

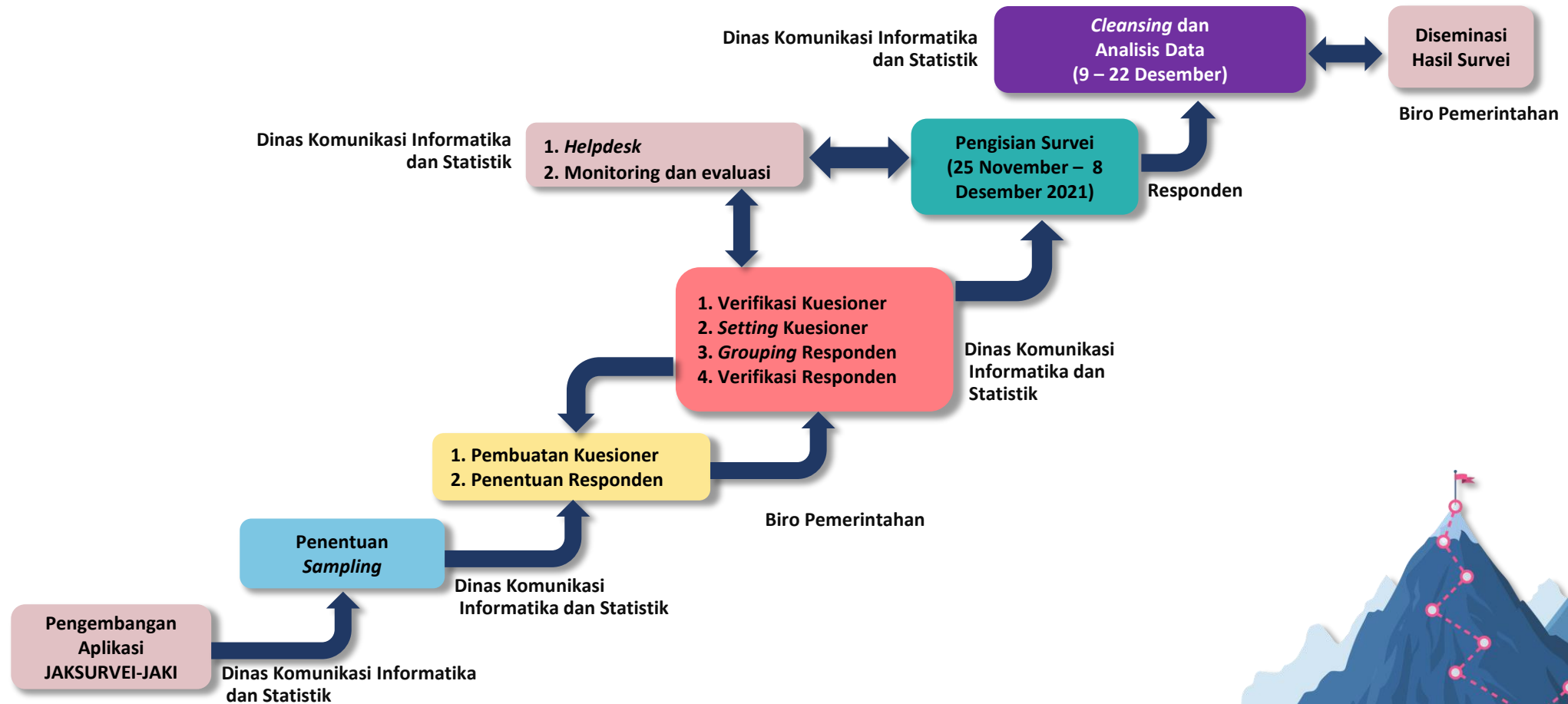
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 4 Tahun 2021

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 22 DESEMBER 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
		TW 4	237	239	99%	25 Nov - 8 Des 2021	10 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
		TW 4	942	951	99%	25 Nov - 8 Des 2021	10 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
		TW 4	53.070	55.839	95%	25 Nov - 8 Des 2021	10 hari

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



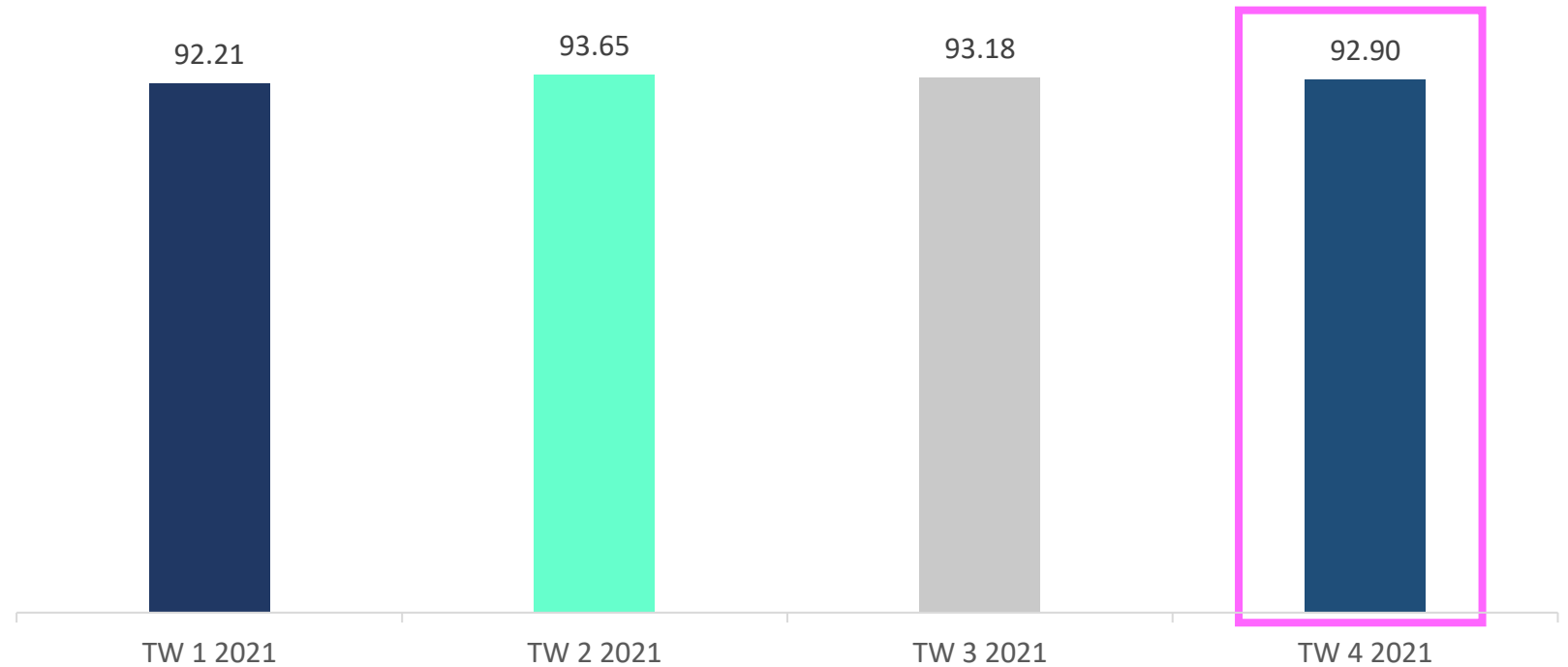
- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada triwulan 4 tahun 2021 (92,90) turun sebesar 0,28 poin dibandingkan triwulan 3 tahun 2021 (93,18).
- Rata-rata IKM tahun 2021 (92,99) meningkat sebesar 2,80 poin dibandingkan rata-rata IKM tahun 2020 (90,19).

IKM Rata-
rata Tahun
2020

90,19

IKM Rata-
rata Tahun
2021

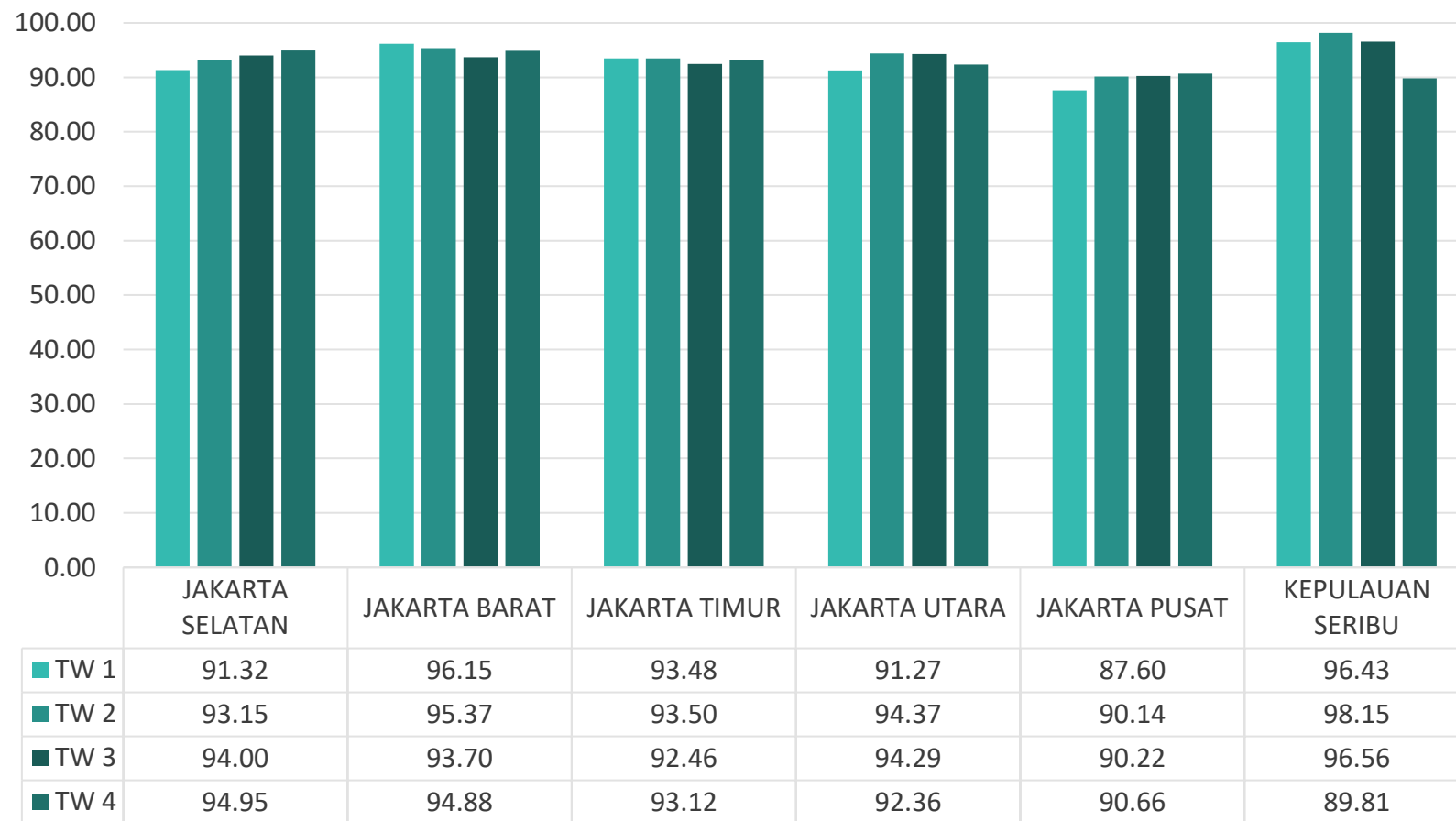
92,99



RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 4, nilai rata-rata SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Jakarta Pusat sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu.
- Peningkatan terbesar pada Jakarta Barat (1,18 poin), sedangkan penurunan terbesar pada Kepulauan Seribu (-6,75 poin).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 4

