

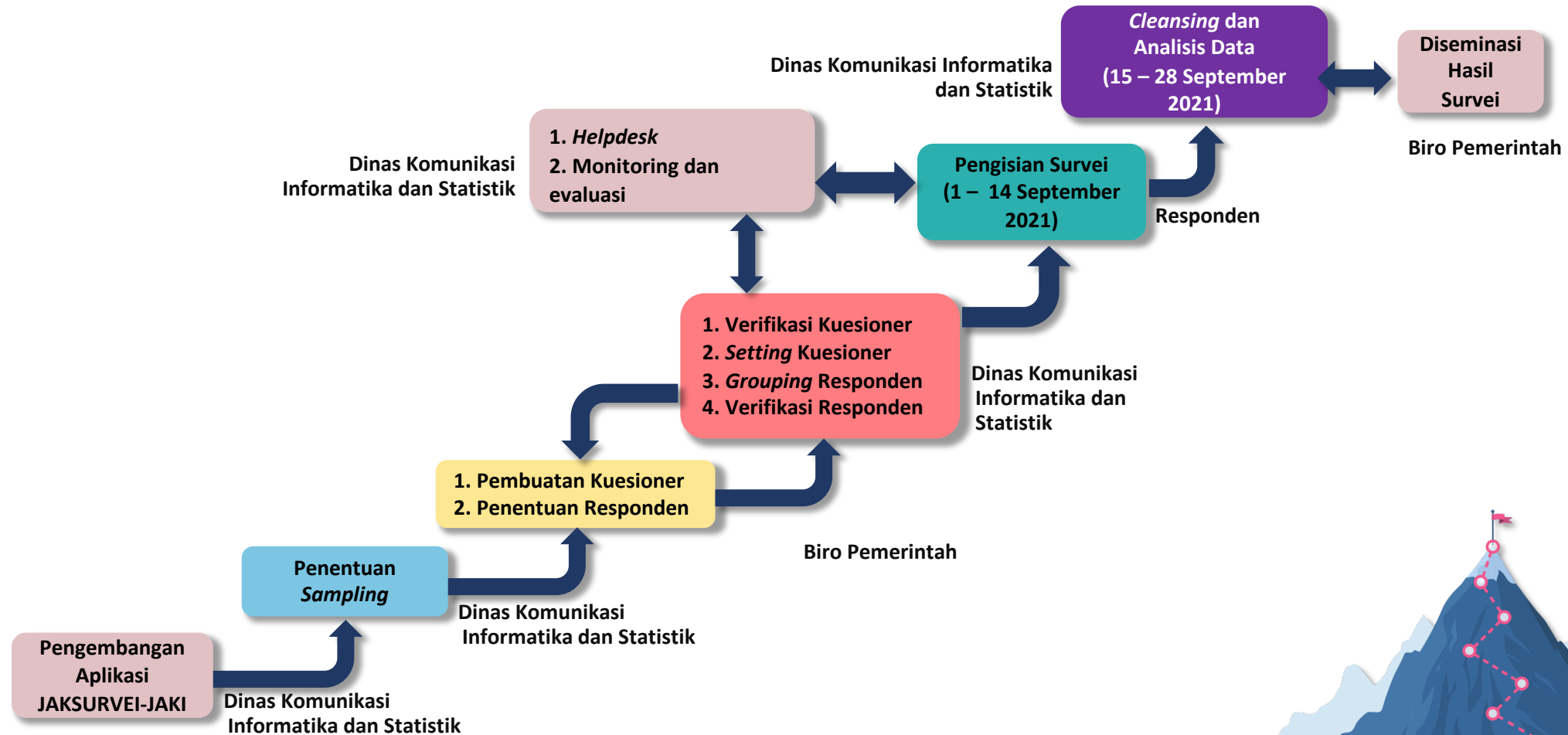
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2021

ATAS KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 28 SEPTEMBER 2021



TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



JUMLAH RESPONDEN



Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	Target (Data Valid)	Response Rate (Data Valid)	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/ Kabupaten	2021	TW 1	237	245	97%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
		TW 2	240	241	99,6%	11 Juni – 25 Juni 2021	11 hari
		TW 3	237	240	99%	1 Sept – 14 Sept 2021	12 hari
Kecamatan	2021	TW 1	925	952	97%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
		TW 2	924	954	97%	11 Juni – 25 Juni 2021	11 hari
		TW 3	939	954	98%	1 Sept – 14 Sept 2021	12 hari
Kelurahan	2021	TW 1	52.207	55.966	93%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
		TW 2	52.510	56.213	93%	11 Juni – 25 Juni 2021	11 hari
		TW 3	52.963	56.086	94%	1 Sept – 14 Sept 2021	12 hari

KUISIONER 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

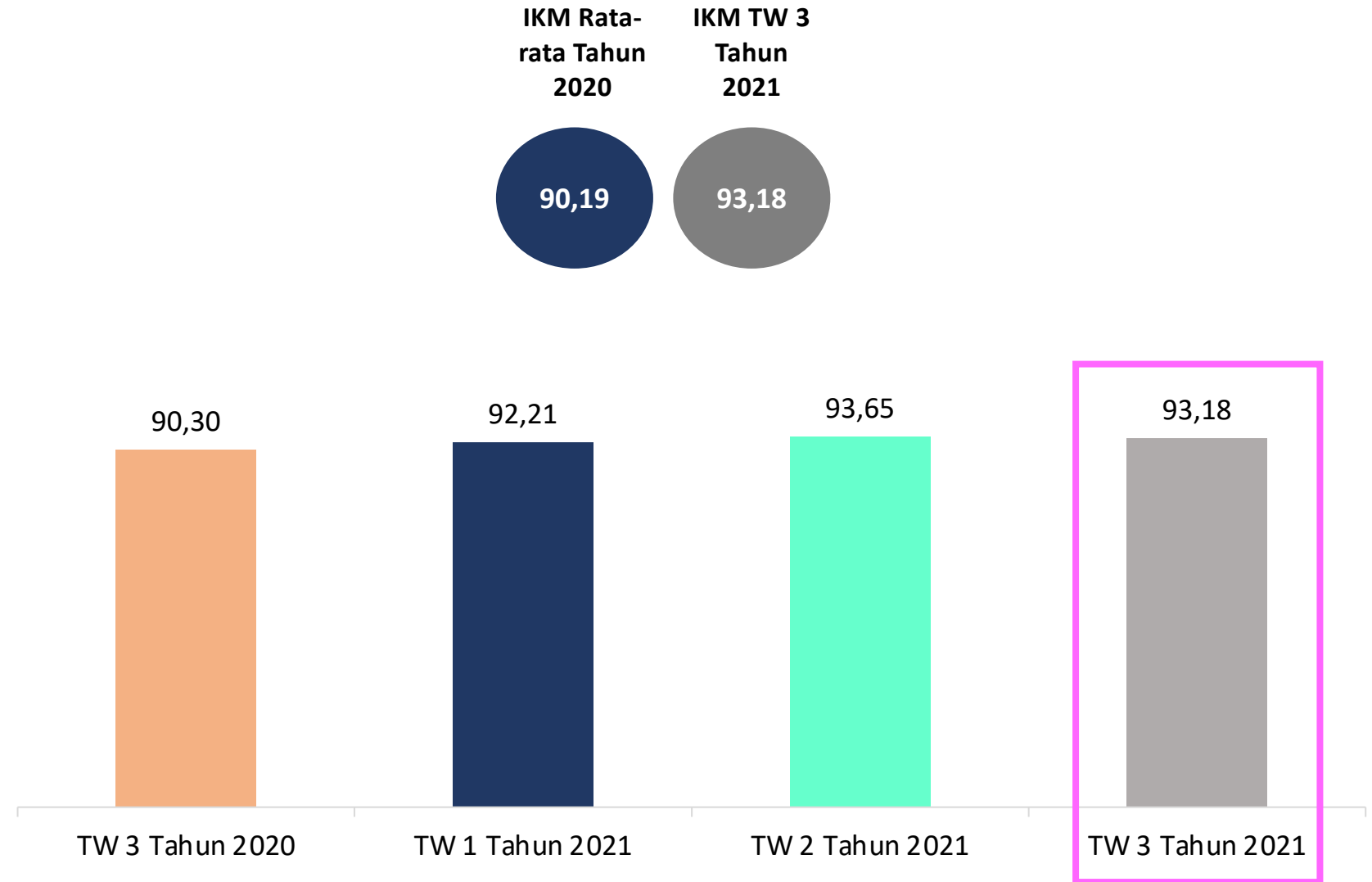
Dalam skala 1-100, setiap 1 poin bernilai 25

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN



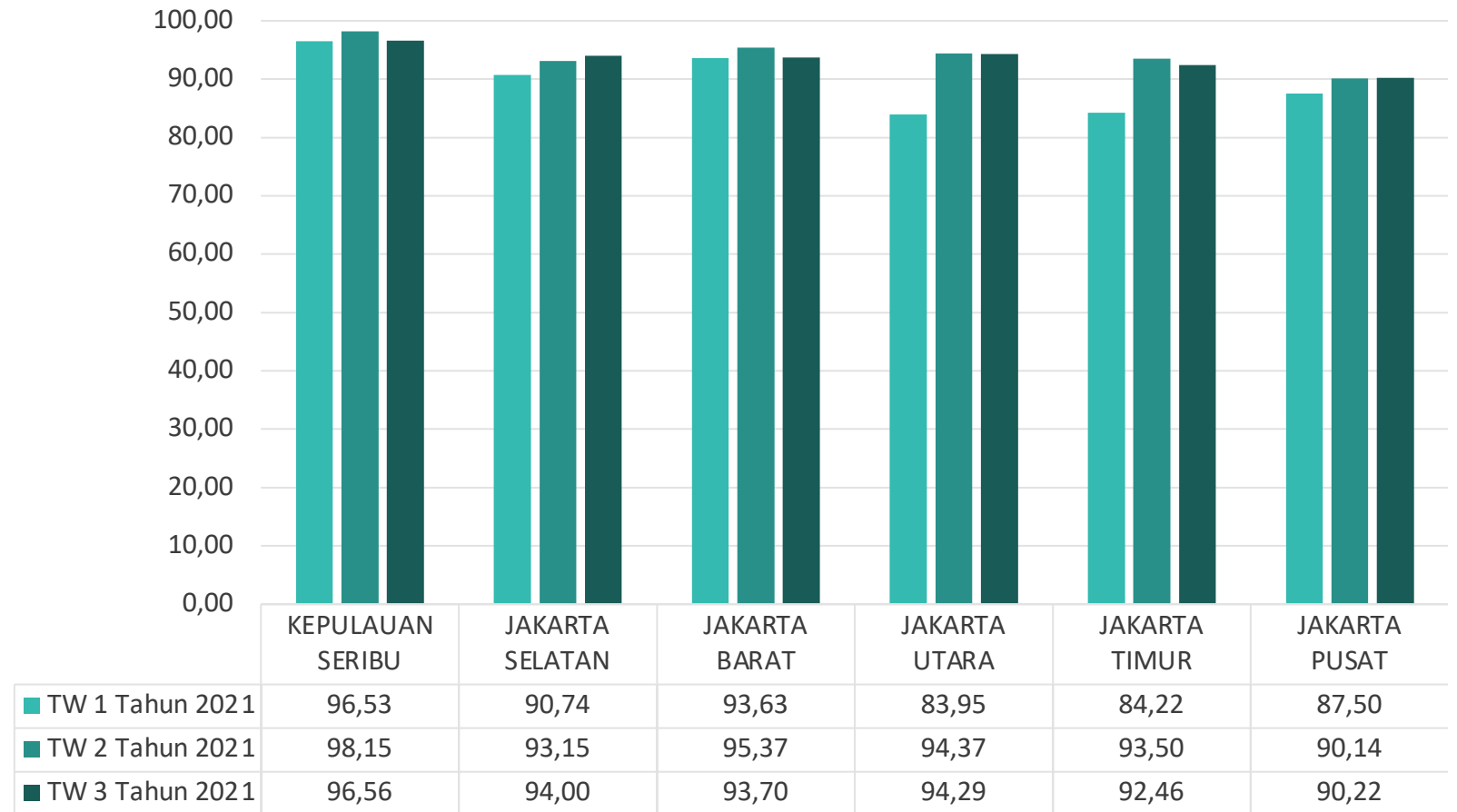
NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN

- Nilai kepuasan tingkat Kota/kabupaten pada triwulan 3 tahun 2021 bernilai 93,18 atau turun sebesar 0,47 poin dibandingkan triwulan 2 tahun 2021 (93,65).
- Jika dibandingkan dengan triwulan yang sama pada tahun lalu meningkat 2,88 poin.



