1 2021 : 925

0,54%

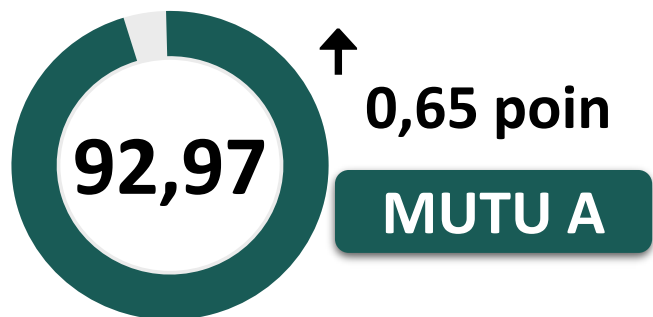
Nilai Kecamatan Tebet, Senen, dan Pancoran naik drastis

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 4 Tahun 2020						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 4 2020	TW 1 2021		TW 4 2020	TW 1 2021	
Tebet	82,68	94,12	↑ 11,44	17	17	0
Pancoran	83,61	92,64	↑ 9,03	20	20	0
Kepulauan Seribu Utara	84,15	81,54	↓ -2,61	17	17	0
Pesanggrahan	86,40	89,18	↑ 2,78	19	19	0
Senen	86,47	96,01	↑ 9,54	39	39	0
Kebayoran Lama	86,94	89,05	↑ 2,11	20	17	↓ -3
Tanah Abang	87,04	87,04	↑ 0,00	18	15	↓ -3
Kemayoran	87,63	93,94	↑ 6,31	22	22	0
Penjaringan	88,49	84,26	↓ -4,23	14	18	↑ 4
Menteng	89,32	93,73	↑ 4,41	32	31	↓ -1

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2021



TINGKAT KEPUASAN



Response rate terendah: 78%

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Taman Sari	100,00	100%	2 TERTINGGI
Tambora	93,36	100%	2 TERTINGGI
Cengkareng	90,00	100%	2 TERENDAH
Kalideres	86,27	98%	2 TERENDAH

JAKARTA PUSAT

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Johar Baru	99,72	100%	2 TERTINGGI
Sawah Besar	98,97	100%	2 TERTINGGI
Gambir	91,76	97%	2 TERENDAH
Tanah Abang	87,04	83%	2 TERENDAH

JAKARTA SELATAN

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Jagakarsa	98,30	100%	2 TERTINGGI
Tebet	94,12	100%	2 TERTINGGI
Mampang Prapatan	89,05	100%	2 TERENDAH
Setiabudi	86,55	100%	2 TERENDAH

JAKARTA TIMUR

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Cakung	100,00	100%	2 TERTINGGI
Matraman	97,88	100%	2 TERTINGGI
Cipayung	90,79	100%	2 TERENDAH
Pasar Rebo	89,42	100%	2 TERENDAH

JAKARTA UTARA

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Cilincing	98,77	95%	2 TERTINGGI
Koja	98,09	94%	2 TERTINGGI
Tanjung Priok	89,04	95%	2 TERENDAH
Penjaringan	84,26	78%	2 TERENDAH

KEPULAUAN SERIBU

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Kep. Seribu Selatan	100,00	100%	TERTINGGI
Kep. Seribu Utara	81,54	100%	TERENDAH

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pernyataan	TW 4 2020	TW 1 2021	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	92,10	92,81	0,71
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	91,75	92,68	0,93
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	91,26	92,62	1,36
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	93,92	94,70	0,78
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	91,94	92,84	0,90
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih Dan Nyaman	91,24	92,00	0,76
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	92,50	92,49	-0,01
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	92,96	93,14	0,18
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	93,17	93,49	0,32
INDEKS KEPUASAN		92,32	92,97	0,65

■ Tertinggi
■ Terendah

TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
Lurah	255	94,89
PKK Kecamatan	166	93,57
FKDM Kecamatan	157	90,57
Karang Taruna	96	89,90
Formapel Kecamatan	95	92,75
Ketua DMI	42	91,40
Ketua MUI	41	94,72
Kapolsek	37	94,82
Danramil	36	93,83

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

Harapan	TW 4 Tahun 2020	TW 1 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2020	%TW 1 Tahun 2021	Growth
Menciptakan Inovasi	428	451	18%	20%	2%
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	404	407	17%	18%	1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	356	321	15%	14%	-1%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	289	306	13%	13%	0%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	256	245	11%	11%	0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	266	236	12%	10%	-2%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	220	232	10%	10%	0%
Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Keuangan	91	97	4%	4%	0%
Total	2310	2295	100%	100%	

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



Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Camat yaitu **Menciptakan Inovasi** dan **Perbaikan Sarana dan Prasarana**, sama seperti triwulan sebelumnya, masing-masing meningkat 1%. Sebaliknya, harapan **Mengikutsertakan Masyarakat dalam Kegiatan Kecamatan** turun 1% dan **Kehadiran langsung ke masyarakat** turun 2%.

HARAPAN DARI 5 KECAMATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH

Kep. Seribu Utara

- Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan
- Menciptakan inovasi
- Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan

Penjaringan

- Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan
- Menciptakan inovasi
- Kehadiran langsung ke masyarakat

Kalideres

- Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan
- Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan
- Menciptakan inovasi

Setiabudi

- Menciptakan inovasi
- Perbaikan prasarana dan sarana umum
- Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan

Tanah Abang

- Perbaikan prasarana dan sarana umum
- Menciptakan inovasi
- Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN

n=925

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	548	59,2%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	238	25,7%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	235	25,4%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	204	22,1%
Prosedur pelayanan lebih mudah	194	21,0%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	162	17,5%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	133	14,4%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	127	13,7%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	95	10,3%
Petugas lebih ramah	72	7,8%
Lainnya	9	1,0%

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden

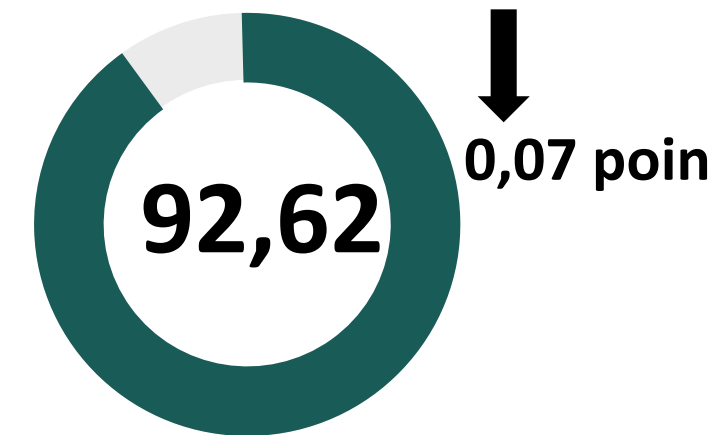
Lainnya:

- Peningkatan inovasi Teknologi Tepat Guna melalui lembaga Posyantek ditingkatkan
- Membantu membangun sarana dan prasarana pelatihan bagi ibu PKK
- Optimalisasi seluruh SDM di tingkat Kecamatan untuk ikut turun ke lapangan
- Menindak lebih tegas pedagang yg tidak pakai masker saat berdagang di dalam pasar ataupun di sepanjang jalan
- Setiap usulan dari masyarakat harus segera di tindak lanjuti, bukan dibiarkan
- Pemeliharaan tempat masyarakat umum