DEMOGRAFI

Jumlah Responden
237



196 | 83%



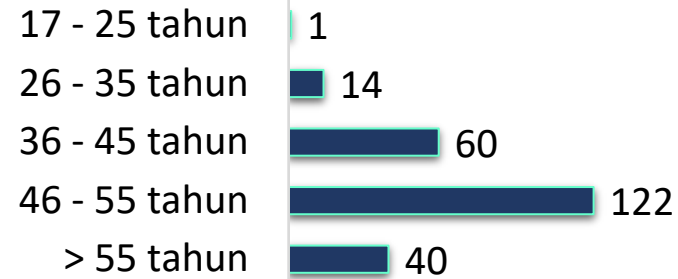
41 | 17%

Response
Rate

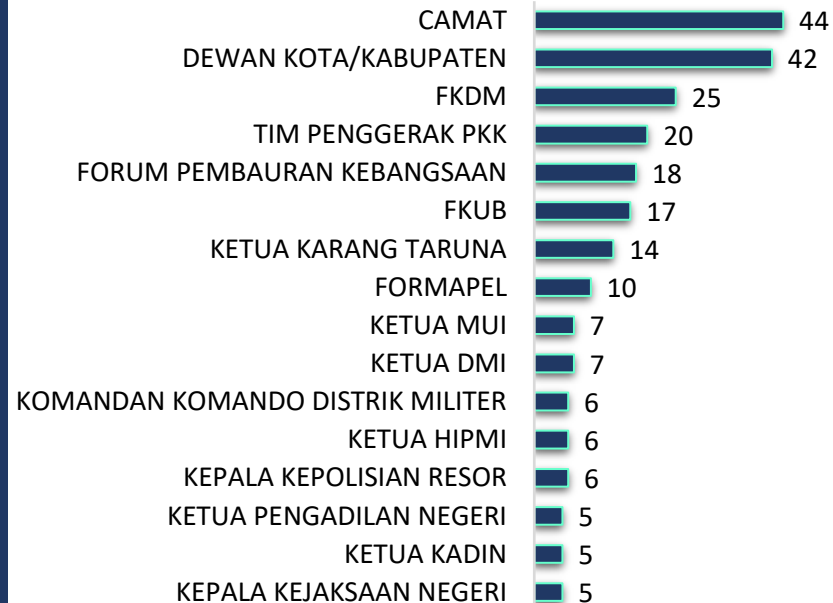
Responden : 237
Target : 239



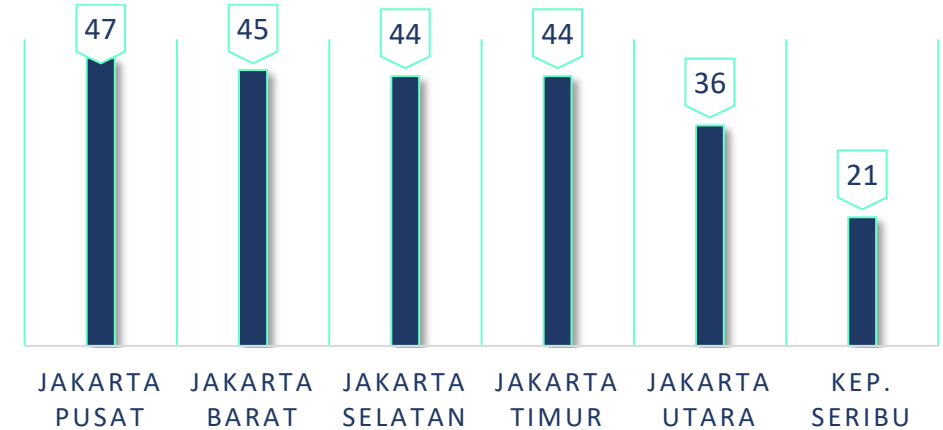
Usia



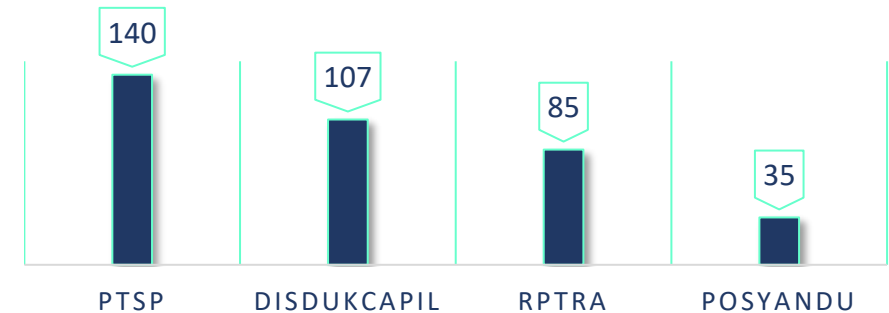
Segmen



Kota/Kabupaten

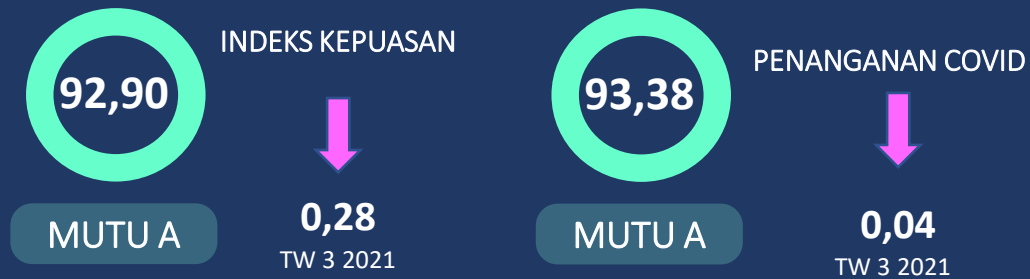


Jumlah Kunjungan



*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

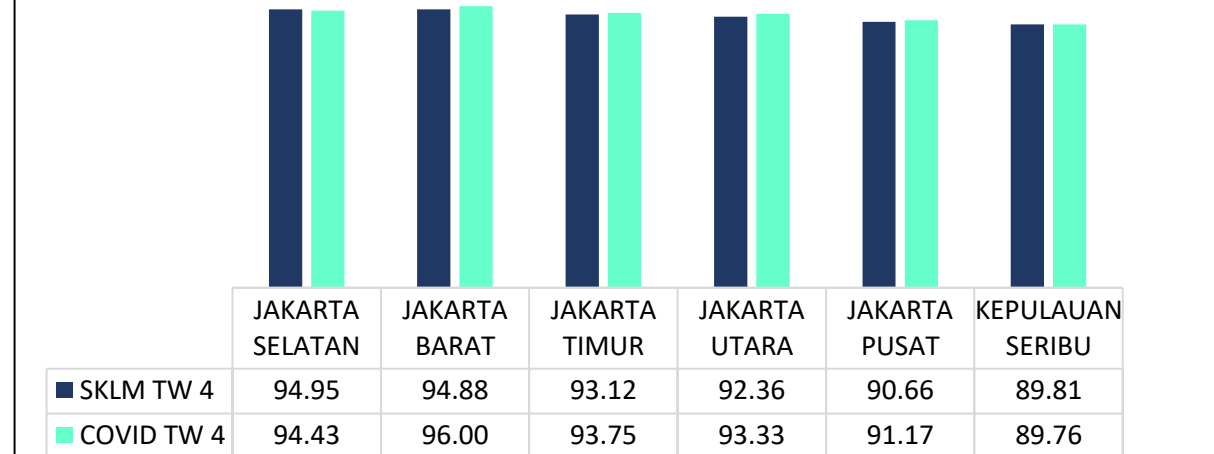
NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 4 TAHUN 2021



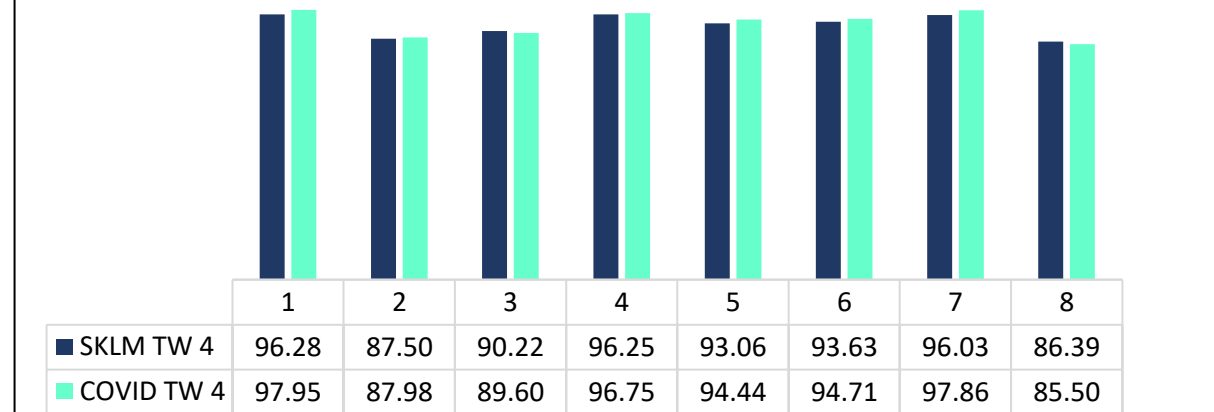
No	Segmen	Jumlah	Persentase
1	CAMAT	44	18,57%
2	DEWAN KOTA/KABUPATEN	42	17,72%
3	FKDM	25	10,55%
4	TIM PENGGERAK PKK	20	8,44%
5	FORUM PEMBAURAN KEBANGSAAN	18	7,59%
6	FKUB	17	7,17%
7	KETUA KARANG TARUNA	14	5,91%
8	FORMAPEL	10	4,22%

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 4 TAHUN 2021

n= 237 n= 237

No	PERNYATAAN	TW 3 Tahun 2021	TW 4 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	94,20	93,35	↓-0,85
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik	91,98	91,67	↓-0,31
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	92,72	93,04	↑0,32
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	93,04	93,04	↑0,00
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	92,93	91,77	↓-1,16
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	92,83	92,41	↓-0,42
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	93,04	93,78	↑0,74
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	93,46	93,57	↑0,11
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	94,41	93,46	↓-0,95
INDEKS KEPUASAN		93,18	92,90	↓-0,28
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	94,62	95,15	↑0,53
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	93,46	93,35	↓-0,11
3	Apakah Walikota/ Bupati dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	91,98	91,56	↓-0,42
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Walikota/ Bupati dengan sigap merespon hal tersebut?	92,19	93,04	↑0,85
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah	94,83	93,78	↓-1,05
NILAI PENANGANAN COVID19		93,42	93,38	↓-0,04

■ Tertinggi
■ Terendah

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

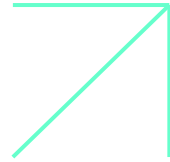
Harapan DKI Jakarta	n=237		n=237		Growth
	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	125	131	53%	55%	↑ 2%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	113	119	48%	50%	↑ 2%
Menciptakan inovasi	115	109	49%	46%	↓ -3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	89	87	38%	37%	↓ -1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	32	28	14%	12%	↓ -2%

- 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 Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan, yang masing-masing tumbuh sebesar 2%.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)



Harapan Jakarta Barat	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	Growth
Menciptakan inovasi	27	29	60%	64%	↑ 4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	27	29	60%	64%	↑ 4%
Kehadiran langsung ke masyarakat	20	18	44%	40%	↓ -4%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	14	13	31%	29%	↓ -2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	2	1	4%	2%	↓ -2%
Harapan Jakarta Pusat	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	25	29	52%	62%	↑ 10%
Menciptakan inovasi	24	20	50%	43%	↓ -7%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	18	31%	38%	↑ 7%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	25	17	52%	36%	↓ -16%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7	10	15%	21%	↑ 6%
Harapan Jakarta Selatan	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	24	28	55%	64%	↑ 9%
Menciptakan inovasi	26	22	59%	50%	↓ -9%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	22	21	50%	48%	↓ -2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	10	15	23%	34%	↑ 11%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	2	14%	5%	↓ -9%