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER WILAYAH

- Nilai Kepuasan di tingkat kota/kabupaten menurut wilayah mengalami peningkatan pada Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan sedangkan terjadi penurunan pada Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Utara, dan Kepulauan Seribu
- Jakarta Barat mengalami penurunan terbesar yakni 1,67 poin.



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 3

DEMOGRAFI

Jumlah Responden
237



198 | 84%



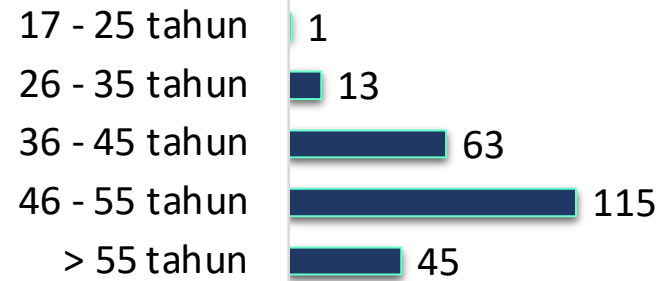
39 | 16%

Response
Rate

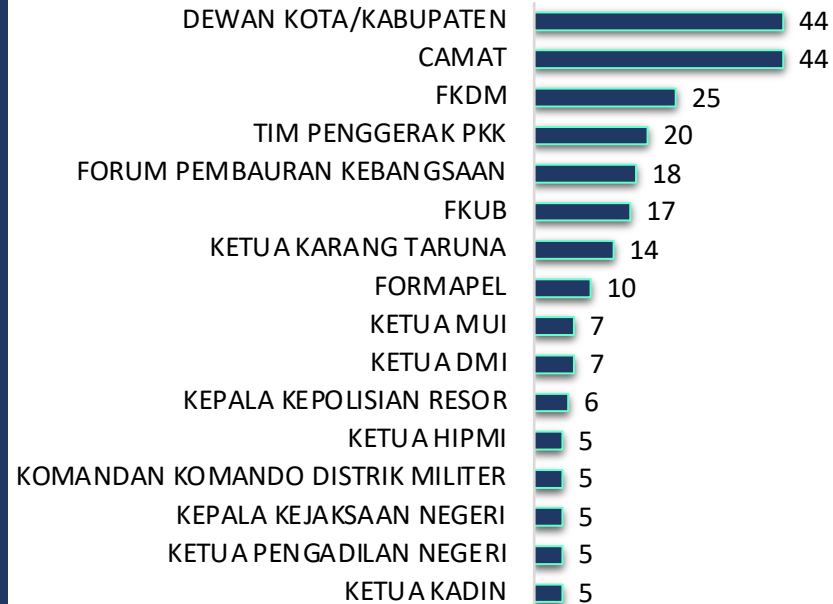
Responden : 237
Target : 240



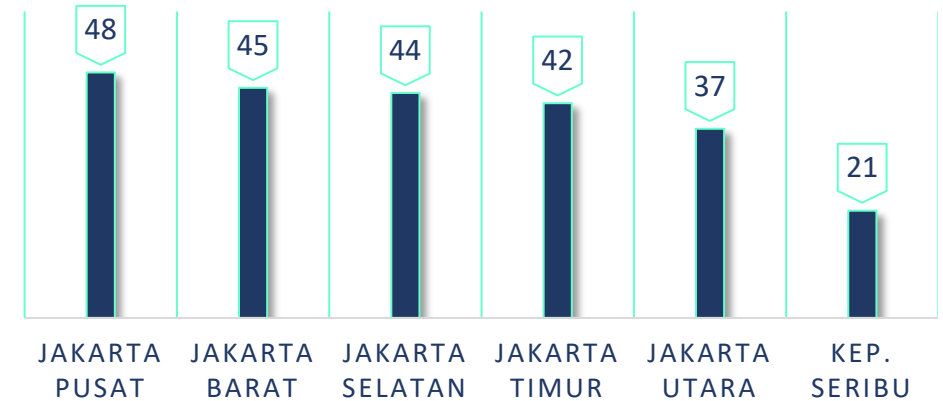
Usia



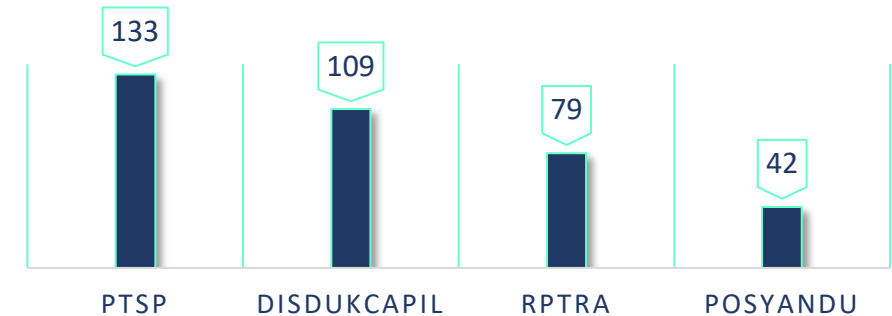
Segmen



Kota/Kabupaten



Jumlah Kunjungan



*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 3 TAHUN 2021

93,18

MUTU A

INDEKS
KEPUASAN

0,47

TW 2 2021

93,42

MUTU A

PENANGANAN COVID

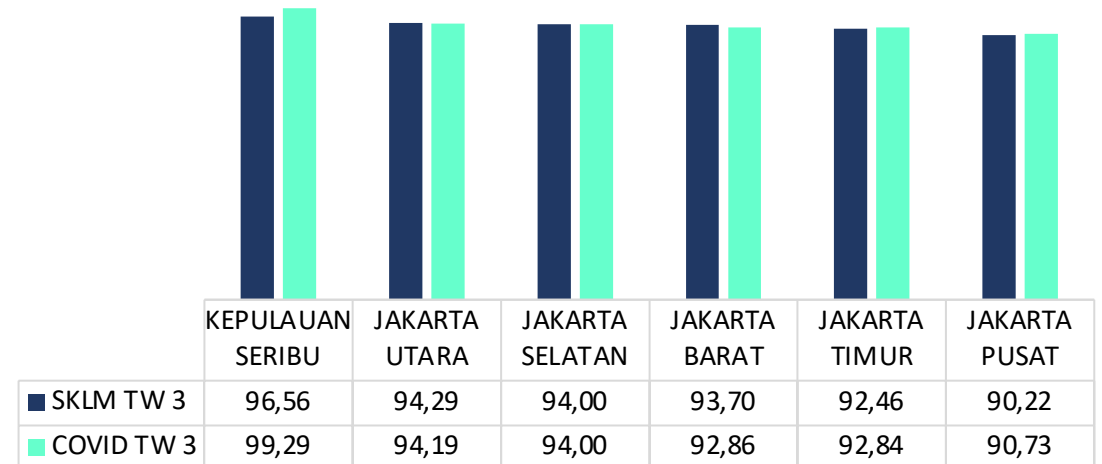
2,88

TW 2 2021

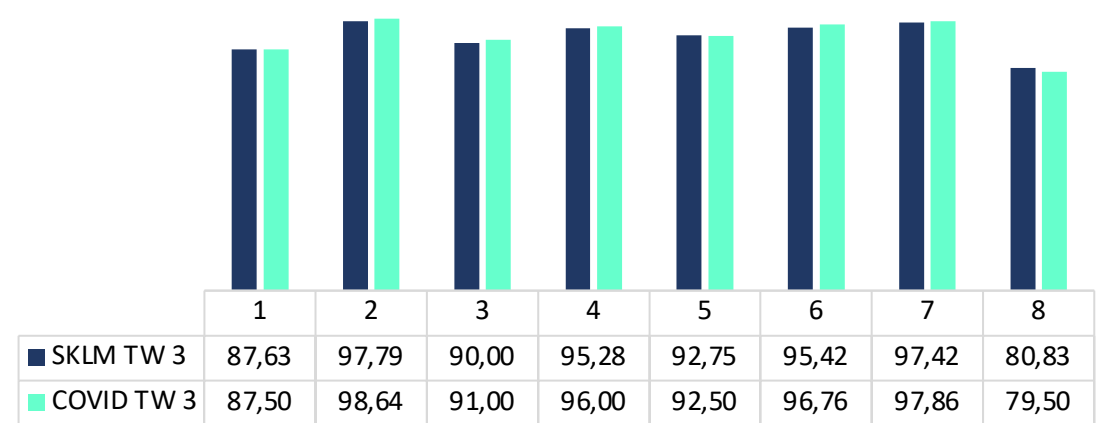
No	Segmen	Jumlah	Persentase
1	DEWAN KOTA/KABUPATEN	44	18,57%
2	CAMAT	44	18,57%
3	FKDM	25	10,55%
4	TIM PENGGERAK PKK	20	8,44%
5	FORUM PEMBAURAN KEBANGSAAN	18	7,59%
6	FKUB	17	7,17%
7	KETUA KARANG TARUNA	14	5,91%
8	FORMAPEL	10	4,22%

Menampilkan segmen dengan jumlah responden minimal 10 urutan berdasarkan jumlah segmen

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KAB



TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 3 TAHUN 2021

n= 240 n= 237

No	PERNYATAAN	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	Growth
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.) sudah baik	94,48	94,20	↓-0,28
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik	93,02	91,98	↓-1,04
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	93,23	92,72	↓-0,51
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	94,38	93,04	↓-1,34
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	93,02	92,93	↓-0,09
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	93,02	92,83	↓-0,19
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	94,27	93,04	↓-1,23
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	93,23	93,46	↑0,23
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	94,17	94,41	↑0,24
INDEKS KEPUASAN		93,65	93,18	↓-0,47
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	94,48	94,62	↑0,14
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	93,85	93,46	↓-0,39
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	92,29	91,98	↓-0,31
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Walikota/ Bupati dengan sigap merespon hal tersebut?	90,73	92,19	↑1,46
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah	94,06	94,83	↑0,77
NILAI PENANGANAN COVID19		93,08	93,42	↑0,34

■ Tertinggi
■ Terendah

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

n= 240 n=237

Harapan DKI Jakarta	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	138	125	58%	53%	↓ -5%
Menciptakan inovasi	106	115	44%	49%	↑ 5%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	104	113	43%	48%	↑ 5%
Kehadiran langsung ke masyarakat	102	89	43%	38%	↓ -5%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	30	32	13%	14%	↑ 1%

- 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 mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/Kabupaten administrasi dan menciptakan inovasi, sama seperti periode sebelumnya.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)