PENILAIAN TERHADAP PENANGGAPAN COVID-19 DI KECAMATAN

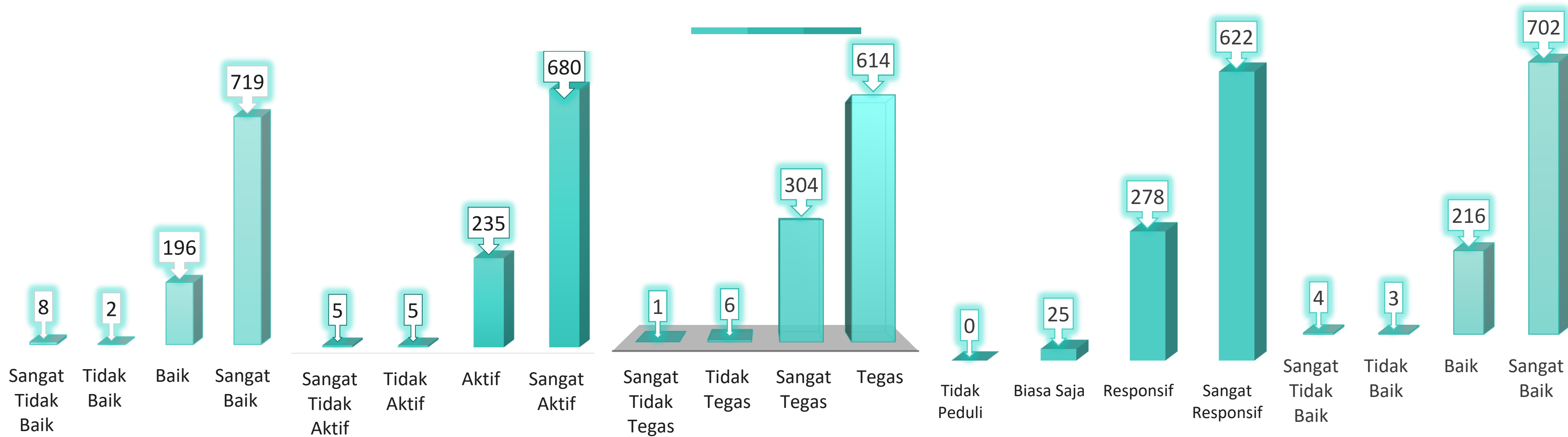
10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	IKM Pelayanan	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Cakung	100,00	100,00	100%
Kepulauan Seribu Selatan	100,00	100,00	100%
Taman Sari	100,00	100,00	100%
Cilincing	98,77	99,72	95%
Johar Baru	99,72	99,50	100%
Sawah Besar	98,97	98,70	100%
Koja	98,09	98,13	94%
Jagakarsa	98,30	98,06	100%
Senen	96,01	97,69	98%
Kembangan	92,69	97,63	90%

NILAI PENANGGAPAN COVID-19



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	IKM Pelayanan	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Kep. Seribu Utara	81,54	78,24	100%
Penjaringan	84,26	78,33	78%
Kalideres	86,27	84,06	98%
Setiabudi	86,55	84,21	100%
Tanjung Priok	89,04	87,37	95%
Tanah Abang	87,04	87,67	83%
Cipayung	90,79	88,16	100%
Pasar Rebo	89,42	89,29	100%
Kebayoran Lama	89,05	89,71	85%
Mampang Prapatan	89,05	89,71	100%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN PER PERTANYAAN



Bagaimana Peran Camat dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan COVID-19 di wilayah?

93,95 ↓ 0,24

Apakah Camat sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?

92,97 ↓ 0,12

Apakah Camat dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB?

91,38 ↑ 0,06

Apabila terdapat warga yang layak mendapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Camat dengan sigap merespon hal tersebut?

91,14 ↑ 0,49

Bagaimana Camat dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah?

93,68 ↓ 0,51

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN

n=925

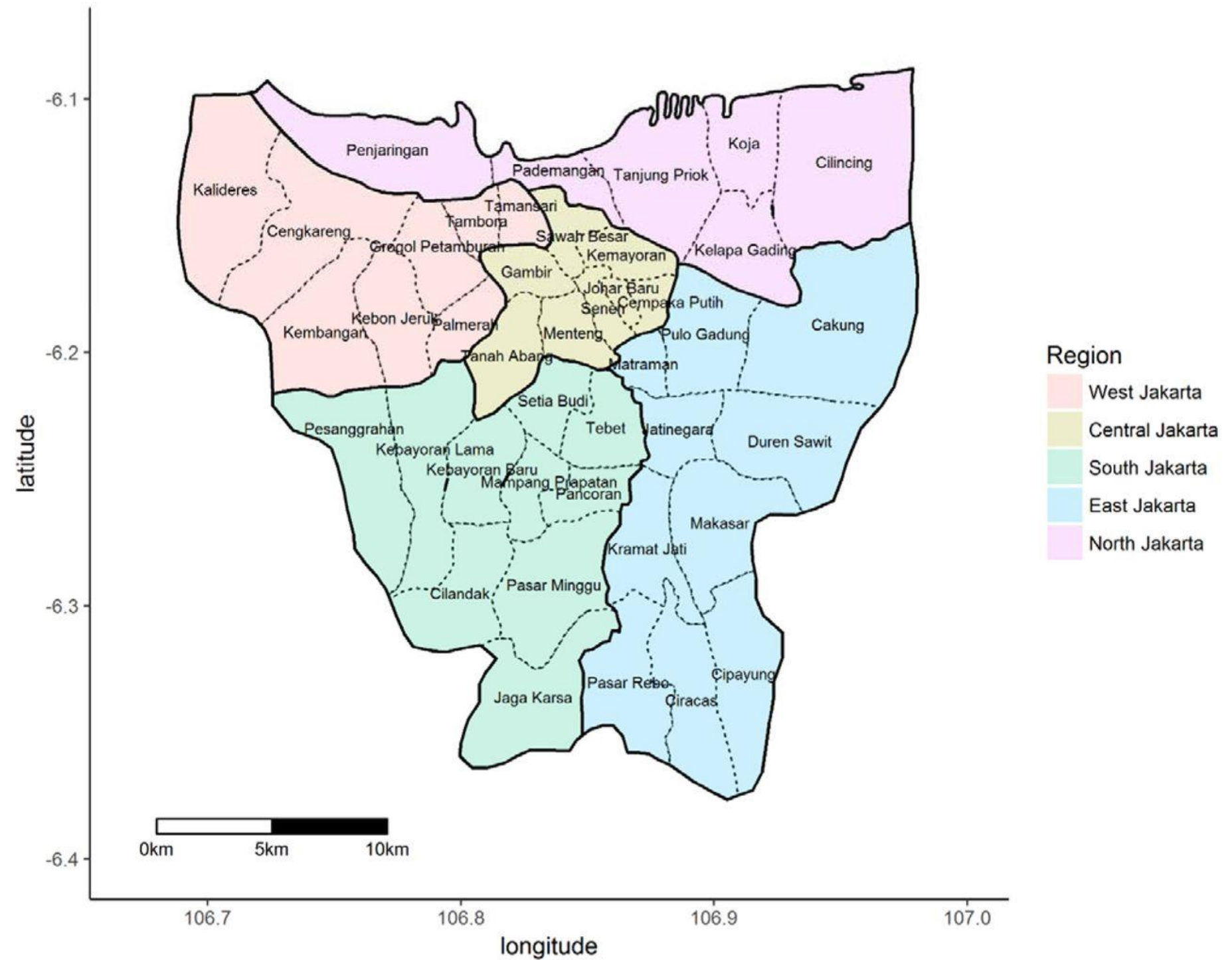
Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 3M	483	52,2%
Pemberian vaksin dipercepat	337	36,4%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	334	36,1%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	312	33,7%
Pemberian sarana 3M di gang-gang kecil (tempat cuci tangan, pembagian masker, sanitizer)	268	29,0%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	198	21,4%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	195	21,1%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	180	19,5%
Tes Covid-19 gratis	173	18,7%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	108	11,7%
Lainnya	7	0,8%