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

Prioritas **Kurang Prioritas**

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)

Harapan Jakarta Timur	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	25	28	60%	64%	↑ 4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	19	27	45%	61%	↑ 16%
Menciptakan inovasi	13	16	31%	36%	↑ 5%
Kehadiran langsung ke masyarakat	18	11	43%	25%	↓ -18%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	6	21%	14%	↓ -7%
Harapan Jakarta Utara	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	18	22	49%	61%	↑ 12%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	17	41%	47%	↑ 6%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	22	16	59%	44%	↓ -15%
Menciptakan inovasi	16	13	43%	36%	↓ -7%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	3	4	8%	11%	↑ 3%
Harapan Kepulauan Seribu	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	7	11	33%	52%	↑ 19%
Menciptakan inovasi	9	9	43%	43%	→ 0%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	10	9	48%	43%	↓ -5%
Kehadiran langsung ke masyarakat	11	8	52%	38%	↓ -14%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5	5	24%	24%	→ 0%

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

Prioritas Kurang Prioritas

KOTA/KABUPATEN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN

n=237

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	168	70,9%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	96	40,5%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	78	32,9%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	69	29,1%
Koordinasi ditingkatkan	52	21,9%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	37	15,6%
Prosedur pelayanan lebih mudah	35	14,8%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	30	12,7%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	25	10,5%
Petugas lebih ramah	8	3,4%
Lainnya	1	0,4%

Lainnya :

- Meminta adanya pembangunan struktur dan jaringan air bersih
- Tiap responden memilih maksimal 3 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19

n=237

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	149	62,9%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	99	41,8%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	97	40,9%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	68	28,7%
Tes Covid-19 gratis	44	18,6%
Koordinasi ditingkatkan	42	17,7%
Pemberian vaksin dipercepat	42	17,7%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	32	13,5%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	26	11,0%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	16	6,8%

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

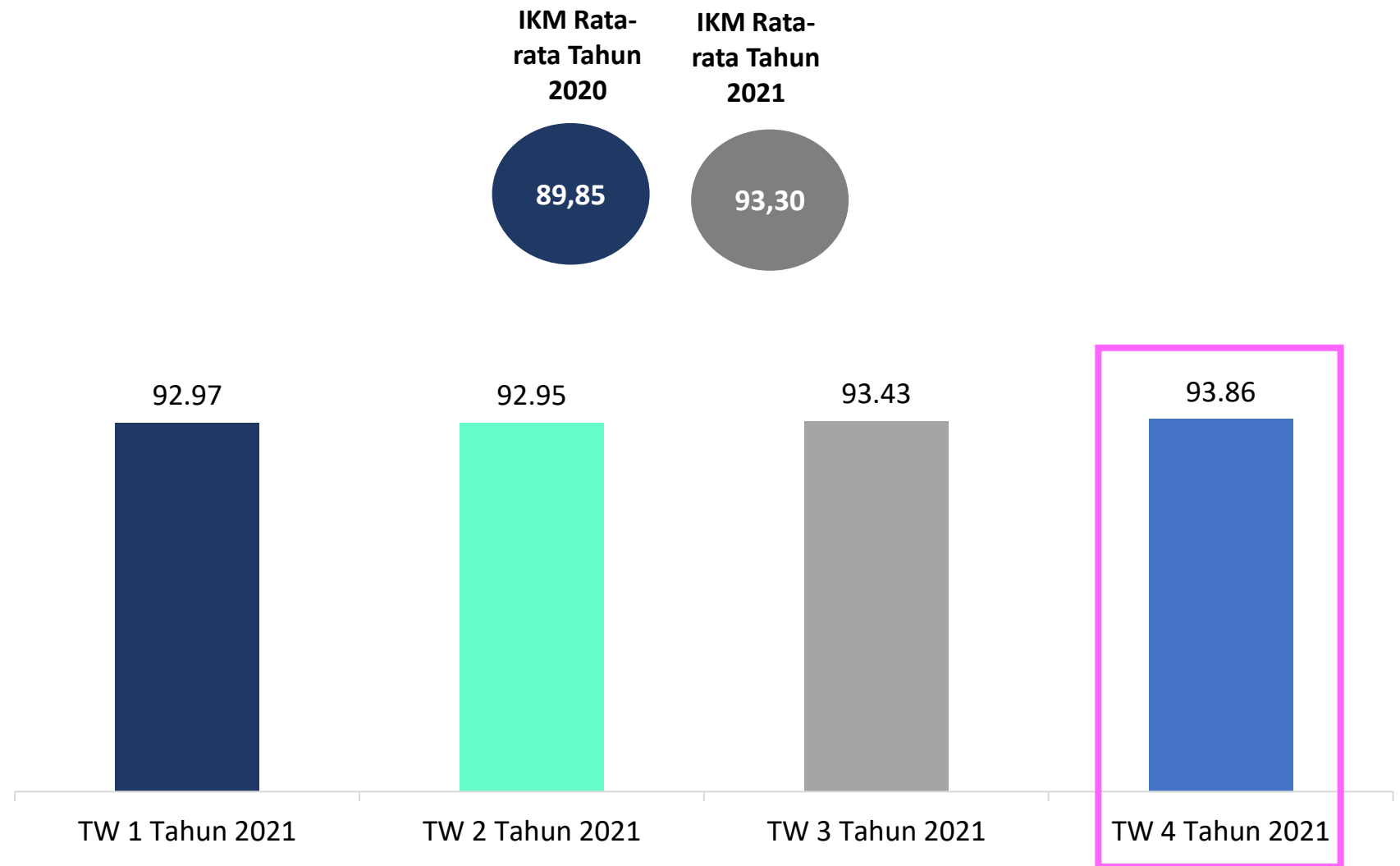
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



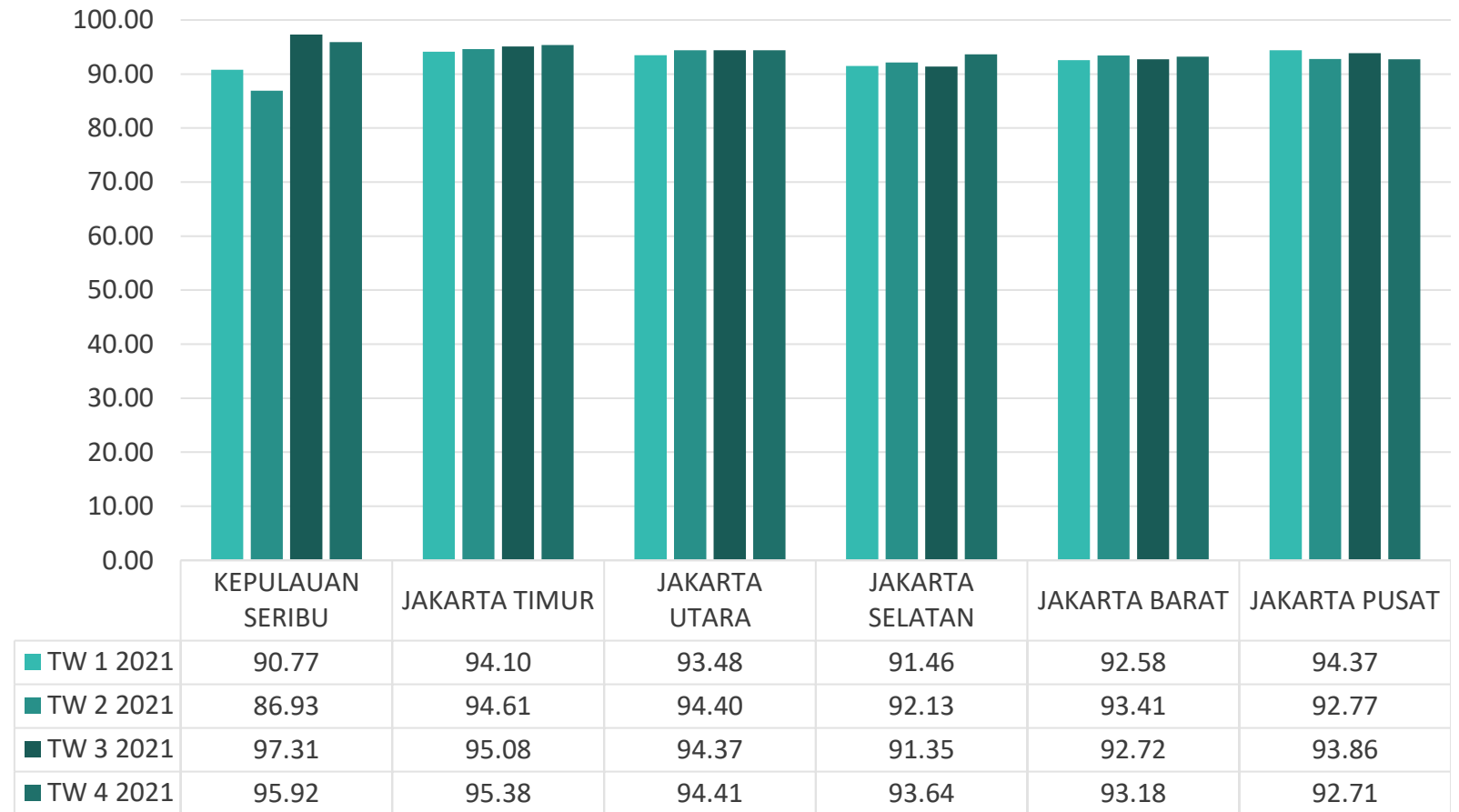
- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 4 tahun 2021 (93,86) meningkat sebesar 0,43 poin dibandingkan triwulan 3 tahun 2021 (93,43).
- Rata-rata IKM tahun 2021 (93,30) meningkat sebesar 3,45 poin dibandingkan rata-rata IKM tahun 2020 (89,85).



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 4, nilai rata-rata SKLM di tingkat kecamatan mengalami peningkatan pada Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, dan Jakarta Utara sedangkan terjadi penurunan pada Jakarta Pusat dan Kepulauan Seribu.
- Peningkatan terbesar pada Jakarta Selatan (2,28 poin), sedangkan penurunan terbesar pada Kepulauan Seribu (-1,39 poin).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 4 Tahun 2021