Harapan Jakarta Barat	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	Growth
Menciptakan inovasi	25	27	56%	60%	↑ 4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	36	27	80%	60%	↓ -20%
Kehadiran langsung ke masyarakat	19	20	42%	44%	↑ 2%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	8	14	18%	31%	↑ 13%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	2	2	4%	4%	0%
Harapan Jakarta Pusat	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	25	25	51%	52%	↑ 1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	20	25	41%	52%	↑ 11%
Menciptakan inovasi	14	24	29%	50%	↑ 21%
Kehadiran langsung ke masyarakat	27	15	55%	31%	↓ -24%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	12	7	24%	15%	↓ -9%
Harapan Jakarta Selatan	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	Growth
Menciptakan inovasi	21	26	49%	59%	↑ 10%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	24	24	56%	55%	↓ -1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	25	22	58%	50%	↓ -8%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	10	28%	23%	↓ -5%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	6	9%	14%	↑ 5%

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



PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)

Harapan Jakarta Timur	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	26	25	59%	60%	↑ 1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	20	19	45%	45%	0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	18	27%	43%	↑ 16%
Menciptakan inovasi	22	13	50%	31%	↓ -19%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	8	9	18%	21%	↑ 3%
Harapan Jakarta Utara	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	24	22	63%	59%	↓ -4%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	17	18	45%	49%	↑ 4%
Menciptakan inovasi	16	16	42%	43%	↑ 1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	15	39%	41%	↑ 2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	3	11%	8%	↓ -3%
Harapan Kepulauan Seribu	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	17	11	81%	52%	↓ -29%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	8	10	38%	48%	↑ 10%
Menciptakan inovasi	8	9	38%	43%	↑ 5%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	9	7	43%	33%	↓ -10%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	0	5	0%	24%	↑ 24%



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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN



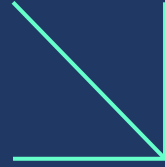
Beberapa saran terkait peningkatan pelayanan:

- Tingkatkan pelayanan dengan 5 S (Salam, Sapa, Senyum, Sopan, dan Santun)
- Tingkatkan pelayanan Disdukcapil, terutama di kelurahan Tegal Alur. Banyak permasalahan atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil di kelurahan tersebut
- Semoga pelayanan terhadap masyarakat semakin diperhatikan

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Peningkatan pelayanan	34	14,34%
Sudah Baik	26	10,97%
Responsif	19	8,01%
Perkuat kolaborasi	13	5,48%
Pimpinan turun ke masyarakat	9	3,79%
Inovasi ditingkatkan	4	1,68%
Pemberdayaan masyarakat	4	1,68%
Tekan Penyebaran Covid-19	4	1,68%
Turut melibatkan masyarakat	3	1,26%
Transparansi	2	0,84%
Mendengar dan menyerap aspirasi masyarakat	1	0,42%

Notes: Tidak semua responden memberikan masukan/saran

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19



Beberapa saran terkait tegakkan disiplin prokes:

- Tegakkan sanksi bagi pelanggar PSBB
- Perbanyak pembagian masker
- Operasi masker digencarkan
- Gugus tugas covid lebih diaktifkan dan dipertajam gerakannya
- Tetap melakukan monitoring protokol kesehatan di setiap pasar tradisional dan perusahaan - perusahaan

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Sudah baik	34	14,34%
Tegakkan disiplin prokes	29	12,23%
Memaksimalkan vaksinasi	18	7,59%
Responsif	15	6,32%
Libatkan warga dalam penanganan Covid	8	3,37%
Memberikan bantuan	7	2,95%
Perkuat kolaborasi	7	2,95%
Lebih berinovasi	2	0,84%
Pemberdayaan masyarakat	2	0,84%
Peningkatan penanganan	1	0,42%

Notes: Tidak semua responden memberikan masukan/saran

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



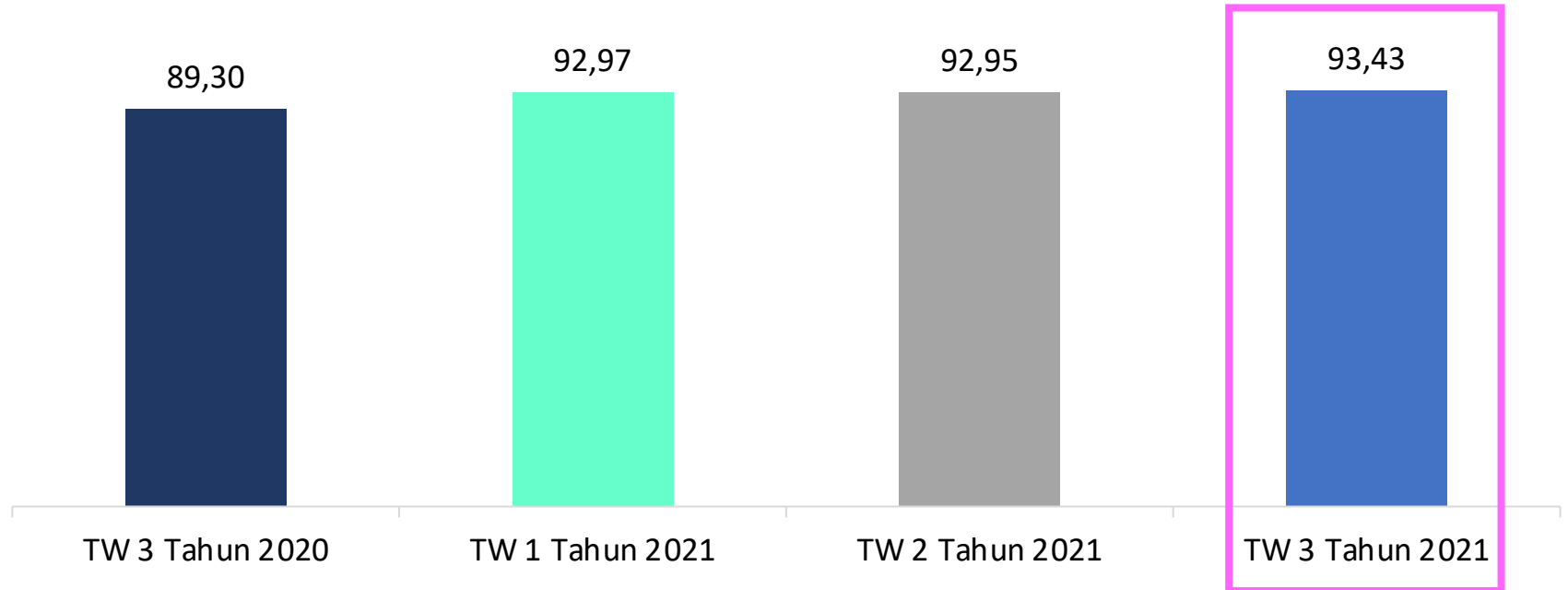
- Nilai kepuasan tingkat Kecamatan pada triwulan 3 tahun 2021 bernilai 93,43 atau meningkat sebesar 0,48 poin dibandingkan triwulan 2 tahun 2021 (92,95).
- Jika dibandingkan dengan triwulan yang sama pada tahun lalu meningkat 4,13 poin.

IKM Rata-
rata Tahun
2020

89,85

IKM TW 3
Tahun
2021

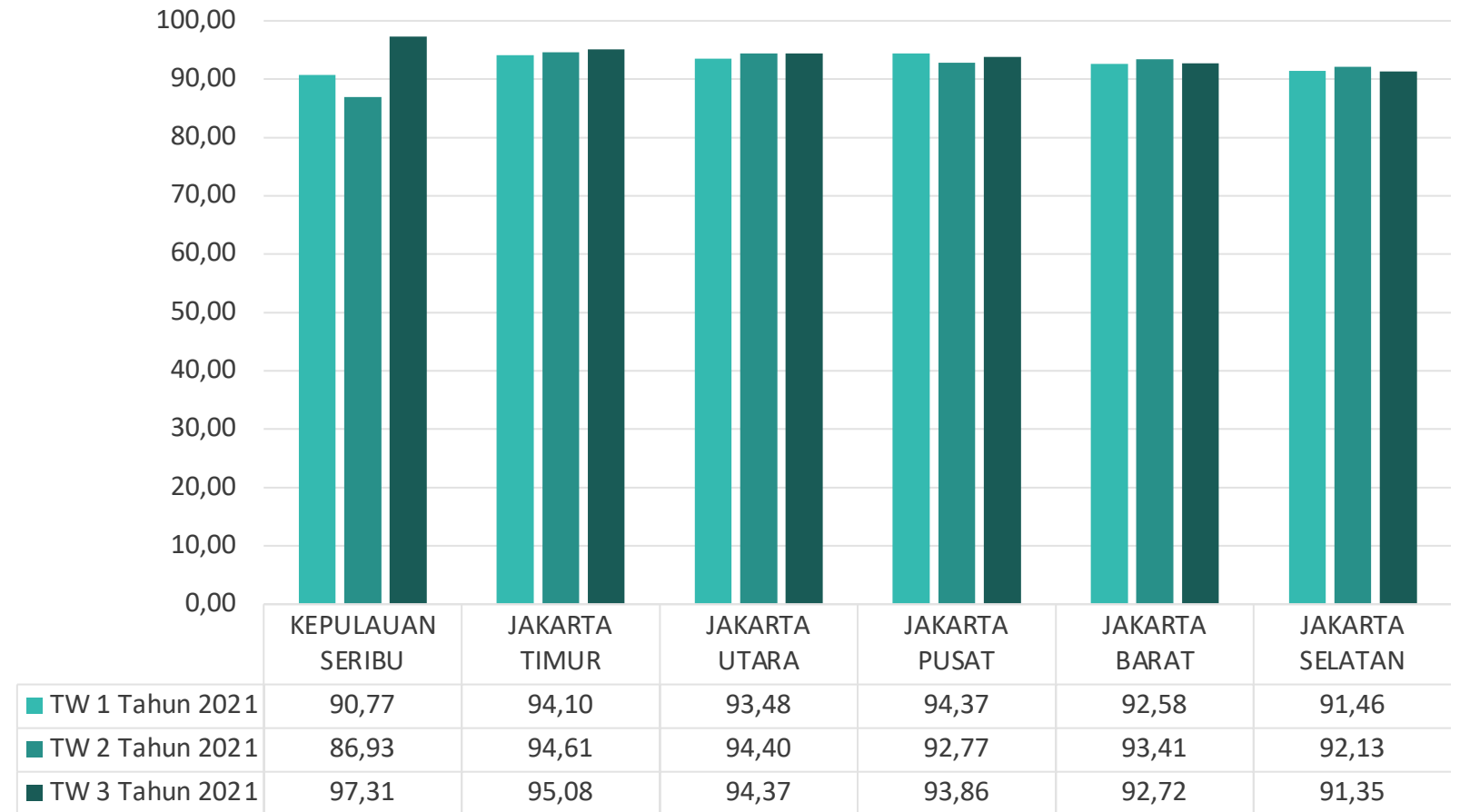
93,43



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Nilai rata-rata SKLM di tingkat kecamatan mengalami peningkatan pada Kepulauan Seribu, Jakarta Timur, dan Jakarta Pusat, sedangkan terjadi penurunan pada Jakarta Utara, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan.
- Kepulauan Seribu mengalami peningkatan terbesar yakni 10,38 poin jika dibandingkan dengan nilai triwulan 2 tahun 2021.