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden

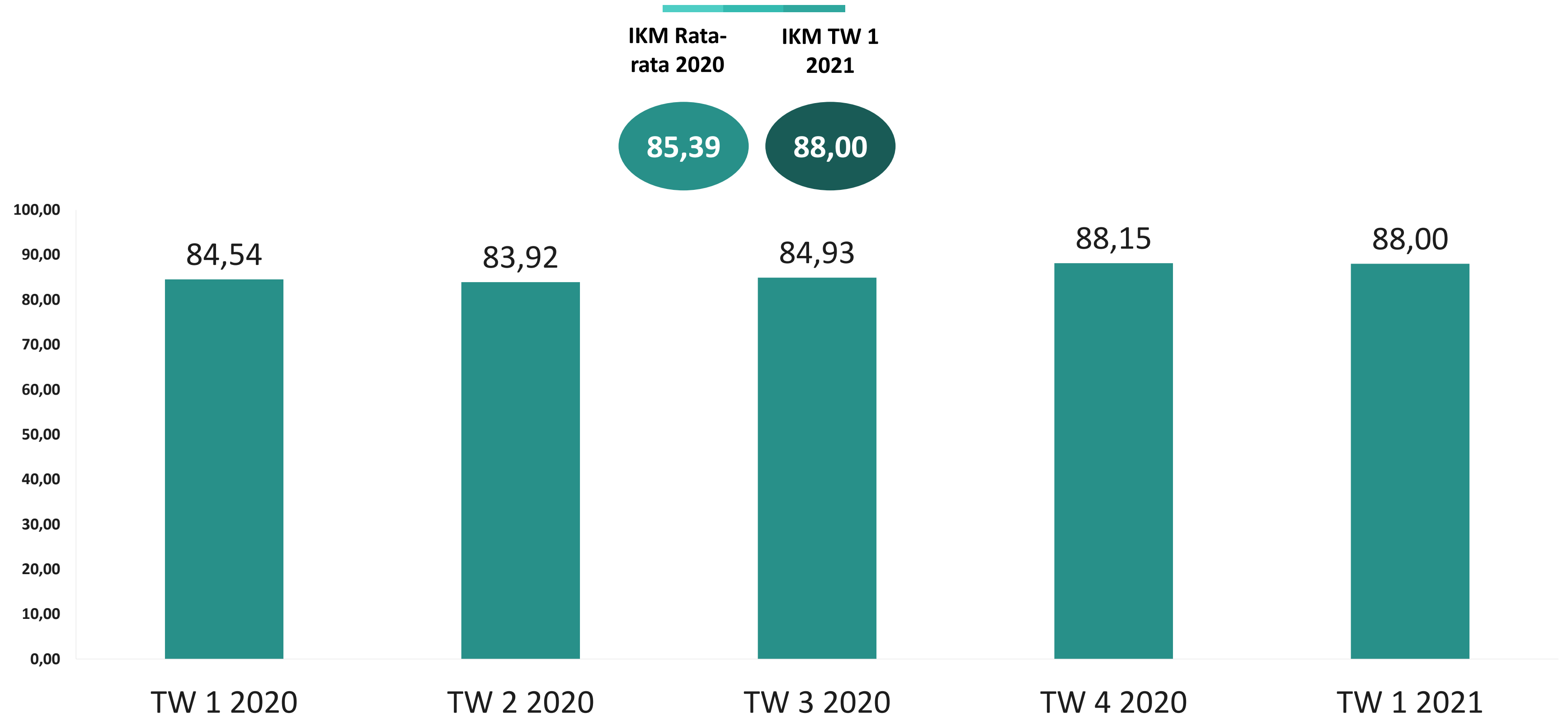
Lainnya:

- Sosialisasi terpadu dilaksanakan
- Diperbanyak razia masker dan kerumunan warga di dalam gang
- Tim gugus tugas Covid19 tingkat RW dan RT terus mengadakan patroli wilayah masuk ke setiap gang atau kampung serta berkolaborasi dengan 3 Pilar
- Anggaran dana untuk penanganan Covid19 ada di tingkat kelurahan dan kecamatan
- Sektoral agar lebih diperkuat
- Perangkat kerja kelurahan lebih sering turun ke masyarakat

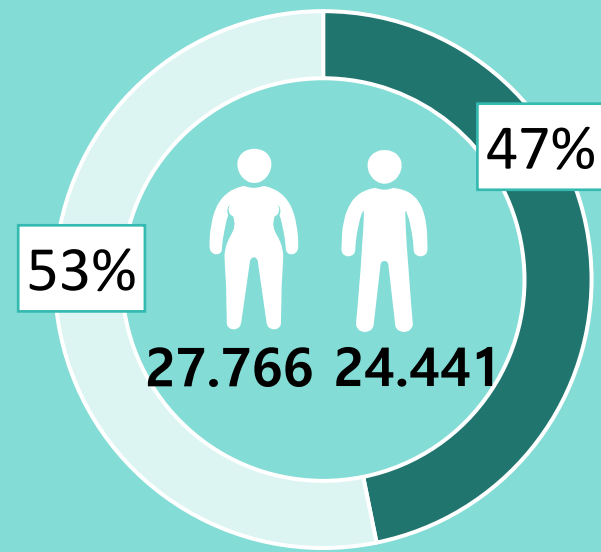
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN

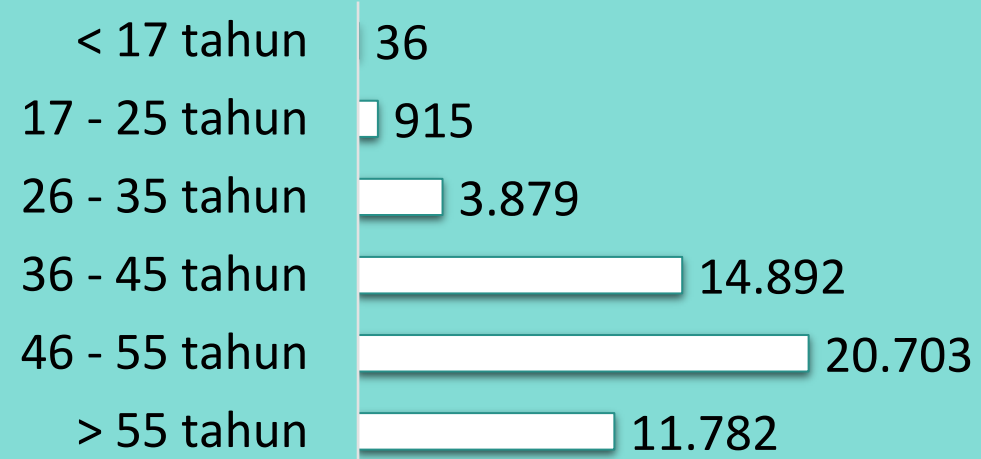


Jenis Kelamin

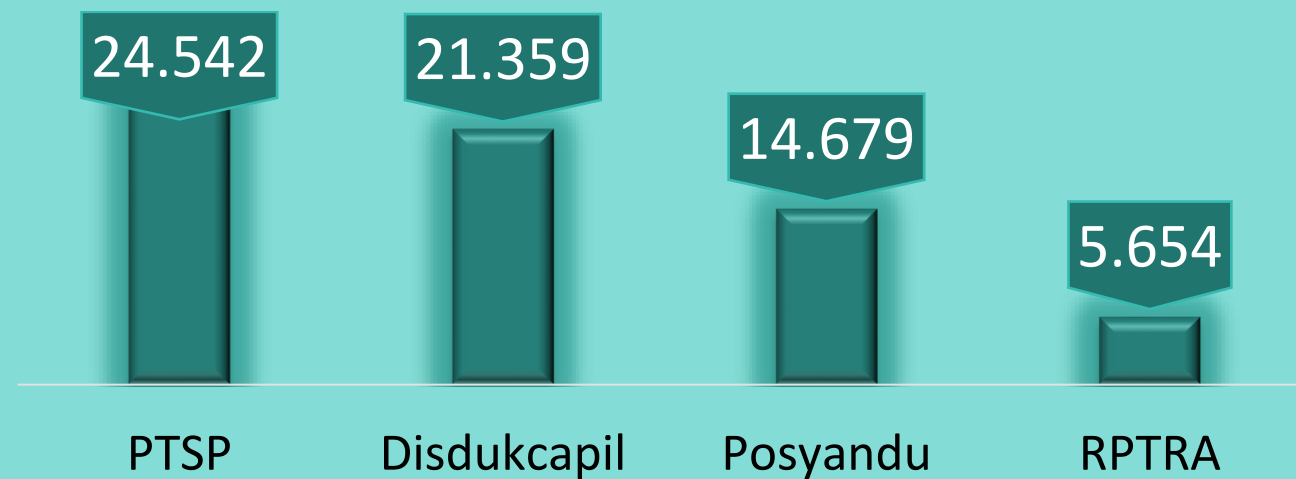


■ Laki-laki ■ Perempuan

Usia



Jumlah Kunjungan

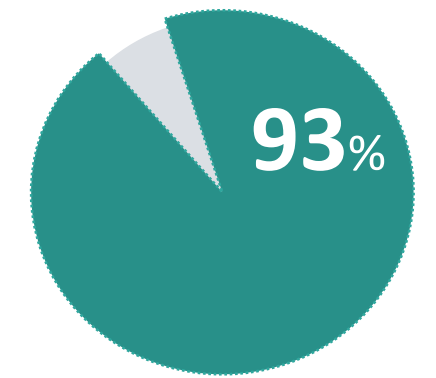


DEMOGRAFI

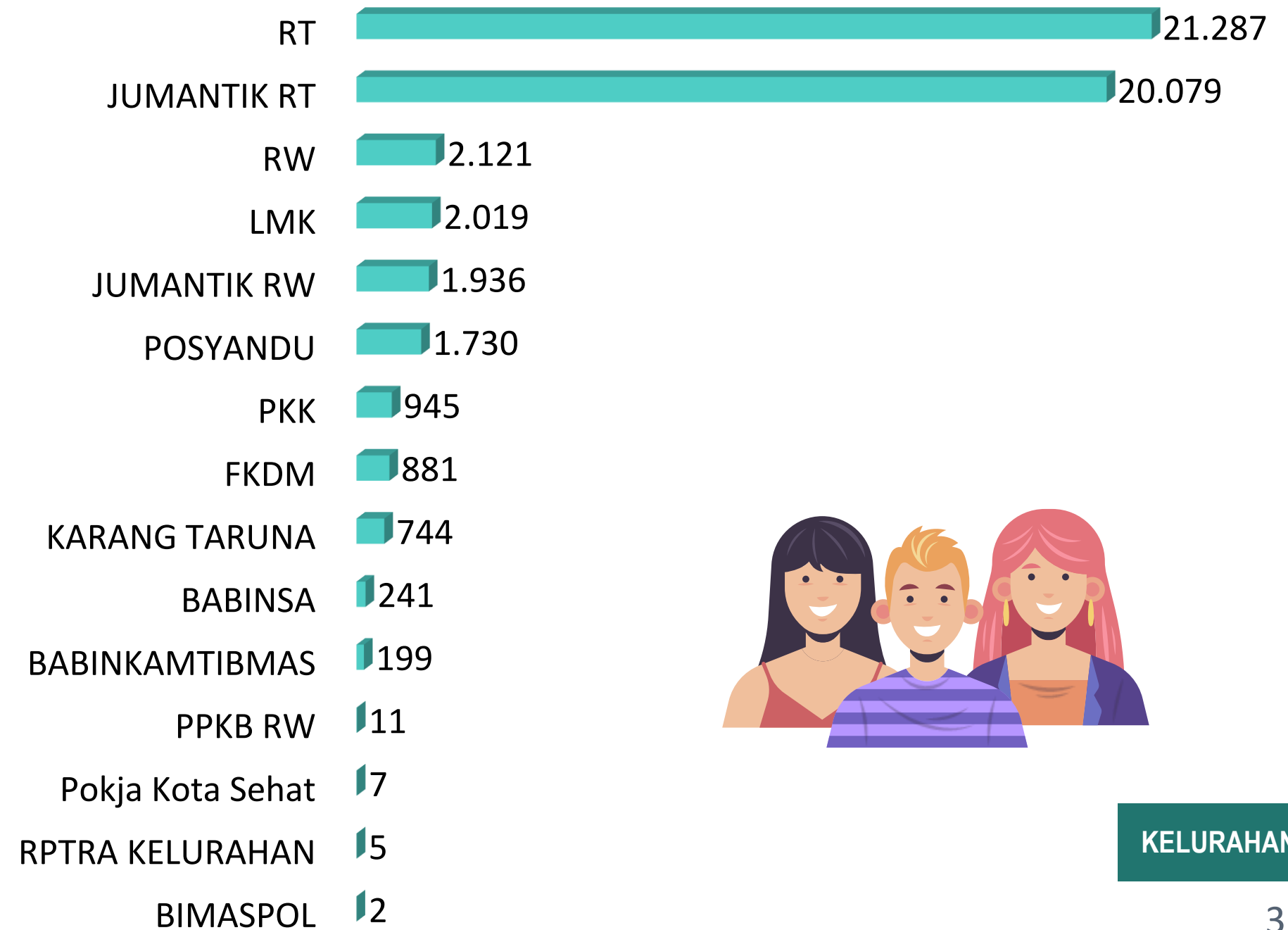
JUMLAH RESPONDEN
52.207

Response Rate

Responden : 52.207
Target : 55.966



Segmen

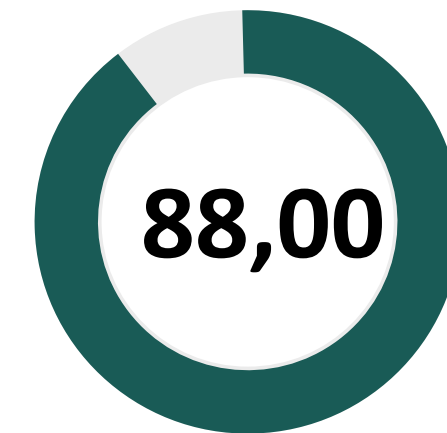


EVALUASI TINGKAT KEPUASAN

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 4 Tahun 2020

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 4 2020	TW 1 2021		TW 4 2020	TW 1 2021	
Kedoya Utara	99,98	99,77	↓ -0,21	251	243	↓ -8