DEMOGRAFI

Jumlah Responden
942

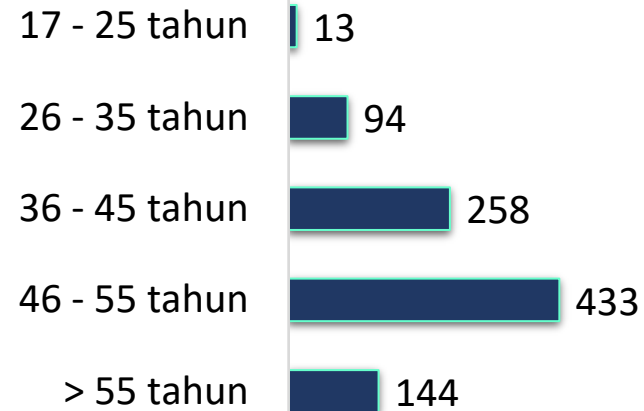


647 | 69%

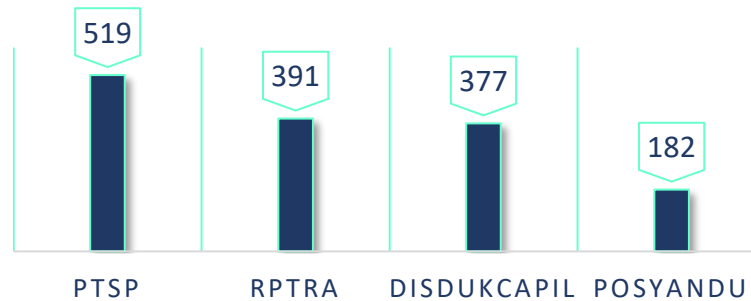


295 | 31%

Usia



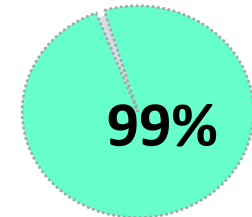
Jumlah Kunjungan



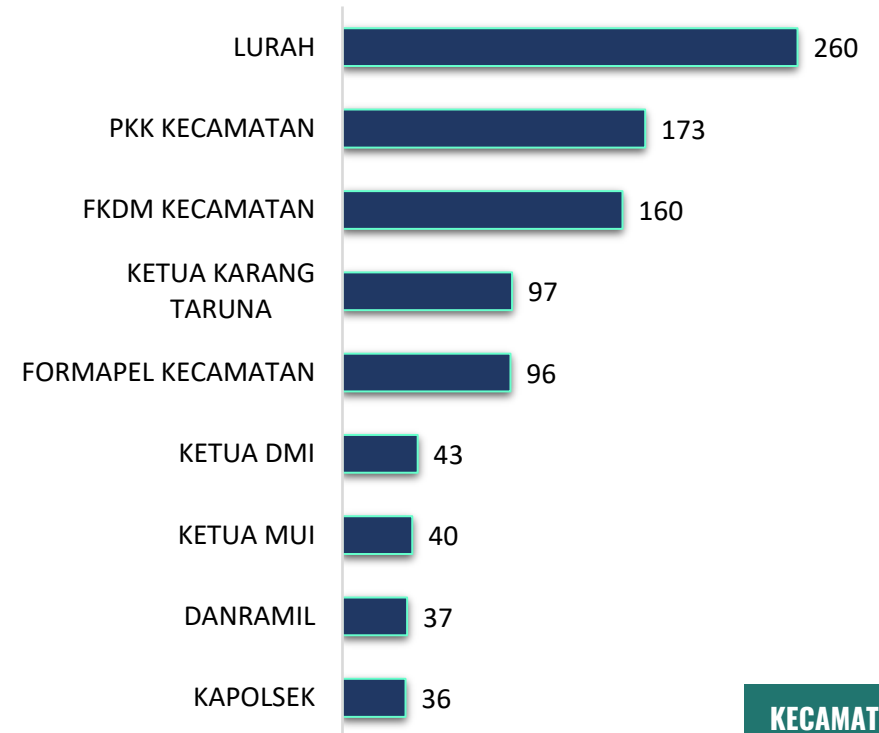
*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

Response Rate

Responden : 942
Target : 951



Segmen



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN



MUTU A

JUMLAH RESPONDEN

TW 3 Tahun 2021 : 939
 TW 4 Tahun 2021 : 942
 0,32%

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 3 Tahun 2021

Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 3 2021	TW 4 2021		TW 3 2021	TW 4 2021	
Cakung	100,00	100,00	→ 0,00	21	21	→ 0
Taman Sari	100,00	99,87	↓ -0,13	24	22	↓ -2
Kep. Seribu Selatan	99,84	92,65	↓ -7,19	17	17	→ 0
Cilincing	99,07	97,51	↓ -1,56	18	19	↑ 1
Johar Baru	98,47	100,00	↑ 1,53	20	20	→ 0
Senen	98,06	97,22	↓ -0,84	40	40	→ 0
Sawah Besar	97,12	98,05	↑ 0,93	27	27	→ 0
Matraman	96,90	93,30	↓ -3,60	17	17	→ 0
Duren Sawit	96,60	95,03	↓ -1,57	18	19	↑ 1
Makasar	96,20	93,67	↓ -2,53	19	18	↓ -1

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 3 Tahun 2021

Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 3 2021	TW 4 2021		TW 3 2021	TW 4 2021	
Pancoran	83,89	94,44	↑ 10,55	20	20	→ 0
Pesanggrahan	85,09	92,69	↑ 7,60	19	19	→ 0
Tanah Abang	87,33	83,80	↓ -3,53	16	18	↑ 2
Kalideres	87,68	90,28	↑ 2,60	53	54	↑ 1
Tebet	87,75	91,67	↑ 3,92	17	17	→ 0
Kebayoran Baru	88,89	93,06	↑ 4,17	22	22	→ 0
Penjaringan	90,45	89,27	↓ -1,18	16	22	↑ 6
Kramat Jati	90,78	95,71	↑ 4,93	22	22	→ 0
Kemayoran	90,89	93,22	↑ 2,33	25	25	→ 0
Kebon Jeruk	90,91	92,99	↑ 2,08	22	21	↓ -1

Note :

Kecamatan yang sudah tidak masuk 10 Nilai Terendah di TW 4 Tahun 2021 :

Pancoran, Pesanggrahan, Tebet, Kebayoran Baru, Kramat Jati, Kemayoran, dan Kebon Jeruk.

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2021



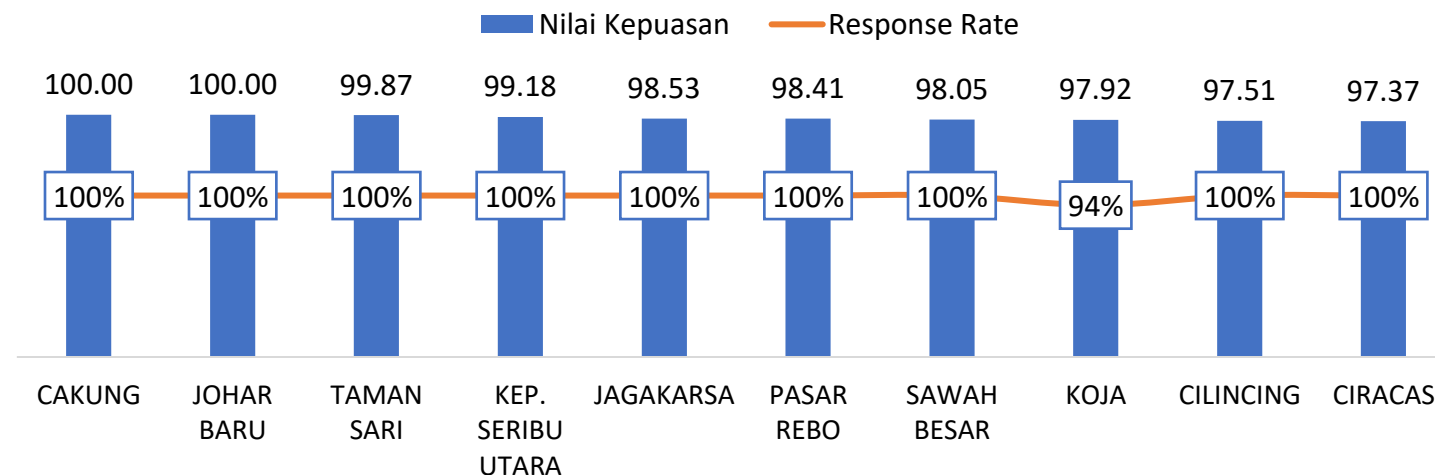
TINGKAT KEPUASAN



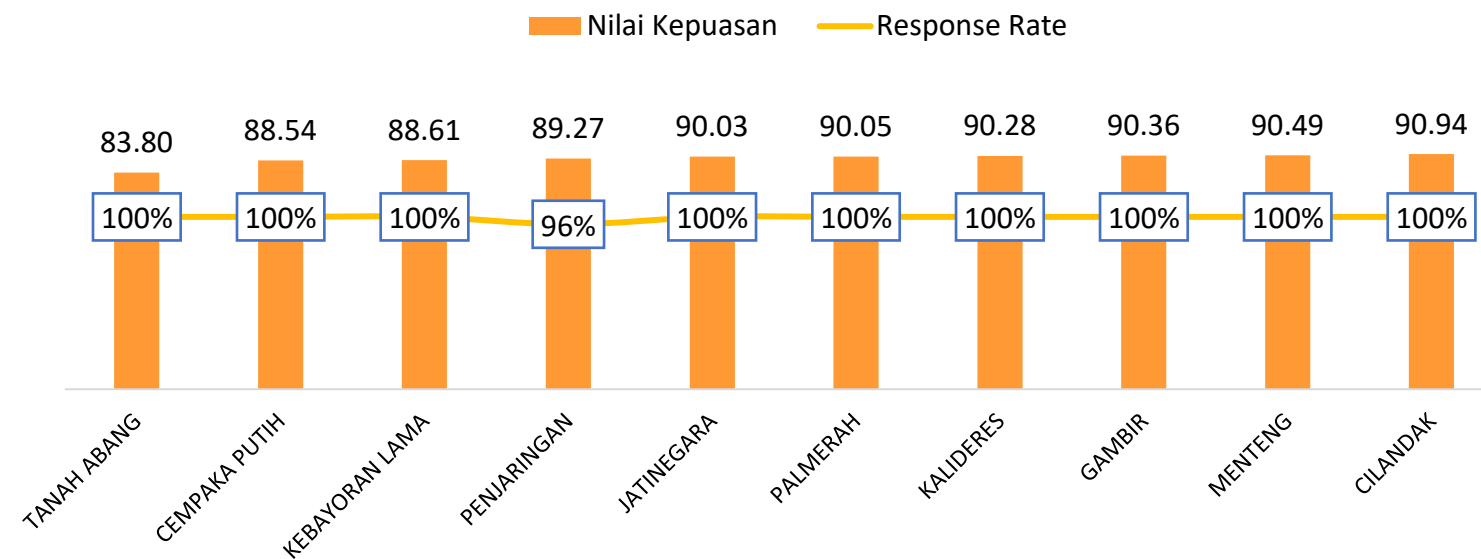
0,43
poin

MUTU A

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TAMAN SARI	99,87	100%	2 Tertinggi
CENGKARENG	93,52	100%	2 Tertinggi
KALIDERES	90,28	100%	2 Terendah
PALMERAH	90,05	100%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
JOHAR BARU	100,00	100%	2 Tertinggi
SAWAH BESAR	98,05	100%	2 Tertinggi
CEMPAKA PUTIH	88,54	100%	2 Terendah
TANAH ABANG	83,80	100%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
JAGAKARSA	98,53	100%	2 Tertinggi
MAMPANG PRAPATAN	96,30	100%	2 Tertinggi
CILANDAK	90,94	100%	2 Terendah
KEBAYORAN LAMA	88,61	100%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
CAKUNG	100,00	100%	2 Tertinggi
PASAR REBO	98,41	100%	2 Tertinggi
MATRAMAN	93,30	100%	2 Terendah
JATINEGARA	90,03	100%	2 Terendah

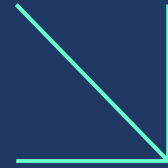
JAKARTA UTARA

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KOJA	97,92	94%	2 Tertinggi
CILINCING	97,51	100%	2 Tertinggi
KELAPA GADING	92,95	100%	2 Terendah
PENJARINGAN	89,27	96%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEP. SERIBU UTARA	99,18	100%	Tertinggi
KEP. SERIBU SELATAN	92,65	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR



No	Pernyataan	TW 3 2021	TW 4 2021	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	93,29	93,87	↑0,58
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	92,92	93,60	↑0,68
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	92,86	93,21	↑0,35
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	94,78	95,30	↑0,52
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	93,37	93,58	↑0,21
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	92,33	93,26	↑0,93
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	93,48	93,39	↓-0,09
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	93,77	93,98	↑0,21
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	94,09	94,51	↑0,42
INDEKS KEPUASAN		93,43	93,86	↑0,43

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
LURAH	260	95,88
PKK KECAMATAN	173	92,87
FKDM KECAMATAN	160	91,15
KETUA KARANG TARUNA	97	90,35
FORMAPEL KECAMATAN	96	94,07
KETUA DMI	43	95,48
KETUA MUI	40	97,08
DANRAMIL	37	95,80
KAPOLSEK	36	97,38



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, hanya berganti urutan

Catatan :