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 3 Tahun 2021

DEMOGRAFI

Jumlah Responden
939

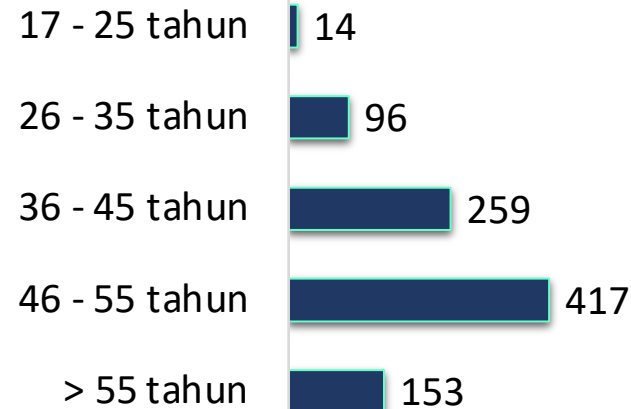


643 | 68%

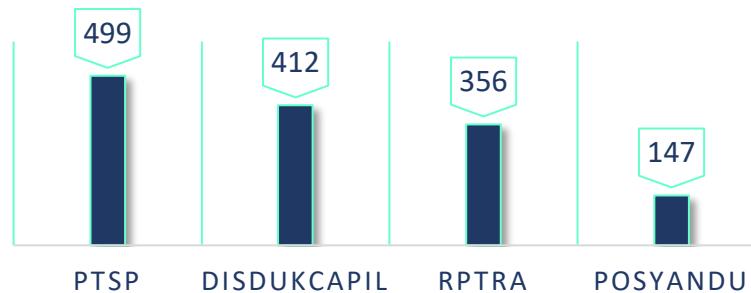


296 | 32%

Usia



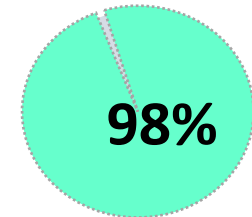
Jumlah Kunjungan



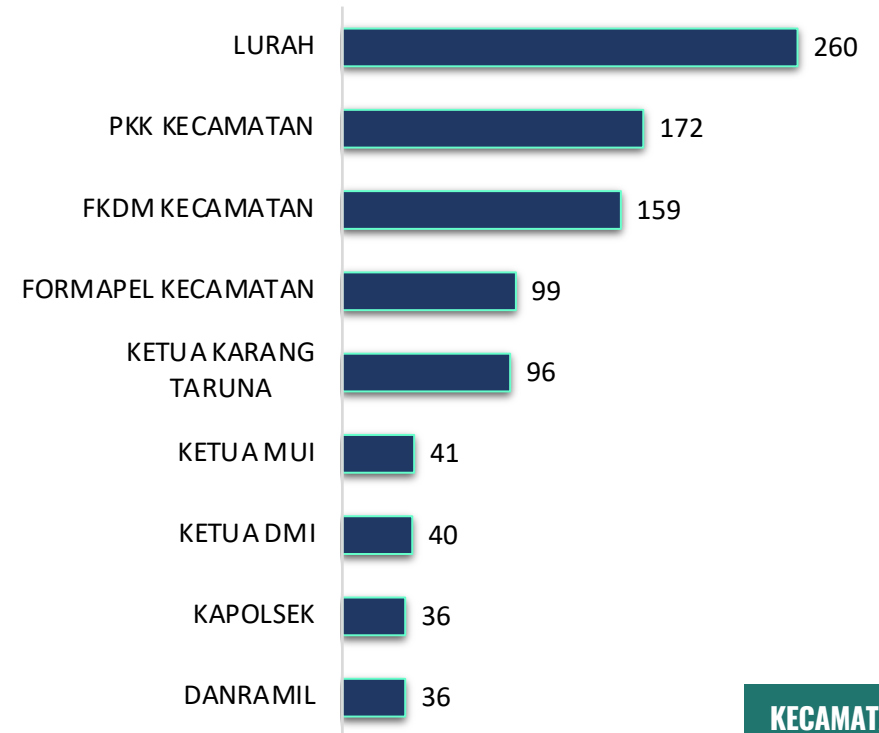
*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

Response Rate

Responden : 939
Target : 954

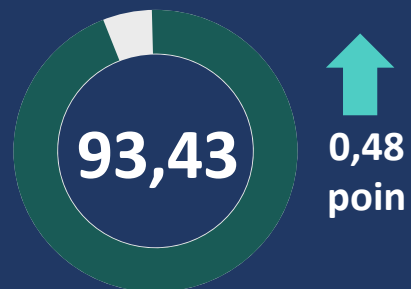


Segmen



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN



MUTU A

JUMLAH RESPONDEN

↑ TW 2 Tahun 2021 : 924
TW 3 Tahun 2021 : 939

1,60%

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 2 Tahun 2021

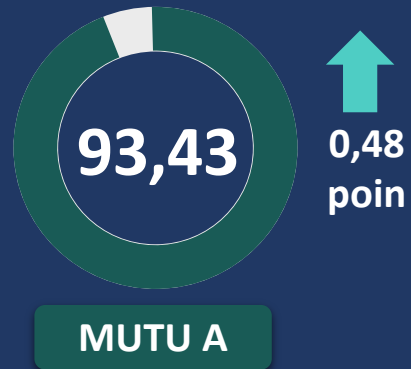
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2021	TW 3 2021		TW 2 2021	TW 3 2021	
Taman Sari	100,00	100,00	0,00	24	24	0
Cakung	100,00	100,00	0,00	21	21	0
Kepulauan Seribu Selatan	99,84	99,84	0,00	17	17	0
Cilincing	99,35	99,07	↓ -0,28	17	18	↑ 1
Johar Baru	99,03	98,47	↓ -0,56	20	20	0
Senen	97,99	98,06	↑ 0,07	40	40	0
Jagakarsa	97,99	95,99	↓ -2,00	18	18	0
Kembangan	97,78	94,58	↓ -3,20	20	20	0
Koja	97,40	96,08	↓ -1,32	16	17	↑ 1
Matraman	96,70	96,90	↑ 0,20	16	17	↑ 1

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 2 Tahun 2021

Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2021	TW 3 2021		TW 2 2021	TW 3 2021	
Kepulauan Seribu Utara	74,02	94,77	↑ 20,75	17	17	0
Kebayoran Lama	83,47	93,61	↑ 10,14	20	20	0
Mampang Prapatan	84,57	91,36	↑ 6,79	18	18	0
Tanah Abang	84,90	87,33	↑ 2,43	16	16	0
Penjaringan	85,13	90,45	↑ 5,32	17	16	↓ -1
Kalideres	85,51	87,68	↑ 2,17	51	53	↑ 2
Kemayoran	87,85	90,89	↑ 3,04	24	25	↑ 1
Menteng	89,14	91,08	↑ 1,94	33	33	0
Pulo Gadung	89,15	95,24	↑ 6,09	21	21	0
Tambora	89,68	92,51	↑ 2,83	14	23	↑ 9

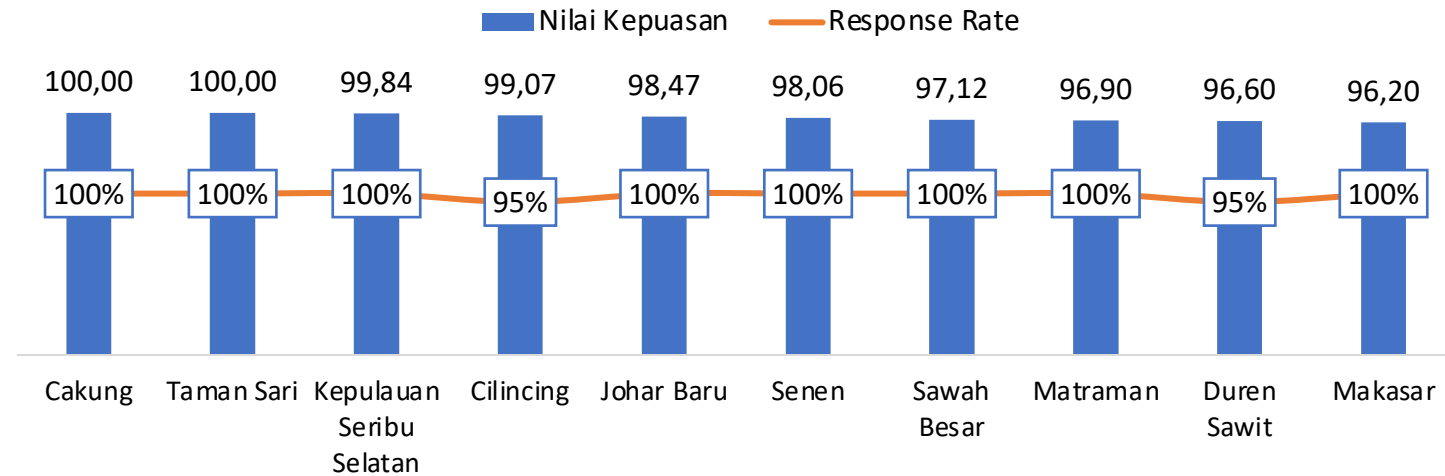
TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2021

TINGKAT KEPUASAN

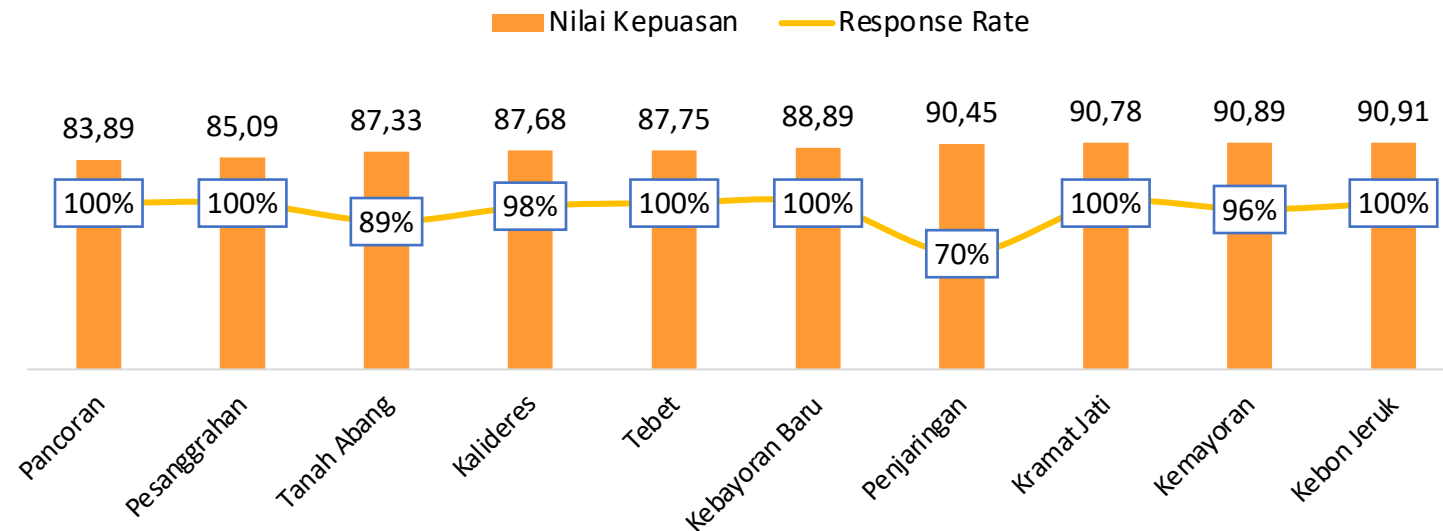


Catatan : Response rate terendah 70%

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Taman Sari	100,00	100%	2 Tertinggi
Kembangan	94,58	95%	2 Tertinggi
Kebon Jeruk	90,91	100%	2 Terendah
Kalideres	87,68	98%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Johar Baru	98,47	100%	2 Tertinggi
Senen	98,06	100%	2 Tertinggi
Kemayoran	90,89	96%	2 Terendah
Tanah Abang	87,33	89%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Setiabudi	96,05	100%	2 Tertinggi
Jagakarsa	95,99	100%	2 Tertinggi
Pesanggrahan	85,09	100%	2 Terendah
Pancoran	83,89	100%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Cakung	100,00	100%	2 Tertinggi
Matraman	96,90	100%	2 Tertinggi
Cipayung	90,94	100%	2 Terendah
Kramat Jati	90,78	100%	2 Terendah