Tanah Sereal	99,97	80,62	↓ -19,35	291	292	↑ 1
Tanjung Duren Selatan	99,97	99,97	0,00	193	183	↓ -10
Cikini	99,49	91,71	↓ -7,78	141	133	↓ -8
Cempaka Putih Timur	99,14	96,19	↓ -2,95	225	224	↓ -1
Pluit	99,09	97,66	↓ -1,43	425	422	↓ -3
Semper Timur	98,92	99,89	↑ 0,97	193	199	↑ 6
Pegangsaan Dua	98,74	99,86	↑ 1,12	575	575	0
Duri Pulo	98,62	96,89	↓ -1,73	247	239	↓ -8
Kenari	98,61	98,73	↑ 0,12	78	79	↑ 1

TINGKAT KEPUASAN



↓
0,15
poin

JUMLAH RESPONDEN

↑
0,13%

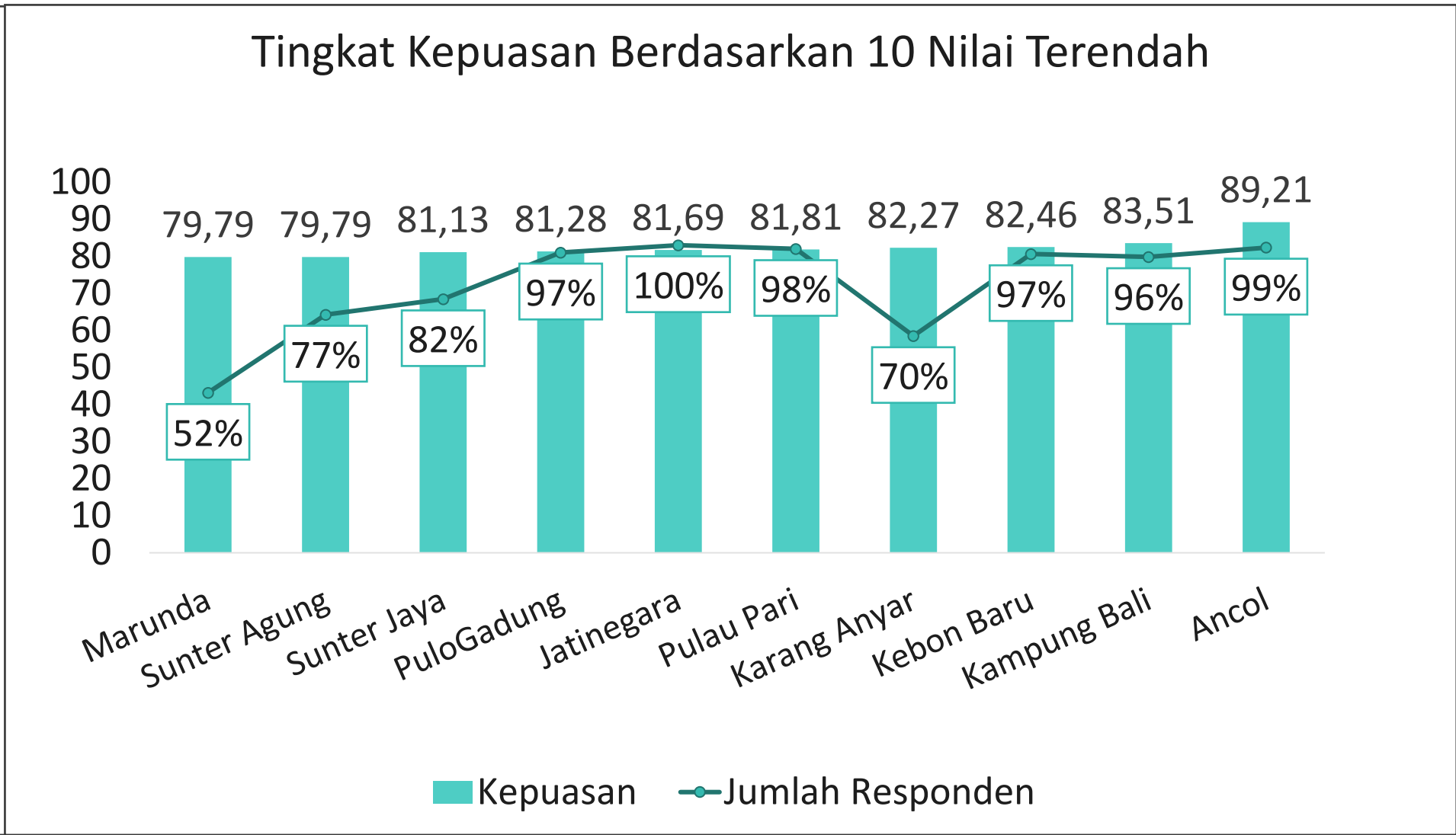
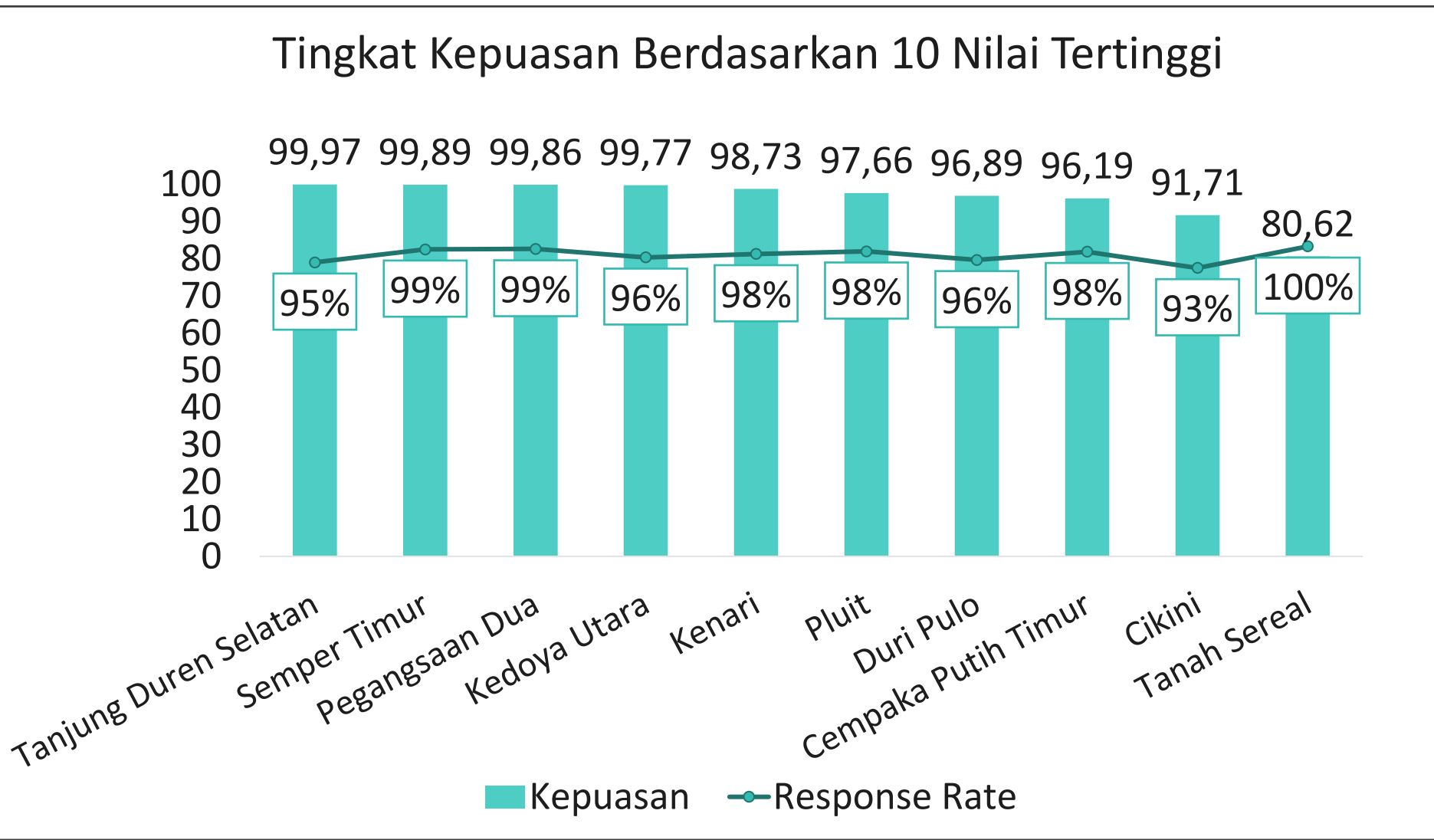
TW 4 2020 : 52.138
TW 1 2021 : 52.207