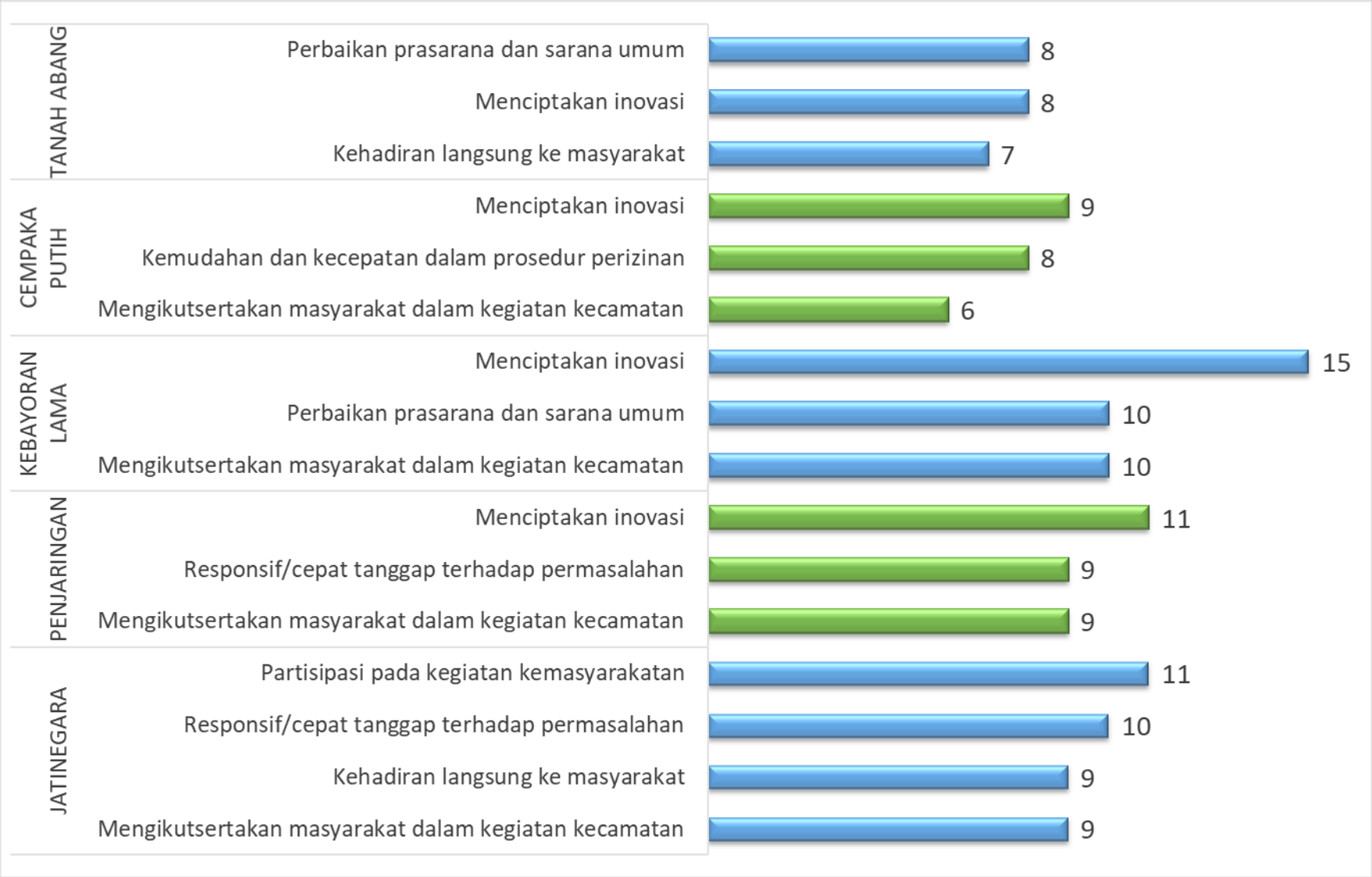
- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=939 n=942

Harapan	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	%TW 3 Tahun 2021	%TW 4 Tahun 2021	Growth
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	404	422	43%	45%	↑ 2%
Menciptakan Inovasi	441	392	47%	42%	↓ -5%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	294	310	31%	33%	↑ 2%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	298	311	32%	33%	↑ 1%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	282	293	30%	31%	↑ 1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	237	250	25%	27%	↑ 2%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	246	239	26%	25%	↓ -1%
Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Keuangan	107	86	11%	9%	↓ -2%

  
Prioritas Kurang Prioritas

HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



Lainnya : Informasi terkait lapangan pekerjaan, Inovatif, ketersediaan Jaringan Internet, mengajak masyarakat berpartisipasi.

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

n=942

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	603	64,0%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	297	31,5%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	260	27,6%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	239	25,4%
Prosedur pelayanan lebih mudah	232	24,6%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	161	17,1%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	159	16,9%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	106	11,3%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	104	11,0%
Petugas lebih ramah	83	8,8%
Lainnya	4	0,4%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KECAMATAN



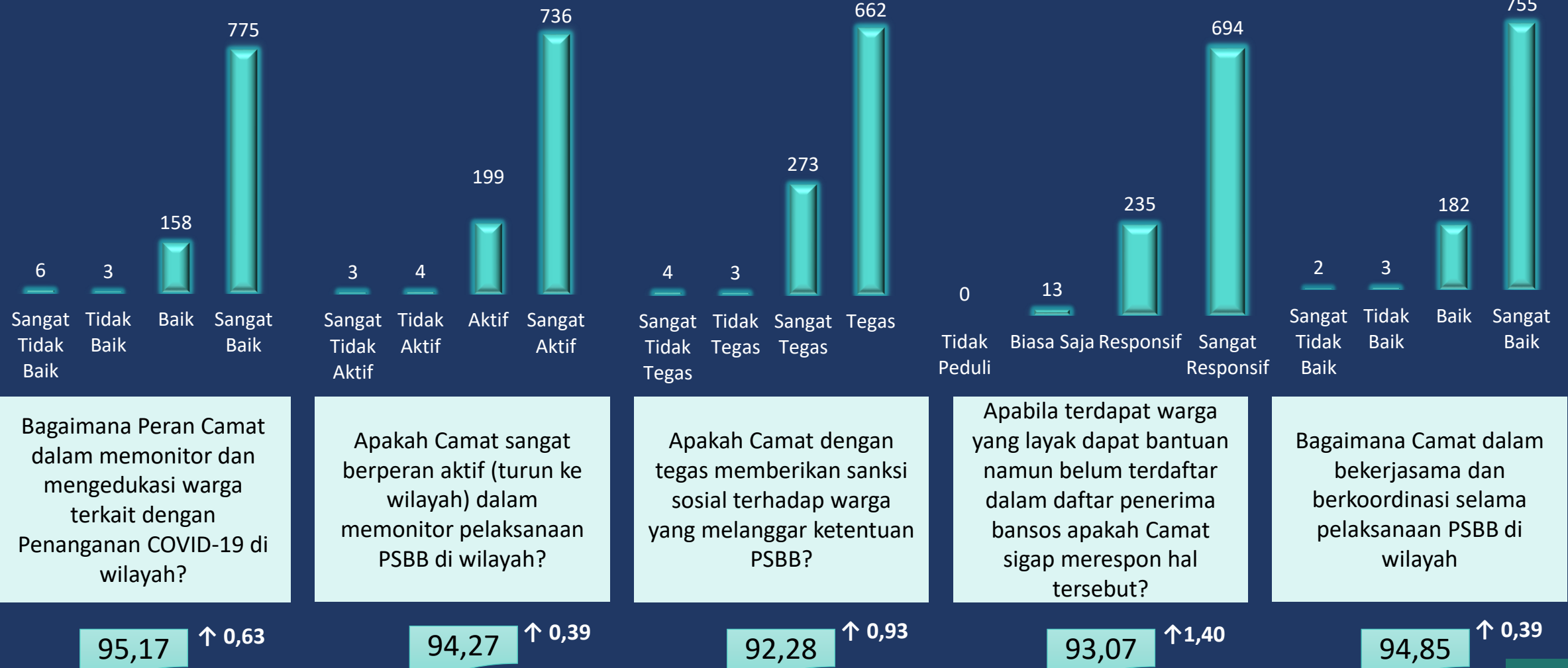
NILAI PENANGANAN COVID



10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
CAKUNG	100,00	100,00	100%
JOHAR BARU	100,00	99,75	100%
KEP. SERIBU UTARA	99,18	98,53	100%
JAGAKARSA	98,53	98,53	100%
TAMAN SARI	99,87	98,41	100%
SAWAH BESAR	98,05	98,33	100%
PASAR REBO	98,41	97,38	100%
CIPAYUNG	95,03	97,37	100%
CILINCING	97,51	96,84	100%
SEKEN	97,22	96,63	100%

10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
PENJARINGAN	89,27	87,27	96%
CILANDAK	90,94	89,21	100%
KEMAYORAN	93,22	89,60	96%
KALIDERES	90,28	89,63	100%
MENTENG	90,49	89,85	100%
KEBAYORAN LAMA	88,61	90,75	100%
PESANGGRAHAN	92,69	91,05	100%
TANAH ABANG	83,80	91,39	100%
TANJUNG PRIOK	93,13	91,58	95%
CEMPAKA PUTIH	88,54	91,88	100%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN PER PERNYATAAN



SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KECAMATAN



Lainnya: Libatkan seluruh elemen masyarakat dalam penanganan Covid19, pertahankan yang sudah baik.

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

n=942

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	647	68,7%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	404	42,9%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	312	33,1%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	179	19,0%
Pemberian vaksin dipercepat	106	11,3%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	192	20,4%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	189	20,1%
Tes Covid-19 gratis	105	11,1%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	111	11,8%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	69	7,3%
Lainnya	3	0,3%

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN

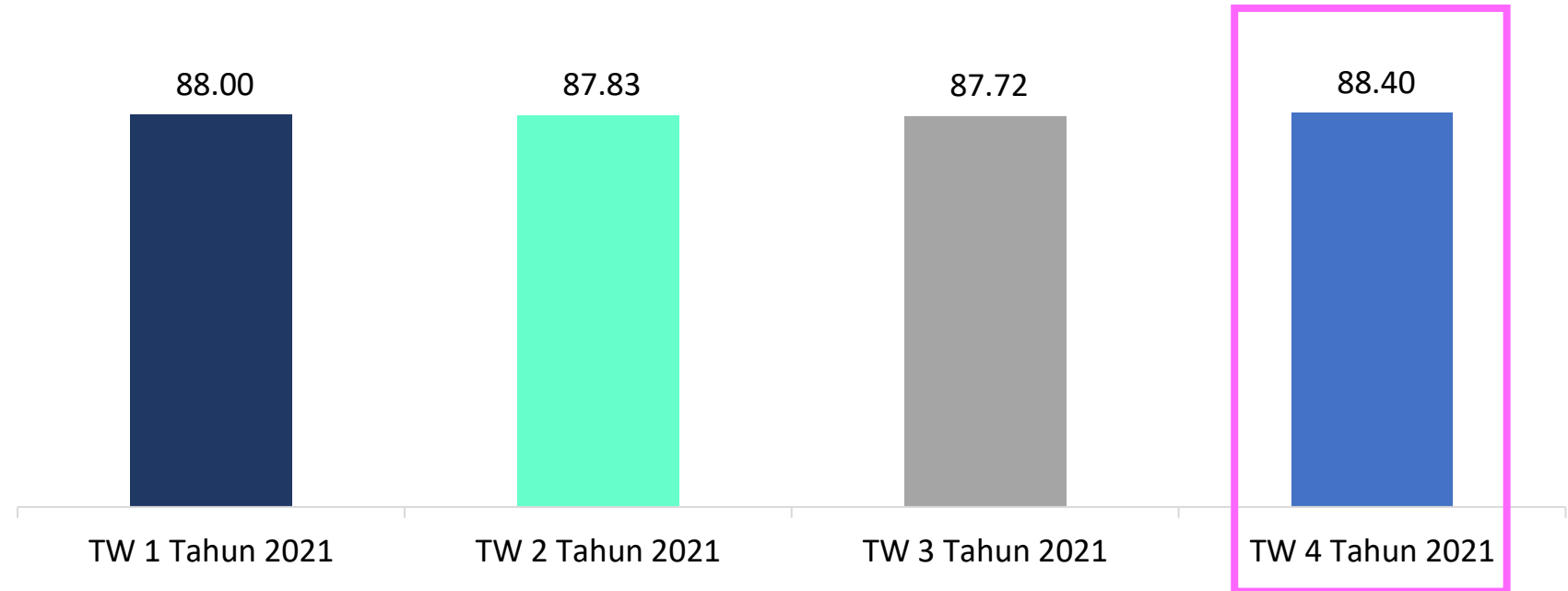
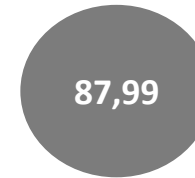


- Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 4 tahun 2021 bernilai 88,40 atau naik sebesar 0,68 poin dibandingkan triwulan 3 tahun 2021 (87,72).
- IKM Rata-rata tahun 2021 bernilai 87,99 poin naik sebesar 2,60 poin dibandingkan dengan IKM Rata-rata Tahun 2020 (85,39).
- Mutu pelayanan dari nilai kepuasan 88,40 di triwulan 4 ini adalah A dan ini merupakan yang pertama kali mendapat mutu pelayanan A dari sepanjang diadakan Survei.