JAKARTA UTARA

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Cilincing	99,07	95%	2 Tertinggi
Koja	96,08	100%	2 Tertinggi
Tanjung Priok	91,52	95%	2 Terendah
Penjaringan	90,45	70%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Kep. Seribu Selatan	99,84	100%	Tertinggi
Kep. Seribu Utara	94,77	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pernyataan	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	92,59	93,29	0,70
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	93,18	92,92	-0,26
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	92,32	92,86	0,54
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	94,51	94,78	0,27
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	92,61	93,37	0,76
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih Dan Nyaman	92,10	92,33	0,23
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	92,56	93,48	0,92
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	93,13	93,77	0,64
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	93,59	94,09	0,50
INDEKS KEPUASAN		92,95	93,43	0,48



Tertinggi
Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
LURAH	260	94,60
PKK KECAMATAN	172	93,22
FKDM KECAMATAN	159	91,61
FORMAPEL KECAMATAN	99	91,33
KETUA KARANG TARUNA	96	91,61
KETUA MUI	41	95,73
KETUA DMI	40	95,00
KAPOLSEK	36	97,45
DANRAMIL	36	96,30

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



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

Catatan :

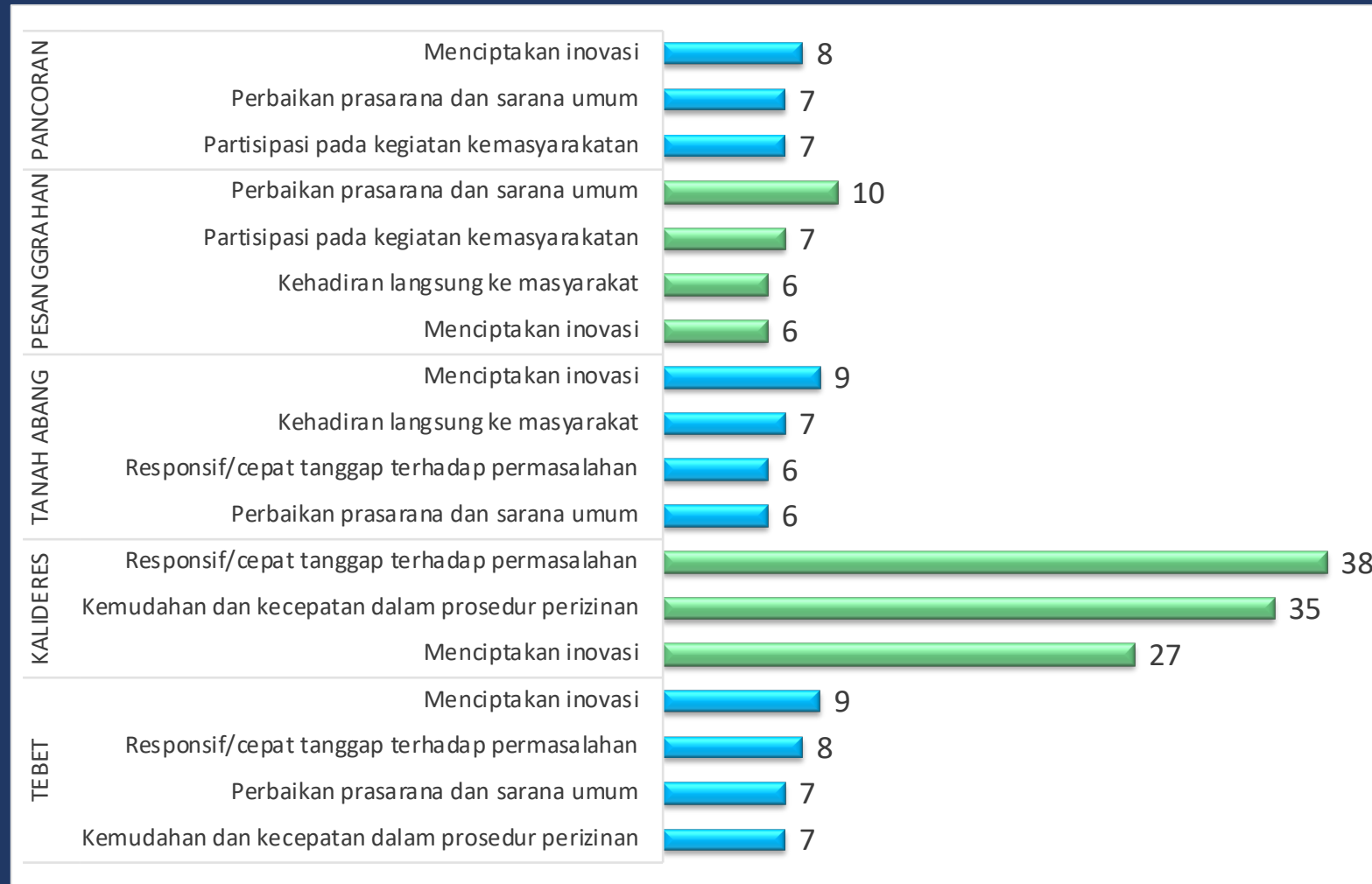
- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=924 n=939

Harapan	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	%TW 2 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	<i>Growth</i>
Menciptakan Inovasi	417	441	45%	47%	2%
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	378	404	41%	43%	2%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	328	298	35%	32%	-3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	295	294	32%	31%	-1%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	268	282	29%	30%	1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	234	246	25%	26%	1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	226	237	24%	25%	1%
Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Keuangan	90	107	10%	11%	1%



HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



Lainnya : Tertibkan pungli parkir, menciptakan inovasi, pelayanan tatap muka, dan optimalkan PJLP Kehutanan untuk kebersihan RPTRA

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

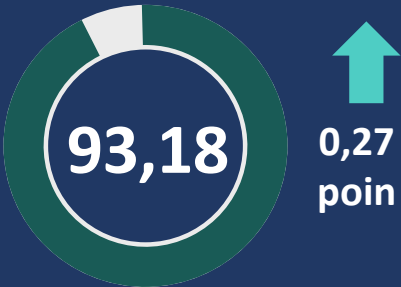
n=939

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	548	58,4%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	259	27,6%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	236	25,1%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	234	24,9%
Prosedur pelayanan lebih mudah	207	22,0%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	162	17,3%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	120	12,8%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	108	11,5%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	101	10,8%
Petugas lebih ramah	80	8,5%
Lainnya	4	0,4%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KECAMATAN



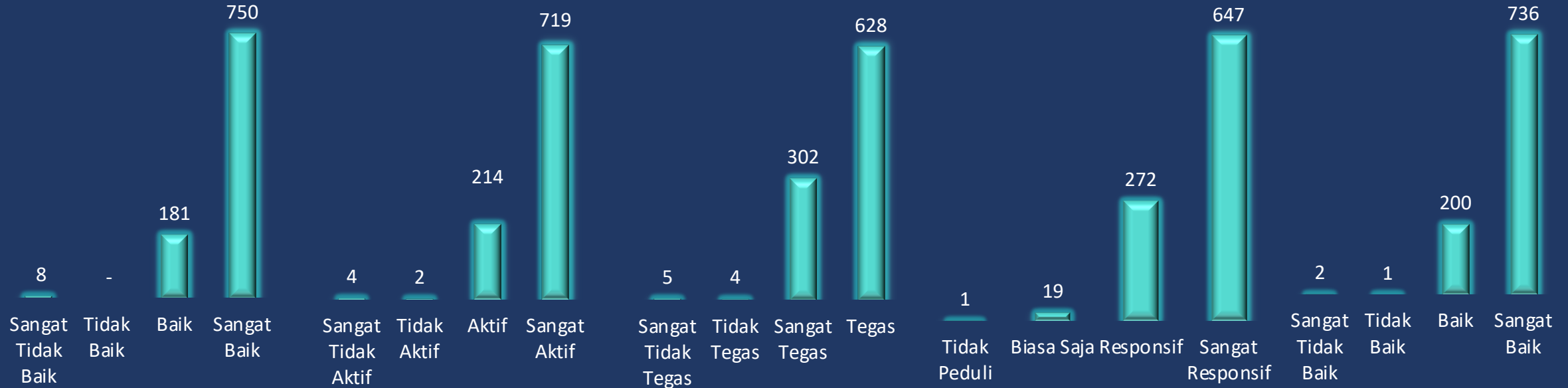
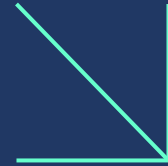
NILAI PENANGANAN COVID



10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
CAKUNG	100,00	100,00	100%
KEP. SERIBU SELATAN	99,84	100,00	100%
TAMAN SARI	100,00	100,00	100%
CILINCING	99,07	99,44	95%
JOHAR BARU	98,47	98,25	100%
SEKEN	98,06	98,25	100%
SAWAH BESAR	97,12	97,04	100%
KOJA	96,08	96,76	100%
JAGAKARSA	95,99	96,67	100%
MATRAMAN	96,90	96,47	100%

10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
KALIDERES	87,68	81,42	98%
PENJARINGAN	90,45	86,25	70%
PESANGGRAHAN	85,09	86,58	100%
PANCORAN	83,89	87,75	100%
TANAH ABANG	87,33	88,13	89%
KEMAYORAN	90,89	88,60	96%
TANJUNG PRIOK	91,52	89,47	95%
KEBON JERUK	90,91	90,23	100%
TEBET	87,75	90,88	100%
PALMERAH	90,97	91,04	100%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN PER PERNYATAAN



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

94,54 ↑ 0,30

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

93,88 ↑ 0,45

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

91,35 ↓ 0,42

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

91,67 ↑ 0,41

Bagaimana Camat dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah

94,46 ↑ 0,60

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KECAMATAN



Lainnya:

- Melibatkan Karang Taruna untuk semua program pemerintah
- Peran aktif ketua RT dan RW dalam memberikan edukasi kepada masyarakat
- Pendataan terhadap warga yang terdampak pandemi (PHK/dirumahkan)
- Perhatikan kesejahteraan 3 Pilar
- Membuat posko pengaduan bagi warga yang sudah vaksin tapi belum keluar sertifikat vaksinnya
- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

n=939

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	576	61,3%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	316	33,7%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	253	26,9%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	252	26,8%
Pemberian vaksin dipercepat	226	24,1%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	196	20,9%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	184	19,6%
Tes Covid-19 gratis	177	18,8%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	159	16,9%
Tranparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	115	12,2%
Lainnya	6	0,6%