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 4 tahun 2020

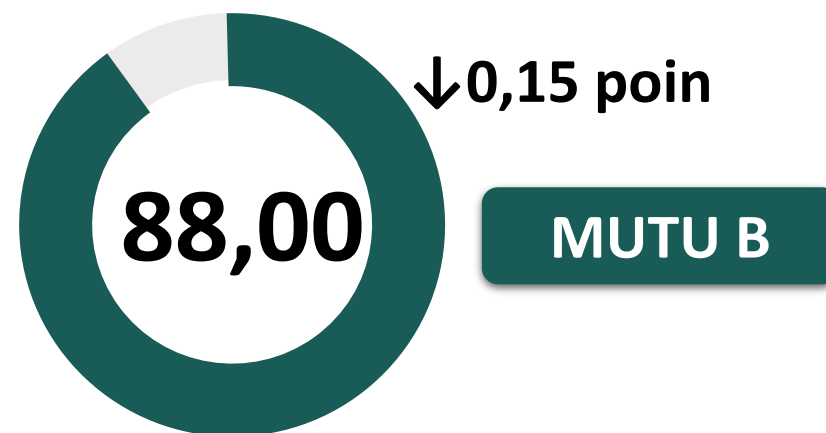
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 4 2020	TW 1 2021		TW 4 2020	TW 1 2021	
Sunter Agung	79,65	79,79	↑ 0,14	74	84	↑ 10
Ancol	80,71	89,21	↑ 8,50	160	164	↑ 4
Pulau Pari	80,76	81,81	↑ 1,05	40	60	↑ 20
Karang Anyar	81,01	82,27	↑ 1,26	251	233	↓ -18
Jatinegara	81,10	81,69	↑ 0,59	159	232	↑ 73
Marunda	81,16	79,79	↓ -1,37	96	73	↓ -23
Kebon Baru	81,34	82,46	↑ 1,12	355	351	↓ -4
Kampung Bali	81,39	83,51	↑ 2,12	63	113	↑ 50
PuloGadung	81,48	81,28	↓ -0,20	207	208	↑ 1
Kebon Jeruk	81,51	92,25	↑ 10,74	324	341	↑ 17

warna merah : dibawah standar kepuasan 76,61

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2021



TINGKAT KEPUASAN



Catatan :

- Syarat: Kelurahan dengan response rate $\geq 50\%$
- Hanya 1 Kelurahan yang memiliki jumlah *response rate* $< 50\%$ yaitu kelurahan Kalideres dengan *response rate* 39%

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 1 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Tanjung Duren Selatan	99,97	95%	2 Tertinggi
Kedoya Utara	99,77	96%	2 Tertinggi
Duri Kosambi	80,87	99%	2 Terendah
Tanah Sereal	80,62	100%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Karet Tengsin	99,72	100%	2 Tertinggi
Kenari	98,73	98%	2 Tertinggi
Paseban	80,96	99%	2 Terendah
Kartini	80,39	69%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Guntur	95,35	100%	2 Tertinggi
Menteng Atas	94,89	88%	2 Tertinggi
Kuningan Timur	81,03	99%	2 Terendah
Tebet Timur	80,86	80%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Rambutan	99,30	98%	2 Tertinggi
Pisangan Timur	97,32	94%	2 Tertinggi
Cilangkap	80,99	100%	2 Terendah
Kayu Manis	80,96	79%	2 Terendah

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Semper Timur	99,89	99%	2 Tertinggi
Pegangsaan Dua	99,86	99%	2 Tertinggi
Sunter Agung	79,79	77%	2 Terendah
Marunda	79,79	52%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pulau Untung Jawa	94,80	100%	2 Tertinggi
Pulau Tidung	91,47	100%	2 Tertinggi
Pulau Kelapa	83,74	98%	2 Terendah
Pulau Pari	81,81	98%	2 Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

Indikator	Kepuasan TW	Kepuasan TW	Growth
	4 2020	1 2021	
Masyarakat mudah memperoleh informasi layanan	87,73	87,73	0,00
Pelayanan tepat waktu dan mudah	87,24	87,17	↓ -0,07
Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan	87,21	87,07	↓ -0,14
Pelayanan dilakukan tanpa pungli	89,94	89,71	↓ -0,23
Pengaduan ditangani secara tuntas	87,69	87,56	↓ -0,13
Sarana dan prasarana bersih dan nyaman	88,53	88,28	↓ -0,25
Aparat kelurahan terlibat dalam kegiatan kemasyarakatan	88,29	88,12	↓ -0,17
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	88,19	88,03	↓ -0,16
Hubungan antara Lurah dan jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan berlangsung baik	88,52	88,32	↓ -0,20
INDEKS KEPUASAN	88,15	88,00	↓ -0,15

■ Tertinggi
■ Terendah

TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
RT	21.287	88,95
JUMANTIK RT	20.079	86,81
RW	2.121	88,08
LMK	2.019	87,42
JUMANTIK RW	1.936	87,81
POSYANDU	1.730	87,82
PKK	945	89,25
FKDM	881	89,32
KARANG TARUNA	744	88,87
BABINSA	241	93,34
BABINKAMTIBMAS	199	92,84
PPKB RW	11	93,69
Pokja Kota Sehat	7	85,71
RPTRA KELURAHAN	5	79,44
BIMASPOL	2	100,00