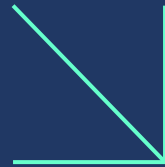
IKM Rata-
rata Tahun
2020



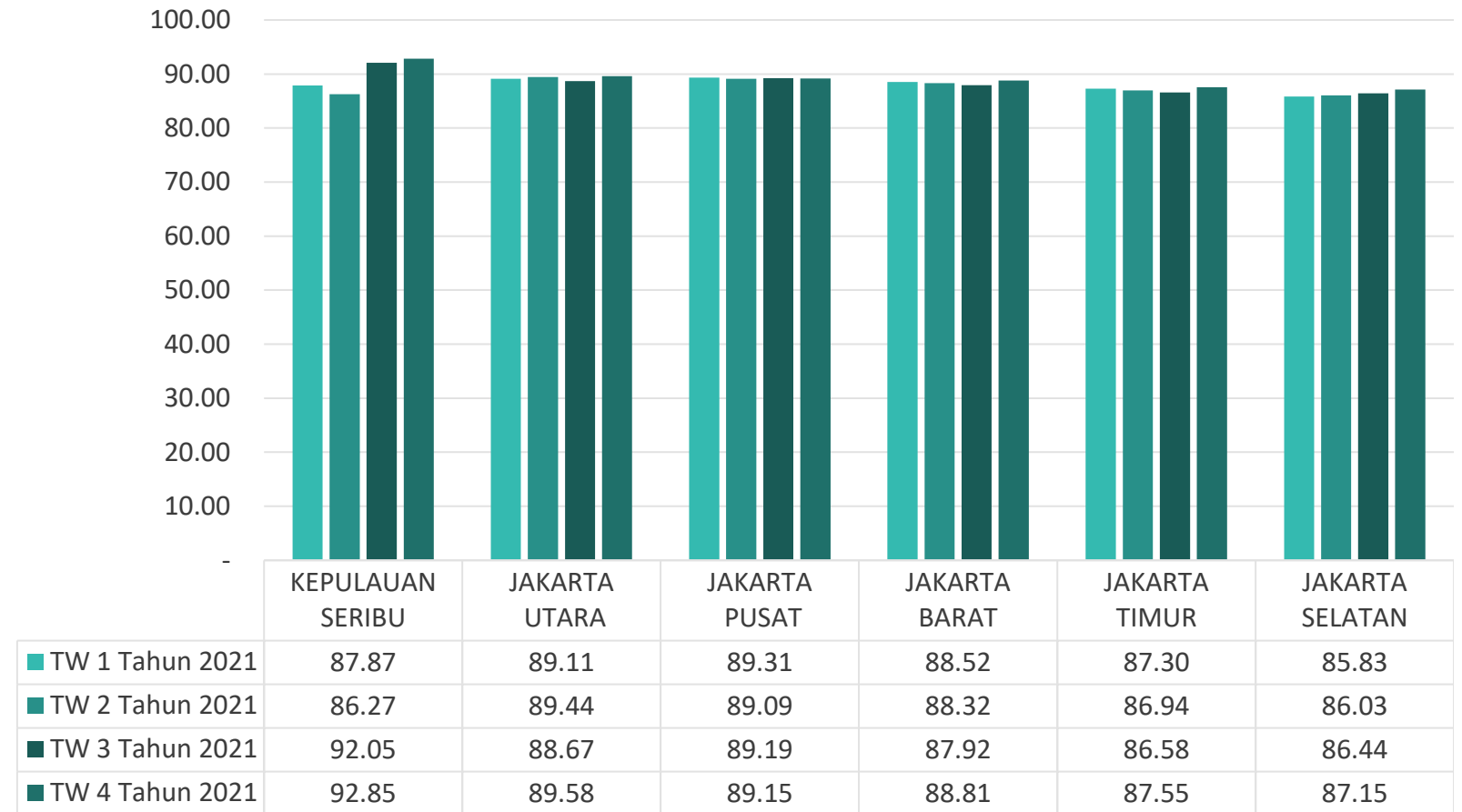
IKM Rata-
rata Tahun
2021



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



- Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan mengalami **peningkatan** di semua wilayah kecuali pada Jakarta Pusat yang mengalami penurunan sebesar 0,04 poin.



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 4 Tahun 2021

DEMOGRAFI

Jumlah Responden
53.070

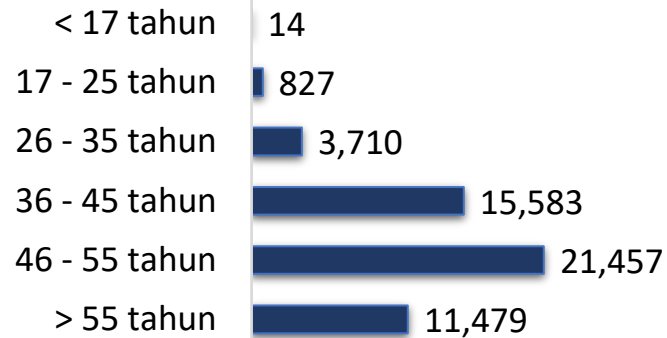


24.957 | 47%



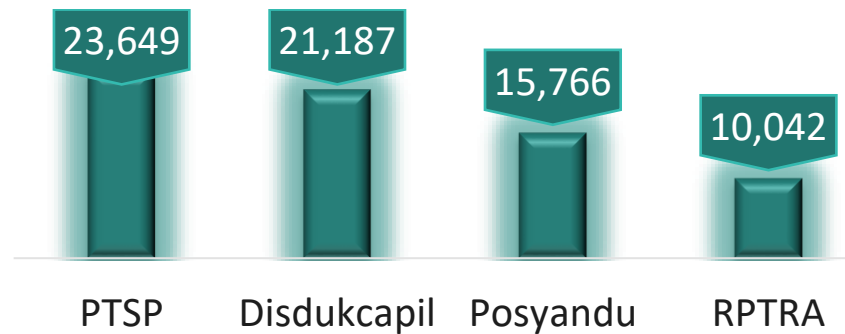
28.113 | 53%

Usia



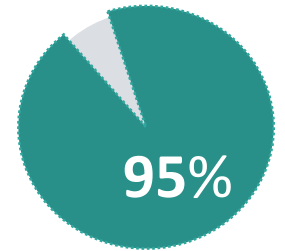
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

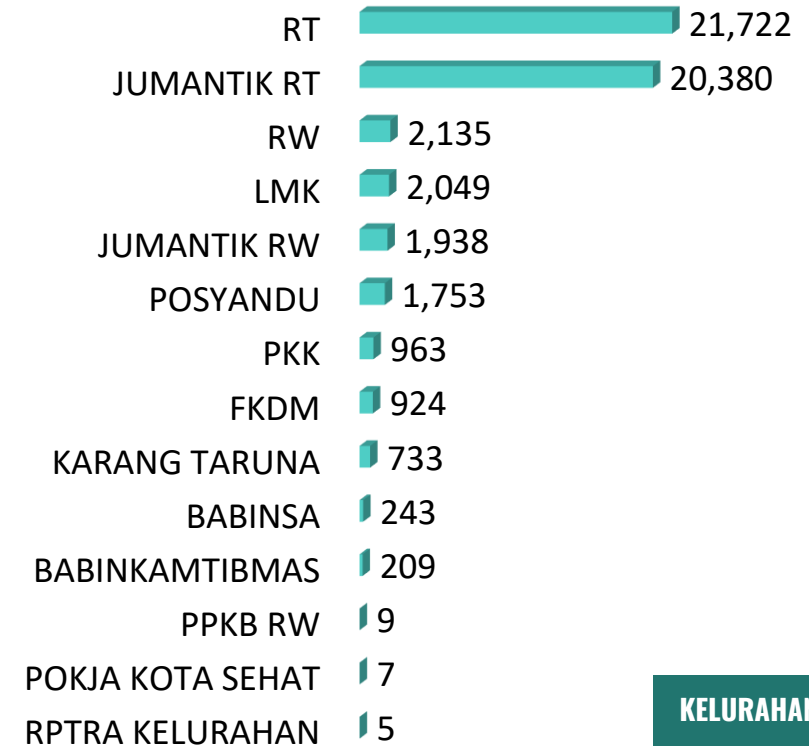


Response Rate

Responden : 53.070
Target : 55.839



Segmen



KELURAHAN

EVALUASI TINGKAT KELURAHAN



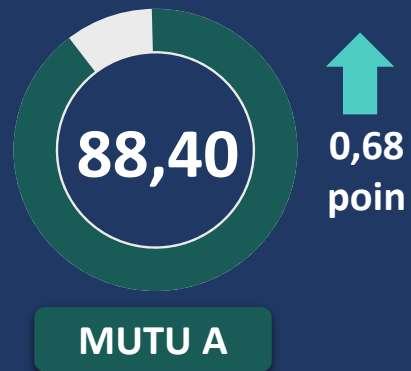
Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 3 Tahun 2021						
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 3 2021	TW 4 2021		TW 3 2021	TW 4 2021	
Semper Timur	100,00	99,39	↓ -0,61	194	197	↑ 3
Tanjung Duren Selatan	100,00	99,97	↓ -0,03	190	192	↑ 2
Cempaka Putih Timur	100,00	99,34	↓ -0,66	227	227	0
Pulau Tidung	100,00	89,88	↓ -10,12	43	42	↓ -1
Tanah Sereal	99,96	99,96	0,00	292	292	0
Pluit	98,42	94,72	↓ -3,70	422	424	↑ 2
Petojo Selatan	98,32	89,05	↓ -9,27	184	184	0
Kenari	98,09	98,46	↑ 0,37	80	81	↑ 1
Penjaringan	98,08	97,84	↓ -0,24	593	593	0
Pulo Gebang	98,05	98,48	↑ 0,43	174	174	0

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 3 tahun 2021						
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 3 2021	TW 4 2021		TW 3 2021	TW 4 2021	
Glodok	77,87	80,92	↑ 3,05	126	128	↑ 2
Mangga Besar	79,17	88,86	↑ 9,69	96	102	↑ 6
Kebon Baru	80,04	89,99	↑ 9,95	333	321	↓ -12
Manggarai	80,38	82,72	↑ 2,34	265	270	↑ 5
Pisangan Baru	80,47	83,79	↑ 3,32	314	315	↑ 1
Menteng Dalam	80,53	85,84	↑ 5,31	237	224	↓ -13
Lubang Buaya	80,64	82,77	↑ 2,13	266	267	↑ 1
Pulo Gadung	81,20	81,01	↓ -0,19	208	208	0
Pulau Pari	81,20	78,89	↓ -2,31	60	60	0
Grogol Selatan	81,34	82,37	↑ 1,03	251	253	↑ 2

Note :
Kelurahan yang sudah tidak masuk 10 Nilai Terendah di TW 4 Tahun 2021 :
Mangga Besar, Kebon Baru, Manggarai, Pisangan Baru, Menteng Dalam, Lubang Buaya,
dan Grogol Selatan.