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN



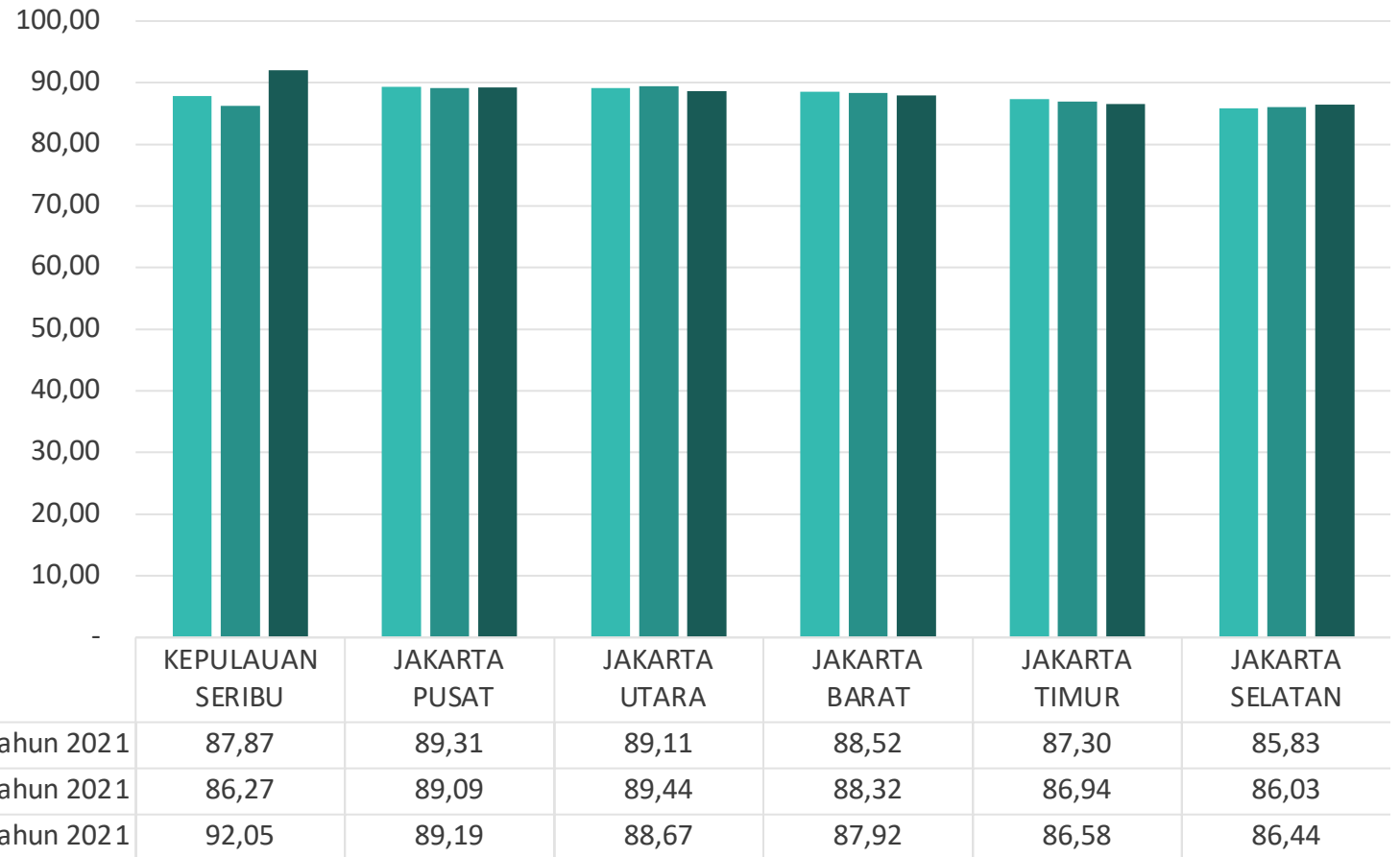
- Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 3 tahun 2021 bernilai 87,72 atau turun sebesar 0,11 poin dibandingkan triwulan 2 tahun 2021 (87,83).
- Jika dibandingkan dengan triwulan yang sama pada tahun lalu meningkat 2,79 poin.



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



- Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan mengalami **peningkatan** pada Kepulauan Seribu, Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan, sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Utara, Jakarta Barat, dan Jakarta Timur
- Kepulauan Seribu mengalami peningkatan terbesar yaitu 5,78 poin jika dibandingkan dengan nilai triwulan 2 tahun 2021.



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 3 Tahun 2021

DEMOGRAFI

Jumlah Responden
52.963

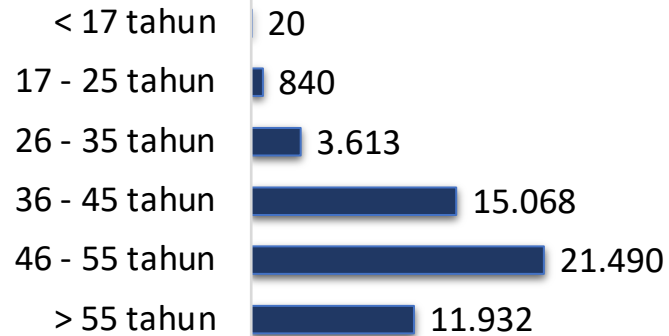


24.959 | 47%



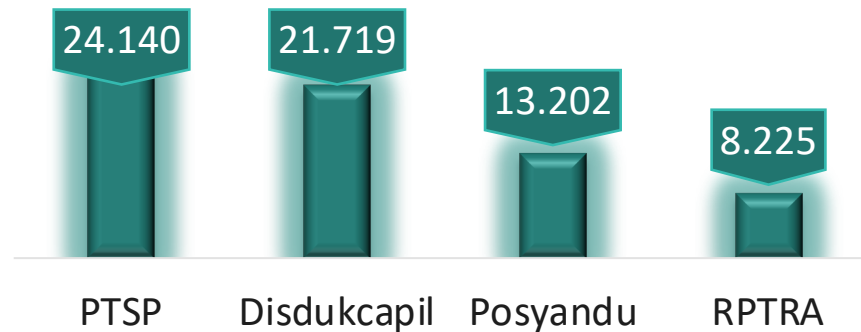
28.004 | 53%

Usia



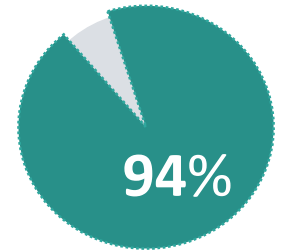
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

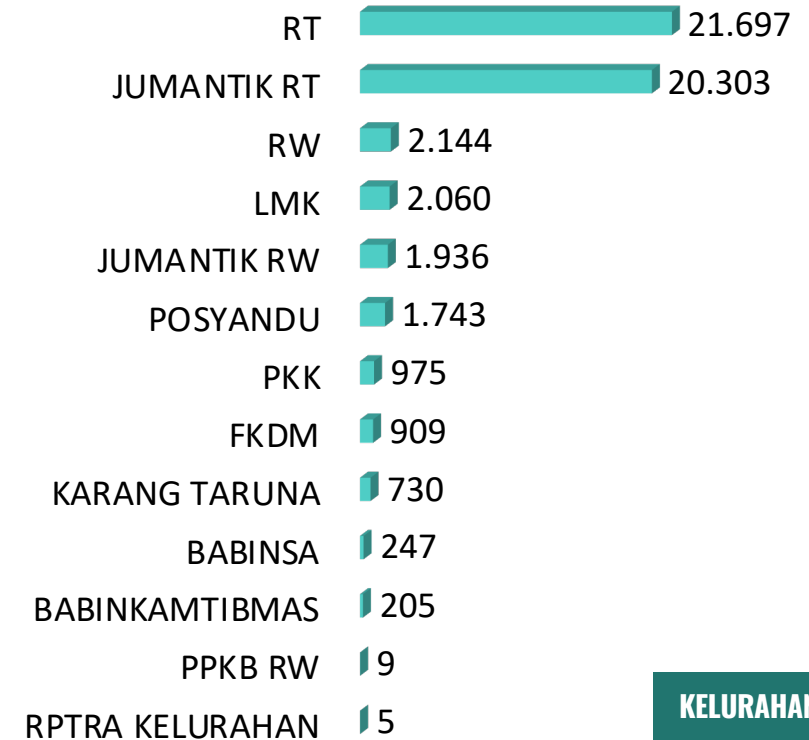


Response Rate

Responden : 52.963
Target : 56.086



Segmen



EVALUASI TINGKAT KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN



MUTU B

JUMLAH RESPONDEN

↑ TW 2 Tahun 2021 : 52.510
TW 3 Tahun 2021 : 52.963

0,86%

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 2 Tahun 2021

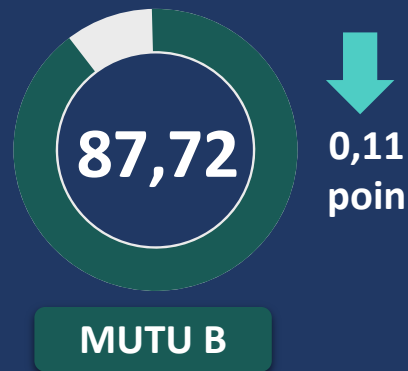
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2021	TW 3 2021		TW 2 2021	TW 3 2021	
Tanjung Duren Selatan	100,00	100,00		191	190	↓ -1
Tanah Sereal	99,98	99,96	↓ -0,02	292	292	0
Menteng	99,90	95,81	↓ -4,09	58	69	↑ 11
Semper Timur	99,87	100,00	↑ 0,13	196	194	↓ -2
Pluit	99,52	98,42	↓ -1,10	428	422	↓ -6
Rambutan	99,52	94,69	↓ -4,83	214	212	↓ -2
Cempaka Putih Timur	99,49	100,00	↑ 0,51	227	227	0
Pengasara Dua	99,44	96,82	↓ -2,62	576	569	↓ -7
Penjaringan	98,90	98,08	↓ -0,82	593	593	0
Pulo Gebang	98,25	98,05	↓ -0,20	170	174	↑ 4

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 2 tahun 2021

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2021	TW 3 2021		TW 2 2021	TW 3 2021	
Mangga Besar	79,26	79,17	↓ -0,09	99	96	↓ -3
Pulau Kelapa	80,10	92,86	↑ 12,76	49	49	0
Glodok	80,47	77,87	↓ -2,60	127	126	↓ -1
Lebak Bulus	80,50	83,86	↑ 3,36	51	53	↑ 2
Tanjung Barat	80,56	88,52	↑ 7,96	175	179	↑ 4
Tebet Timur	80,77	82,55	↑ 1,78	170	185	↑ 15
Tugu Selatan	80,79	82,85	↑ 2,06	130	133	↑ 3
PuloGadung	81,08	81,20	↑ 0,12	210	208	↓ -2
Grogol Selatan	81,10	81,34	↑ 0,24	251	251	0
Kartini	81,16	81,44	↑ 0,28	180	197	↑ 17