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

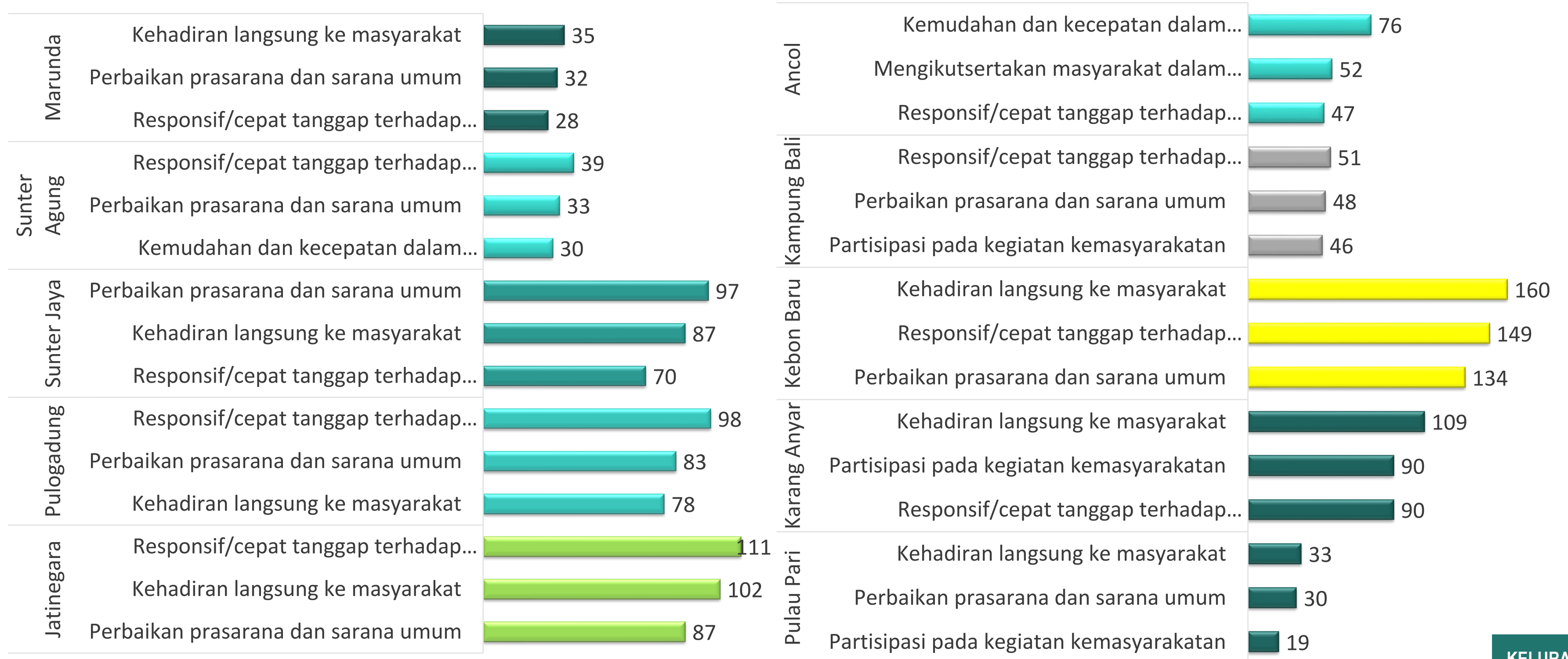
Harapan	TW 4 2020	TW 1 2021	% TW 4 2020	% TW 1 2021	Growth
Perbaikan prasarana dan sarana umum	21.386	21.845	17%	18%	↑ 1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	20.571	21.102	17%	17%	0%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19.830	19.730	16%	16%	0%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	16.663	16.692	13%	14%	↑ 1%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	14.960	14.066	12%	11%	↓ -1%
Menciptakan inovasi	12.991	13.690	11%	11%	0%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	11.048	10.194	9%	8%	↓ -1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5.895	5.614	5%	5%	0%
Total	123.344	122.933	100%	100%	

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



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

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN

n=52.207

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	25.329	48,5%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	17.505	33,5%
Prosedur pelayanan lebih mudah	17.467	33,5%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	12.847	24,6%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.358	21,8%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	11.303	21,7%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	7.820	15,0%
Petugas lebih ramah	6.263	12,0%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6.141	11,8%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.942	9,5%
Lainnya	144	0,3%

Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

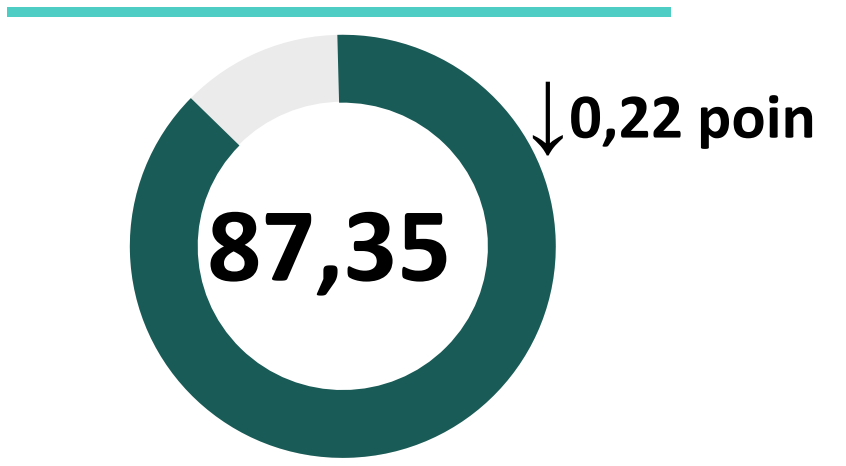
Catatan Lainnya :

- Dibuat sistem digitalisasi surat-menyurat RT dan RW langsung terkoneksi dengan sistem pelayanan PTSP
- Perbaiki jalan dan saluran air/got di gang kecil
- Perapihan arsip
- Tidak mendadak/diberikan waktu menyelesaikan tugas ke RT RW
- Sudah mulai melakukan fogging berkala karena sudah ditemukan kasus DBD
- Perdayakan Karang Taruna dan beri ruang/fasilitas untuk berkarya
- Bersikap adil kepada masyarakat dan tidak boleh ada kepentingan

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN

10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Kedoya Utara	99,77	99,98	96%
Karet Tengsin	99,72	99,91	100%
Semper Timur	99,89	99,87	99%
Tanjung Duren Selatan	99,97	99,84	95%
Pegangsaan Dua	99,86	99,82	99%
Rambutan	99,30	99,49	98%
Penjaringan	98,84	99,10	100%
Kenari	98,73	98,29	98%
Krendang	98,30	98,26	91%
Gambir	98,17	97,32	82%