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2021

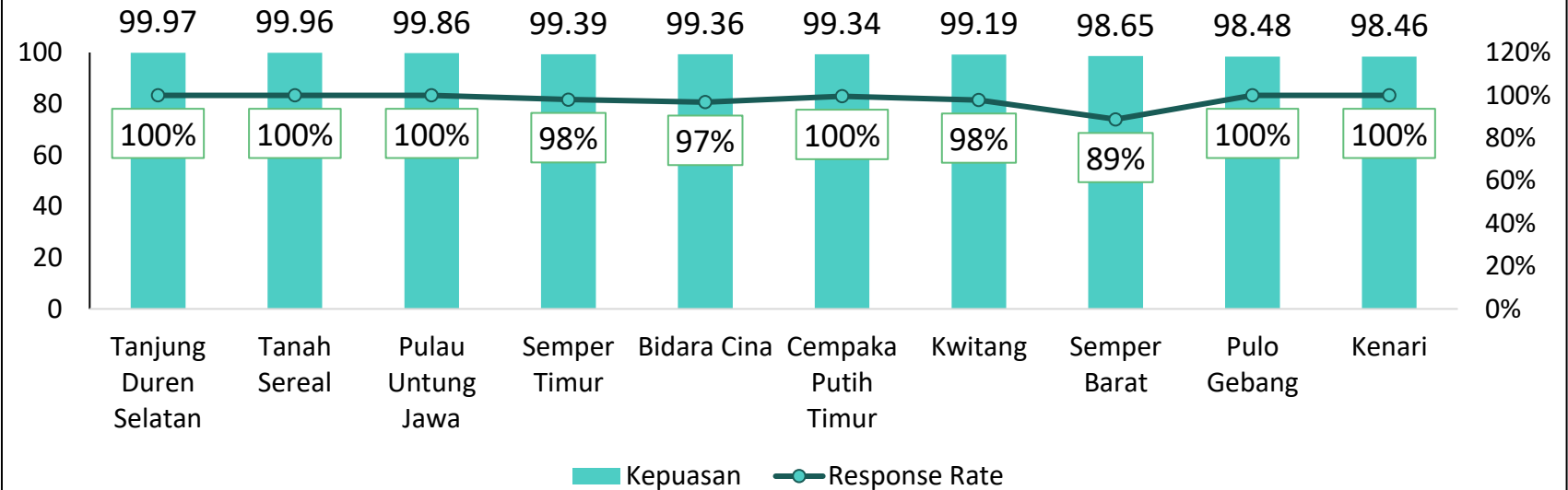
TINGKAT KEPUASAN



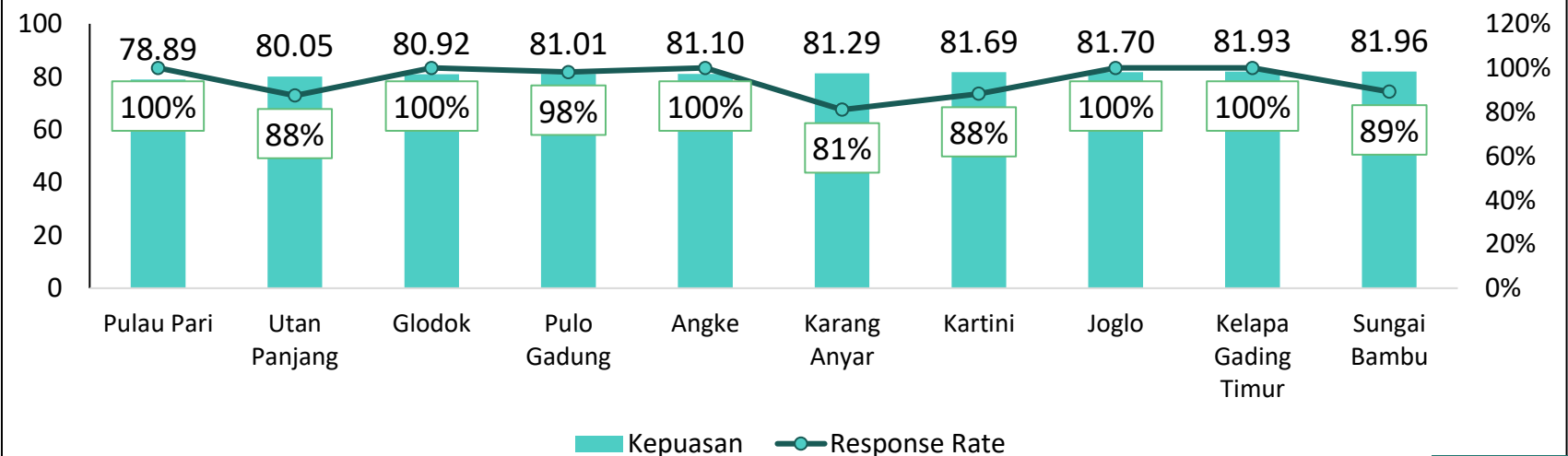
Catatan :

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

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah



TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Tanjung Duren Selatan	99,97	100%	2 Tertinggi
Tanah Sereal	99,96	100%	2 Tertinggi
Angke	81,10	100%	2 Terendah
Glodok	80,92	100%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Cempaka Putih Timur	99,34	100%	2 Tertinggi
Kwitang	99,19	98%	2 Tertinggi
Karang Anyar	81,29	81%	2 Terendah
Utan Panjang	80,05	88%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Guntur	98,32	100%	2 Tertinggi
Gunung	96,64	99%	2 Tertinggi
Manggarai Selatan	82,28	84%	2 Terendah
Grogol Utara	82,03	91%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Bidara Cina	99,36	97%	2 Tertinggi
Pulo Gebang	98,48	100%	2 Tertinggi
Pondok Bambu	82,16	99%	2 Terendah
Pulo Gadung	81,01	98%	2 Terendah

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Semper Timur	99,39	98%	2 Tertinggi
Semper Barat	98,65	89%	2 Tertinggi
Sungai Bambu	81,96	89%	2 Terendah
Kelapa Gading Timur	81,93	100%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pulau Untung Jawa	99,86	100%	2 Tertinggi
Pulau Panggang	97,90	100%	2 Tertinggi
Pulau Tidung	89,88	100%	2 Terendah
Pulau Pari	78,89	100%	2 Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

Indikator	Kepuasan TW 3 Tahun 2021	Kepuasan TW 4 Tahun 2021	Growth
Masyarakat mudah memperoleh informasi layanan	87,36	88,03	↑ 0,67
Pelayanan tepat waktu dan mudah	87,17	87,93	↑ 0,76
Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan	86,93	87,80	↑ 0,87
Pelayanan dilakukan tanpa pungli	89,45	89,70	↑ 0,25
Pengaduan ditangani secara tuntas	87,32	88,17	↑ 0,85
Sarana dan prasarana bersih dan nyaman	87,95	88,41	↑ 0,46
Aparat kelurahan terlibat dalam kegiatan kemasyarakatan	87,61	88,49	↑ 0,88
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan manfaat bagi	87,72	88,40	↑ 0,68
Hubungan antara Lurah dan jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan berlangsung baik	87,96	88,66	↑ 0,70
Indeks Kepuasan	87,72	88,40	↑ 0,68



Tertinggi
Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
RT	21.722	89,17
JUMANTIK RT	20.380	87,08
RW	2.135	89,01
LMK	2.049	88,06
JUMANTIK RW	1.938	88,45
POSYANDU	1.753	89,72
PKK	963	90,37
FKDM	924	89,42
KARANG TARUNA	733	90,62
BABINSA	243	93,86
BABINKAMTIBMAS	209	93,51
PPKB RW	9	95,68
POKJA KOTA SEHAT	7	92,86
RPTRA KELURAHAN	5	96,11

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 :

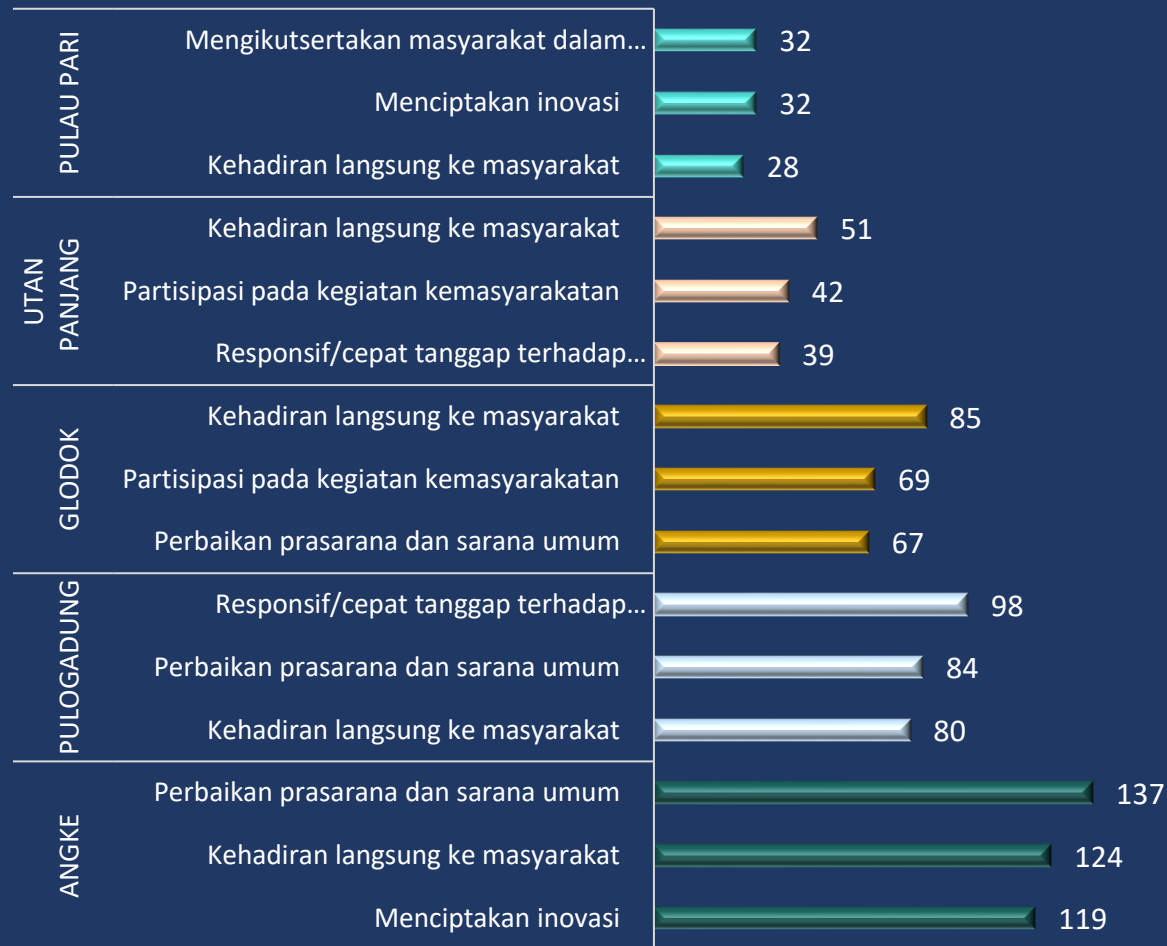
- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
- Persentase berdasarkan jumlah responden

n=52.963 n=53.070

Harapan	TW 3 Tahun 2021	TW 4 Tahun 2021	% TW 3 Tahun 2021	% TW 4 Tahun 2021	<i>Growth</i>
Kehadiran langsung ke masyarakat	22.731	23.123	43%	44%	1%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	20.211	22.006	38%	41%	3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	20.028	19.377	38%	37%	-1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	18.194	19.019	34%	36%	2%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	16.080	16.020	30%	30%	0%
Menciptakan inovasi	13.809	14.348	26%	27%	1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	9.916	9.485	19%	18%	-1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6.389	6.450	12%	12%	0%



HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



Catatan Lainnya :

- Penertiban : hewan liar seperti anjing & kucing, kost-kostan, pedagang di atas saluran air, permukiman liar di jalan inspeksi kali, knalpot bising, pot tanaman di jalan, odong-odong, pungutan liar.
- Adakan kotak saran dan kertas evaluasi pada saat warga telah selesai mengurus berkas ke petugas kelurahan.
- Bimbingan dalam pelayanan dengan sistem *online*.
- Adakan pertemuan dengan RT, RW ,LMK, dan lainnya per triwulan agar Lurah dapat masukan langsung dari warga
- Adakan kantor bank DKI di kelurahan untuk memudahkan proses bayar.
- Libatkan Karang Taruna dalam setiap kegiatan.
- Pengerukan selokan-selokan.