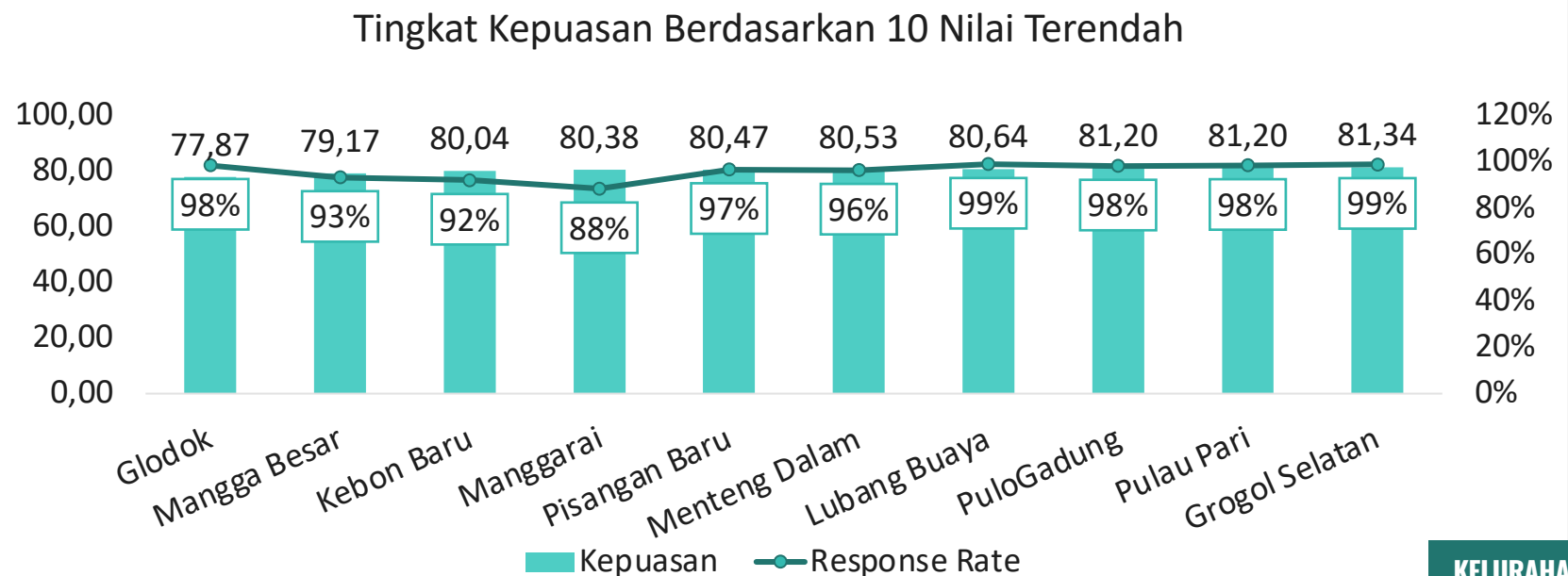
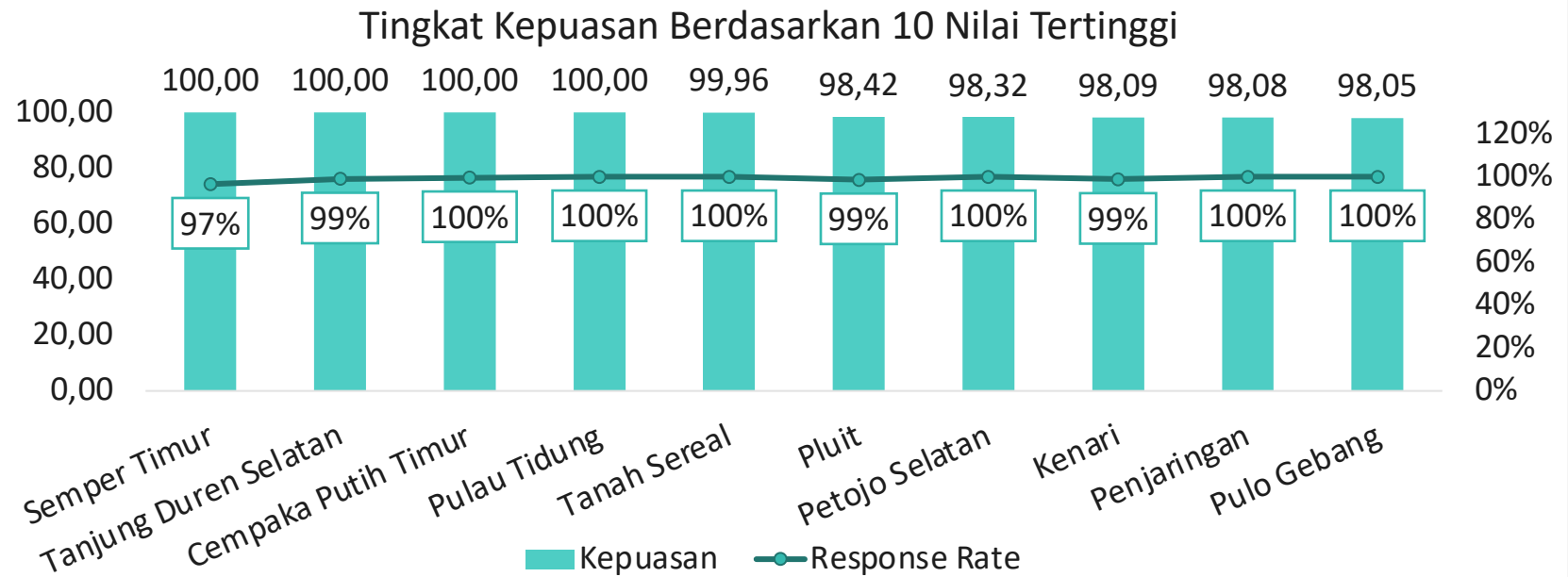
TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2021

TINGKAT KEPUASAN

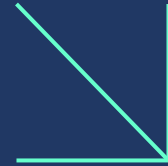


Catatan :

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



TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Tanjung Duren Selatan	100,00	99%	2 Tertinggi
Tanah Sereal	99,96	100%	2 Tertinggi
Mangga Besar	79,17	93%	2 Terendah
Glodok	77,87	98%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Cempaka Putih Timur	100,00	100%	2 Tertinggi
Petojo Selatan	98,32	100%	2 Tertinggi
Paseban	81,60	95%	2 Terendah
Kartini	81,44	82%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pejaten Timur	97,82	100%	2 Tertinggi
Menteng Atas	95,71	92%	2 Tertinggi
Manggarai	80,38	88%	2 Terendah
Kebon Baru	80,04	92%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pulo Gebang	98,05	100%	2 Tertinggi
Pisangan Timur	96,76	99%	2 Tertinggi
Lubang Buaya	80,64	99%	2 Terendah
Pisangan Baru	80,47	97%	2 Terendah

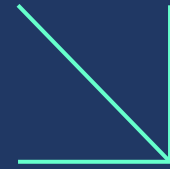
JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Semper Timur	100,00	97%	2 Tertinggi
Pluit	98,42	99%	2 Tertinggi
Sunter Jaya	81,92	91%	2 Terendah
Kebon Bawang	81,37	90%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pulau Tidung	100,00	100%	2 Tertinggi
Pulau Harapan	93,61	100%	2 Tertinggi
Pulau Untung Jawa	92,31	100%	2 Terendah
Pulau Pari	81,20	98%	2 Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR



Indikator	Kepuasan TW 2 Tahun 2021	Kepuasan TW 3 Tahun 2021	Growth
Masyarakat mudah memperoleh informasi layanan	87,54	87,36	↓ -0,18
Pelayanan tepat waktu dan mudah	87,32	87,17	↓ -0,15
Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan	86,93	86,93	0,00
Pelayanan dilakukan tanpa pungli	89,58	89,45	↓ -0,13
Pengaduan ditangani secara tuntas	87,44	87,32	↓ -0,12
Sarana dan prasarana bersih dan nyaman	88,07	87,95	↓ -0,12
Aparat kelurahan terlibat dalam kegiatan kemasyarakatan	87,75	87,61	↓ -0,14
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	87,79	87,72	↓ -0,07
Hubungan antara Lurah dan jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan berlangsung baik	88,08	87,96	↓ -0,12
Indeks Kepuasan	87,83	87,72	↓ -0,11



Tertinggi
Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
RT	21.697	88,45
JUMANTIK RT	20.303	86,68
RW	2.144	87,86
LMK	2.060	86,76
JUMANTIK RW	1.936	87,30
POSYANDU	1.743	88,77
PKK	975	89,38
FKDM	909	88,99
KARANG TARUNA	730	89,28
BABINSA	247	92,69
BABINKAMTIBMAS	205	91,96
PPKB RW	9	91,98
RPTRA KELURAHAN	5	90,56

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 :

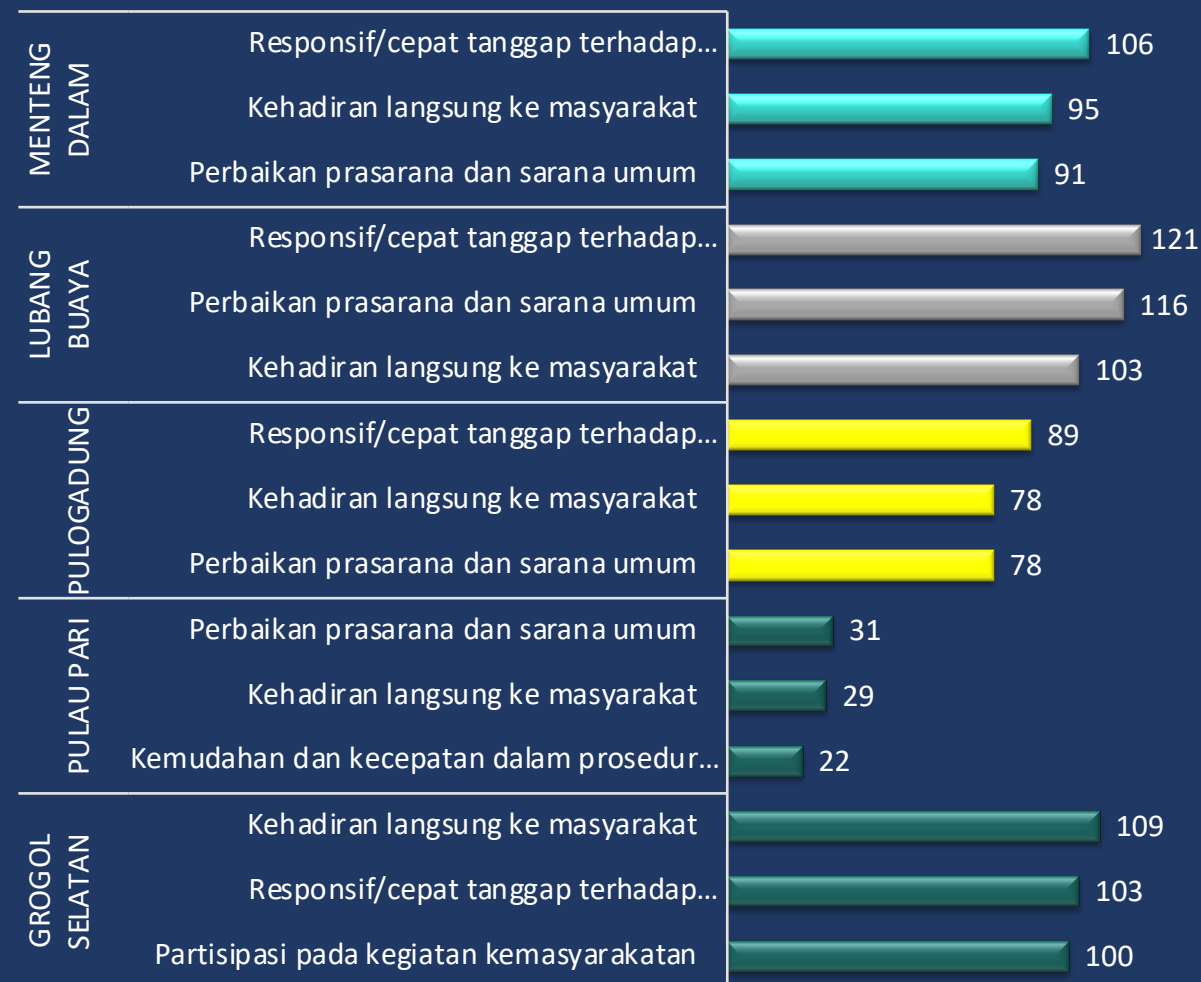
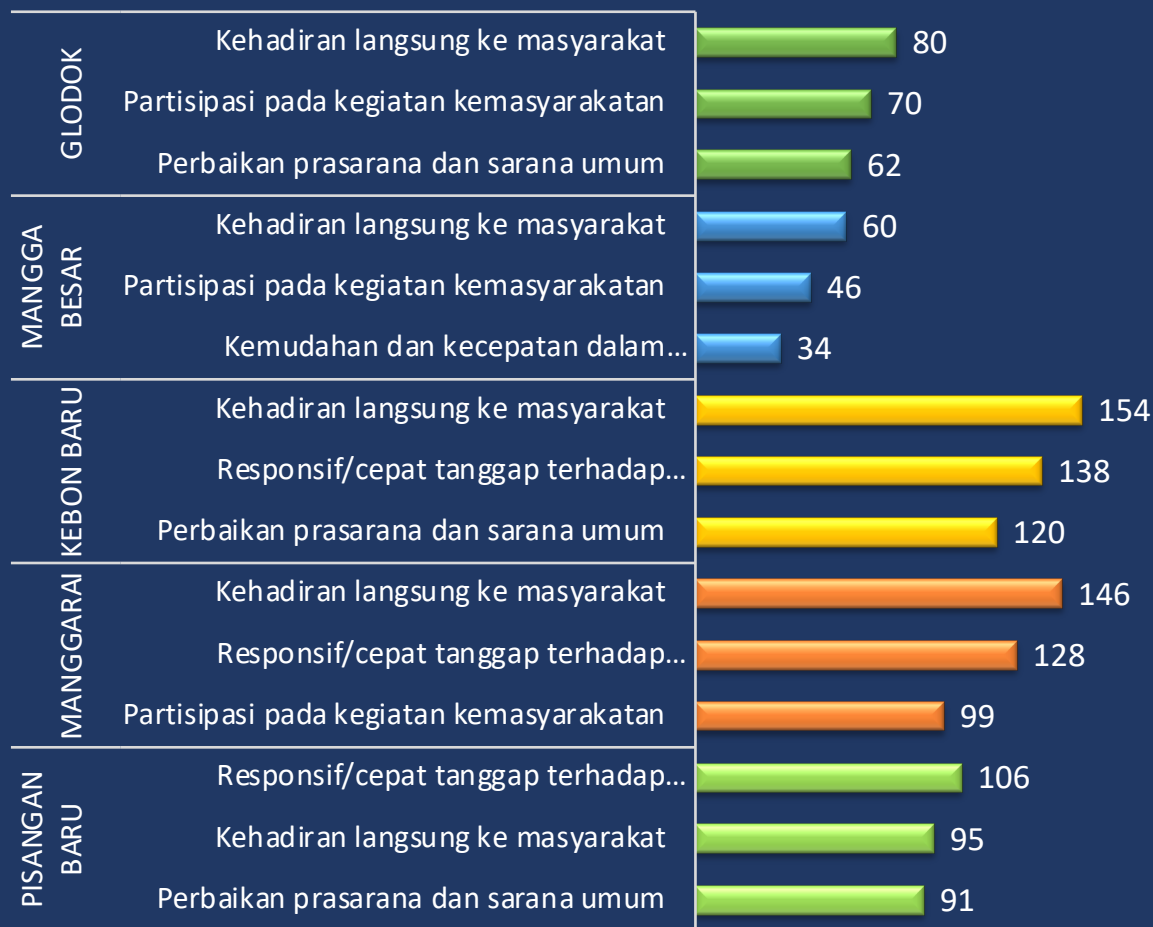
- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=52.510 n=52.963