NILAI PENANGANAN COVID-19

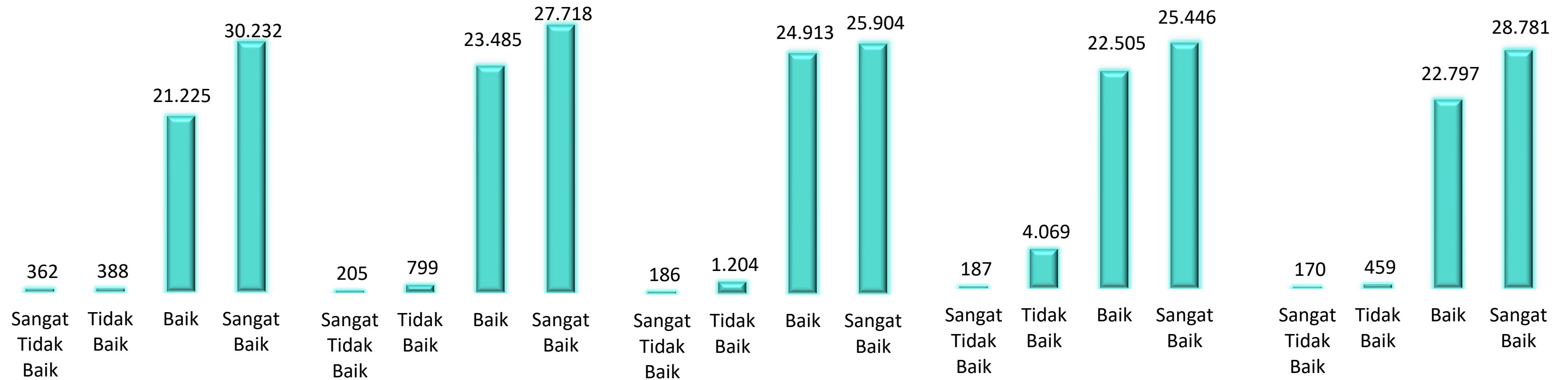


10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Marunda	79,79	76,58	52%
Duri Kosambi	80,87	78,36	99%
Tebet Timur	80,86	78,44	80%
Sunter Agung	79,79	78,63	77%
Kayu Manis	80,96	79,59	79%
Paseban	80,96	80,03	99%
Cilangkap	80,99	81,25	100%
Kartini	80,39	81,52	69%
Kuningan Timur	81,03	82,04	99%
Tanah Sereal	80,62	83,08	100%

NOTE :

- Syarat: Kelurahan dengan response rate \geq 50%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN PER PERNYATAAN



Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan COVID-19 di wilayah?

88,94 ↑0,20

Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?

87,69 ↓0,08

Apakah Lurah dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB?

86,65 ↓0,05

Apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah sigap merespon hal tersebut?

85,06 ↓0,75

Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?

88,40 ↓0,43

KELURAHAN

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN

n=52.207

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 3M	32.321	61,9%
Pemberian sarana 3M di gang-gang kecil (tempat cuci tangan, pembagian masker, sanitizer)	19.812	37,9%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	18.008	34,5%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	16.289	31,2%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	13.919	26,7%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	13.460	25,8%
Pemberian vaksin dipercepat	12.757	24,4%
Tes Covid-19 gratis	10.118	19,4%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	8.522	16,3%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	6.967	13,3%
Lainnya	196	0,4%

Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

Catatan Lainnya :

- Perhatikan bantuan kepada warga/keluarga yang isoman dan terdampak Covid
- Perhatikan kesejahteraan tim/satgas Covid tingkat bawah (diberi insentif)
- Pendataan ulang Bansos
- Lurah dan jajarannya berikan contoh prokes dan terjun langsung ke masyarakat dalam sosialisasi
- Berikan sarana pemeriksaan seperti tes antigen, thermogun dan lain-lain
- Sosialisasi libatkan tokoh masyarakat/agama
- Fasilitasi transportasi ke tempat isolasi mandiri (wisma atlet)
- Sediakan area isolasi di tingkat kelurahan agar tidak ada isoman di rumah bersama keluarga

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

- **Response rate** di tingkat Kota/Kab mencapai **97%** dengan 237 responden dari 245 target.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kota/Kab **92,21** (Mutu A) turun 0,03 poin dari periode sebelumnya (92,24).
- **Di tingkat Kota/Kab**, nilai kepuasan tertinggi berada di Kep. Seribu (96,43) dari 21 responden. Sedangkan nilai terendah di Jakarta Pusat (87,60) dari 54 responden. Meskipun terendah, masih dalam kategori Baik.
- Indikator kepuasan tertinggi di **tingkat Kota/Kab** adalah **Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah** (93,14), yang naik 1,79 poin. Sedangkan nilai terendah adalah **Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi** (90,82) yang turun 0,53 poin.
- Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Walikota/Bupati pada Periode ini adalah **mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi dan menciptakan inovasi**.
- **Nilai Penanganan COVID-19** di tingkat Kota/Kab mencapai **92,66** naik 0,65 poin dari periode sebelumnya (92,01). Nilai penanganan Covid di tiap Kota/Kabupaten sejalan dengan nilai SKLM-nya.
- Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan **COVID-19** di **Kota/Kabupaten** adalah Walikota/Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah (94,09) yang naik 1,25 poin. Seluruh nilai mengalami kenaikan, kecuali Peran Walikota/Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah yang turun 0,03 poin.

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat Kecamatan sebesar 97% dengan 925 responden dari 952 target.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kecamatan **92,97** (Mutu A) naik 0,65 poin dari periode sebelumnya (92,32).
- Terdapat 3 kecamatan yang bernilai sempurna 100, yakni Kep. Seribu Selatan, Taman Sari, dan Cakung. Sedangkan 3 kecamatan dengan nilai terendah yakni Kep. Seribu Utara (81,54), Penjaringan (84,26), dan Kalideres (86,27). Meskipun terendah, masih dalam kategori Baik.
- Indikator kepuasan tertinggi di **tingkat Kecamatan** adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli** (94,70), sedangkan indikator terendah yaitu pada **Sarana dan Prasarana Bersih dan Nyaman** (92,00). Seluruh indikator mengalami kenaikan, kecuali Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan yang turun 0,01 poin.
- Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Camat pada periode ini yaitu **Menciptakan Inovasi** dan **Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum**, sama seperti periode sebelumnya.
- Selain itu, terdapat **Penilaian Terhadap Penanganan COVID-19** di tingkat Kecamatan sebesar **92,62** yang turun 0,07 poin dari periode sebelumnya (92,69).
- Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan **COVID-19** di **kecamatan** adalah peran Camat dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan penanganan COVID-19 di wilayah (93,95), sedangkan indikator terendahnya pada **kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos** (91,14).

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar 93% dengan 52.207 responden dari 55.966 target, meningkat sebesar 0,13% dari Triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **88,00** (Mutu B) turun 0,15 poin dari Triwulan sebelumnya.
- **Di tingkat kelurahan**, tiga nilai kepuasan tertinggi yakni Tanjung Duren Selatan (99,97), Semper Timur (99,89), dan Pegangsaan Dua (99,86), sedangkan tiga nilai terendah yaitu Marunda (79,79), Sunter Agung (79,79), dan Sunter Jaya (81,13). Seperti pada Triwulan sebelumnya, Triwulan ini sudah tidak ada lagi kelurahan dengan nilai di bawah standar kepuasan.
- Indikator kepuasan tertinggi di **tingkat kelurahan** adalah **pelayan dilakukan tanpa pungli** (89,71), sedangkan indikator terendah pada **petugas kompeten dalam memberikan pelayanan** (87,07). (sama pada Triwulan sebelumnya)
- Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Lurah yaitu **perbaikan prasarana dan sarana umum serta kehadiran langsung ke masyarakat**. (sama seperti Triwulan sebelumnya)
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat Kelurahan yang turun 0,22 poin dengan nilai **87,35**.
- Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan **COVID-19** di **kelurahan** adalah **Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah** (88,94), sedangkan indikator terendahnya pada **kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos** (85,06).

TERIMA KASIH

UNIT PENGELOLA STATISTIK DISKOMINFOTIK
PROVINSI DKI JAKARTA