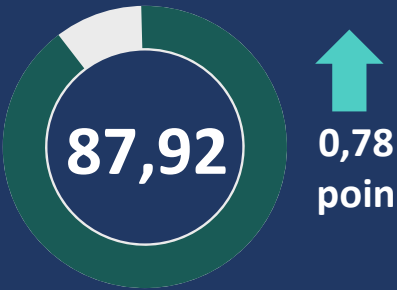
n=53.070

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	28.393	53,5%
Prosedur pelayanan lebih mudah	23.138	43,6%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	21.700	40,9%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.918	22,5%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	11.619	21,9%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	9.951	18,8%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	8.193	15,4%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6.556	12,4%
Petugas lebih ramah	6.345	12,0%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	3.915	7,4%
Lainnya	67	0,1%

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KELURAHAN

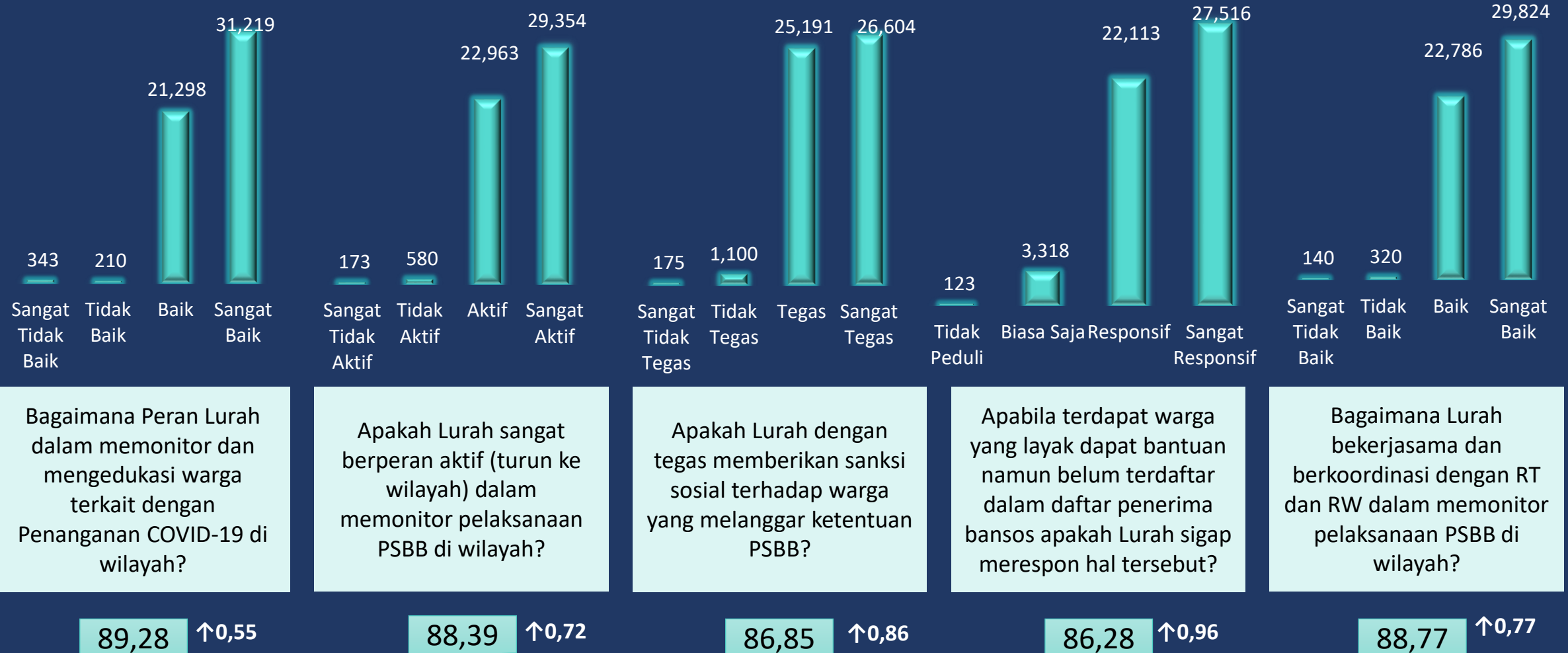
NILAI PENANGANAN COVID



10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
TANAH SEREAL	99,96	100,00	100%
TANJUNG DUREN SELATAN	99,97	100,00	100%
CEMPAKA PUTIH TIMUR	99,34	99,89	100%
SEMPER TIMUR	99,39	99,44	98%
PULAU UNTUNG JAWA	99,86	99,23	100%
BIDARACINA	99,36	99,22	97%
KWITANG	99,19	99,17	98%
PISANGAN TIMUR	97,95	98,82	99%
PENJARINGAN	97,84	98,42	100%
SEMPER BARAT	98,65	98,42	89%

10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
JOGLO	81,70	76,98	100%
PULAU PARI	78,89	77,83	100%
GLODOK	80,92	78,48	100%
PULO GADUNG	81,01	78,49	98%
KELAPA DUA WETAN	82,54	79,45	97%
KELAPA GADING TIMUR	81,93	79,70	100%
SUNGAI BAMBU	81,96	79,80	89%
ANGKE	81,10	79,81	100%
PASEBAN	83,04	80,14	95%
PONDOK BAMBU	82,16	80,22	99%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN PER PERNYATAAN



SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID- 19 DI KELURAHAN



Catatan Lainnya:

- Razia/inspeksi mendadak
- Pelayanan vaksin yang *door to door*
- PCR/SWAB gratis atau lebih murah
- Vaksin diperbanyak hingga tingkat RW
- Berikan masker, *sanitizer* ke para Jumantik karena mereka turun langsung ke warga dan naikan OP Jumantik
- Penyemprotan *fogging* untuk antisipasi DBD dimasifkan
- Pendataan ulang Bansos dan lebih tepat sasaran

n=53.070

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	38.458	72,5%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	20.293	38,2%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	16.292	30,7%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	15.984	30,1%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	13.934	26,3%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	8.232	15,5%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	7.037	13,3%
Tes Covid-19 gratis	5.380	10,1%
Pemberian vaksin dipercepat	5.110	9,6%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	3.887	7,3%
Pertahankan kinerja yang sudah baik	43	0,1%
Lainnya	93	0,2%

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

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

- **Response rate** di tingkat Kota/Kabupaten sebesar **99%** dengan 237 responden dari 239 data valid, jumlah responden tetap dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kota/Kabupaten **92,90 (Mutu A) turun 0,28 poin** dari triwulan sebelumnya. Rata-rata IKM tahun 2021 (92,99) naik 2,80 poin dibandingkan rata-rata IKM tahun 2020 (90,19).
- Di tingkat Kota/Kabupaten, nilai kepuasan tertinggi yakni **Jakarta Selatan (94,95)**, sedangkan nilai terendah **Kepulauan Seribu (89,81)**. 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 **Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah (93,78)**, sedangkan indikator terendah pada **Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik (91,67)**.
- Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Walikota/Bupati pada periode ini adalah **mengikutsertakan masyarakat** dalam kegiatan Kota/Kabupaten administrasi dan **Responsif/cepat tanggap** terhadap permasalahan.
- Selain itu, terdapat penilaian terhadap penanganan COVID-19 di tingkat Kota/Kabupaten yakni **93,38** yang turun 0,04 poin.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di Kota/Kabupaten adalah Peran Walikota/ Bupati dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (95,15), sedangkan **indikator terendahnya** pada Ketegasan Walikota/Bupati dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB (91,56).

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **99%** dengan 942 responden dari 951 data valid, jumlah responden meningkat 0,32% dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat kecamatan **93,86 (Mutu A) naik 0,43 poin** dari triwulan sebelumnya.. Rata-rata IKM tahun 2021 (93,30) naik 3,45 poin dibandingkan rata-rata IKM tahun 2020 (89,85).
- Di tingkat kecamatan, tiga nilai **kepuasan tertinggi** yakni di Kecamatan **Cakung** (100,00), **Johar Baru** (100,00), dan **Taman Sari** (99,87), sedangkan tiga nilai **terendah** yaitu **Tanah Abang** (83,80), **Cempaka Putih** (88,54), dan **Kebayoran Lama** (88,61). Pada triwulan ini tidak ada kecamatan dengan nilai di bawah standar kepuasan. **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah pelayan **dilakukan tanpa pungli** (95,30), sedangkan **indikator terendah** pada **petugas kompeten dalam memberikan pelayanan** (93,21).
- Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **perbaikan prasarana dan sarana umum** serta **menciptakan inovasi**, sama seperti triwulan sebelumnya.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat kecamatan yakni **93,93** yang naik 0,75 poin.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kecamatan adalah Peran Camat dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (95,17), sedangkan **indikator terendahnya** pada **Ketegasan** Camat dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB (92,28), sama seperti triwulan sebelumnya.

KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **95%** dengan 53.070 responden dari 55.839 data valid, jumlah responden meningkat 0,20% dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **88,40 (Mutu A) naik 0,68 poin** dari triwulan sebelumnya. Rata-rata IKM tahun 2021 (87,99) naik 2,60 poin dibandingkan rata-rata IKM tahun 2020 (85,39).
- Di tingkat kelurahan, tiga nilai **kepuasan tertinggi** yakni **Tanjung Duren Selatan** (99,97), **Tanah Sereal** (99,96), dan **Pulau Untung Jawa** (99,86), sedangkan tiga **nilai terendah** yaitu **Pulau Pari** (78,89), **Utan Panjang** (80,05), dan **Glodok** (80,92). Sama seperti triwulan sebelumnya, pada triwulan ini sudah tidak ada lagi kelurahan dengan nilai di bawah standar kepuasan.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan **tanpa pungli** (89,70), sedangkan **indikator terendah** pada **petugas kompeten** dalam memberikan pelayanan (87,80), sama seperti triwulan sebelumnya.
- Secara umum, **hal yang paling diharapkan** pada Lurah yaitu **kehadiran langsung ke masyarakat serta perbaikan prasarana dan sarana** umum, sama seperti triwulan sebelumnya.
- Selain itu, terdapat penilaian terhadap **penanganan COVID-19** di tingkat Kelurahan yakni **87,92**, yang **naik 0,78 poin**.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kelurahan adalah Peran Lurah dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (89,28), sedangkan **indikator terendahnya** pada **kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan** namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos (86,28).



**TERIMA
KASIH**