Harapan	TW 2 Tahun 2021	TW 3 Tahun 2021	% TW 2 Tahun 2021	% TW 3 Tahun 2021	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	21.623	22.731	41%	43%	2%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	20.971	20.211	40%	38%	-2%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19.544	20.028	37%	38%	1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	17.171	18.194	33%	35%	2%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	15.543	16.080	30%	31%	1%
Menciptakan inovasi	13.790	13.809	26%	26%	0%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	9.938	9.916	19%	19%	0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5.875	6.389	11%	12%	1%



HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



Catatan Lainnya :

- Penertiban : pengamen, pengemis, permukiman liar, premanisme, fasos fasum dari bangunan liar, ondel-ondel
- Petugas/aparat : transparansi anggaran, jangan pilih kasih antara karang taruna dan FKDM
- Koordinasi antara aparat : tuna wisma di jalan senen raya
- OP RT tepat waktu, OP RT UMP, OP jumantik dinaikkan
- Petugas Satpol PP melakukan ronda terutama di lingkungan dan taman bermain
- Layanan sertifikat gratis dipercepat
- Pemangkasan pohon pelindung yang sudah membahayakan

n=52.963

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	26.631	50,3%
Prosedur pelayanan lebih mudah	19.480	36,8%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	18.689	35,3%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	12.848	24,3%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	12.049	22,7%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	11.941	22,5%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	8.506	16,1%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	7.185	13,6%
Petugas lebih ramah	7.178	13,6%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.926	9,3%
Lainnya	125	0,2%

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KELURAHAN

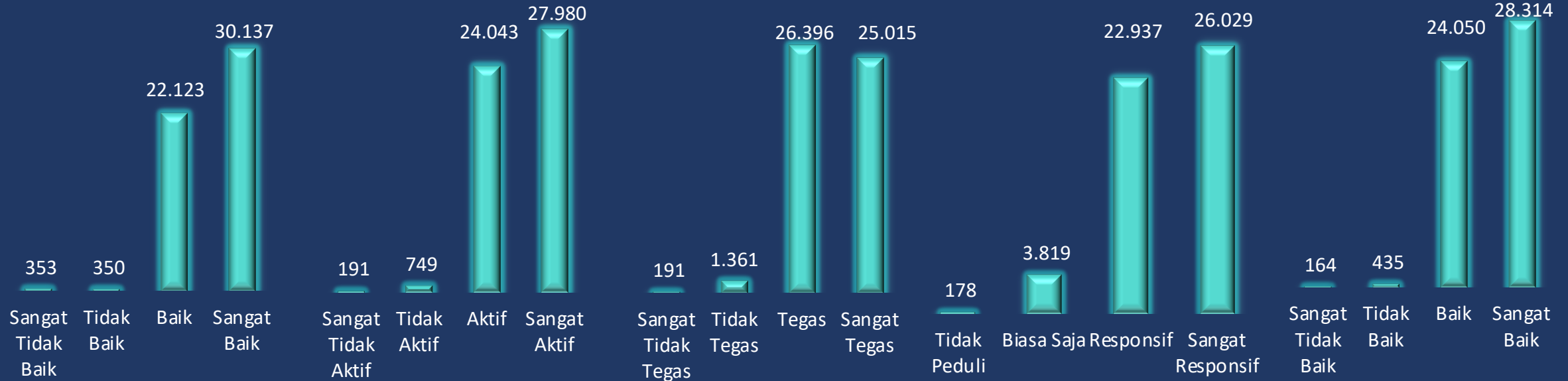
NILAI PENANGANAN COVID



10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	100,00	99%
CEMPAKA PUTIH TIMUR	100,00	100,00	100%
TANAH SEREAL	99,96	99,97	100%
KARET TENGSIN	94,15	99,88	98%
SEMPER TIMUR	100,00	99,72	97%
PULAU TIDUNG	100,00	99,53	100%
PENJARINGAN	98,08	98,35	100%
KENARI	98,09	97,88	99%
PULO GEBANG	98,05	97,76	100%
CEMPAKA BARU	97,42	97,75	93%

10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
GLODOK	77,87	73,45	98%
JOGLO	81,89	77,75	100%
LEBAK BULUS	83,86	78,02	93%
RAWAMANGUN	81,64	78,53	87%
MANGGARAI	80,38	78,96	88%
PULOGADUNG	81,20	79,01	98%
KEBON BARU	80,04	79,05	92%
KELAPA DUA WETAN	81,82	79,08	95%
PONDOK KOPI	81,93	79,26	100%
PINANG RANTI	81,52	79,42	98%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN PER PERNYATAAN



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

88,73 ↓ 0,17

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

87,67 ↓ 0,19

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

85,99 ↓ 0,30

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

85,32 ↑ 0,01

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

88,00 ↓ 0,35

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KELURAHAN



Catatan Lainnya:

- Razia jangan hanya formalitas untuk laporan saja
- Patroli terutama para sopir ojol tanpa masker dan para pedagang serta tempat makan/restoran yang tidak prokes
- *Update* ulang data bansos
- Vaksin *door to door*
- Lebih diperhatikan kesehatan satgas, RT/RW seperti pemberian vitamin dan bantuan lainnya
- Diadakan olahraga bersama dengan prokes
- Agar para pelaku usaha/toko/warteg/minimarket/pasar memberi tanda bahwa mereka/pegawainya sudah di vaksinasi
- Bantuan untuk yang isoman

n=52.963

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	35.367	66,8%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	18.384	34,7%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	17.058	32,2%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	16.082	30,4%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	14.880	28,1%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	12.052	22,8%
Pemberian vaksin dipercepat	11.267	21,3%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	10.234	19,3%
Tes Covid-19 gratis	9.180	17,3%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	7.317	13,8%
Lainnya	204	0,4%

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

- **Response rate** di tingkat Kota/Kabupaten sebesar **99%** dengan 237 responden dari 240 target, terjadi penurunan sebesar 0,80% dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kota/Kabupaten **93,18 (Mutu A) turun 0,47 poin** dari triwulan sebelumnya
- Di tingkat Kota/Kabupaten, nilai kepuasan tertinggi yakni **Kepulauan Seribu (96,56)**, sedangkan nilai terendah **Jakarta Pusat (90,22)**. Sama seperti triwulan sebelumnya, pada triwulan ini sudah tidak ada lagi Kota/Kabupaten dengan nilai di bawah standar kepuasan.
- Indikator kepuasan tertinggi di tingkat Kota/Kabupaten adalah **Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik (94,41)**, sedangkan indikator terendah pada **Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik (91,98)**.
- 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.
- Selain itu, terdapat penilaian terhadap penanganan COVID-19 di tingkat Kota/Kabupaten yang naik **2,88 poin** dengan nilai **93,42**.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di Kota/Kabupaten adalah **Kerjasama dan Koordinasi** Walikota/Bupati selama pelaksanaan PSBB di wilayah (94,83), sedangkan **indikator terendahnya** pada **Ketegasan** Walikota/Bupati dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB (91,98).

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **98%** dengan 939 responden dari 954 target, meningkat sebesar 1,60% dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat kecamatan **93,43 (Mutu A) naik 0,48 poin** dari triwulan sebelumnya
- Di tingkat kecamatan, tiga nilai **kepuasan tertinggi** yakni di Kecamatan **Cakung** (100,00), **Taman Sari** (100,00), dan **Kep. Seribu Selatan** (99,84), sedangkan tiga nilai **terendah** yaitu **Pancoran** (83,89), **Pesanggrahan** (85,09), dan **Tanah Abang** (87,33). Pada triwulan ini tidak ada kecamatan dengan nilai di bawah standar kepuasan, yang pada triwulan lalu masih terdapat 1 kecamatan, yakni Kep. Seribu Utara.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah pelayan **dilakukan tanpa pungli** (94,78), sedangkan **indikator terendah** pada **sarana dan prasarana** pelayanan bersih dan nyaman (92,33), sama seperti triwulan sebelumnya.
- Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **menciptakan inovasi serta perbaikan prasarana dan sarana umum**, sama seperti triwulan sebelumnya.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat kecamatan yang **naik 0,27 poin** dengan **nilai 93,18**.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kecamatan adalah Peran Camat dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (94,54), sedangkan **indikator terendahnya** pada **Ketegasan** Camat dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB (91,35).

KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **94%** dengan 52.963 responden dari 56.086 target, meningkat sebesar 0,86% dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **87,72 (Mutu B) turun 0,11 poin** dari triwulan sebelumnya
- Di tingkat kelurahan, tiga nilai **kepuasan tertinggi** yakni **Semper Timur** (100,00), **Tanjung Duren Selatan** (100,00), dan **Cempaka Putih Timur** (100,00), sedangkan tiga **nilai terendah** yaitu **Glodok** (77,87), **Mangga Besar** (79,17), dan **Kebon Baru** (80,04). Sama seperti triwulan sebelumnya, pada triwulan ini sudah tidak ada lagi kelurahan dengan nilai di bawah standar kepuasan.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayan dilakukan **tanpa pungli** (89,45), sedangkan **indikator terendah** pada **petugas kompeten** dalam memberikan pelayanan (86,93), 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 yang **turun 0,18 poin** dengan **nilai 87,14**.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kelurahan adalah Peran Lurah dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (88,73), sedangkan **indikator terendahnya** pada **kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan** namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos (85,32).



**TERIMA
KASIH**