

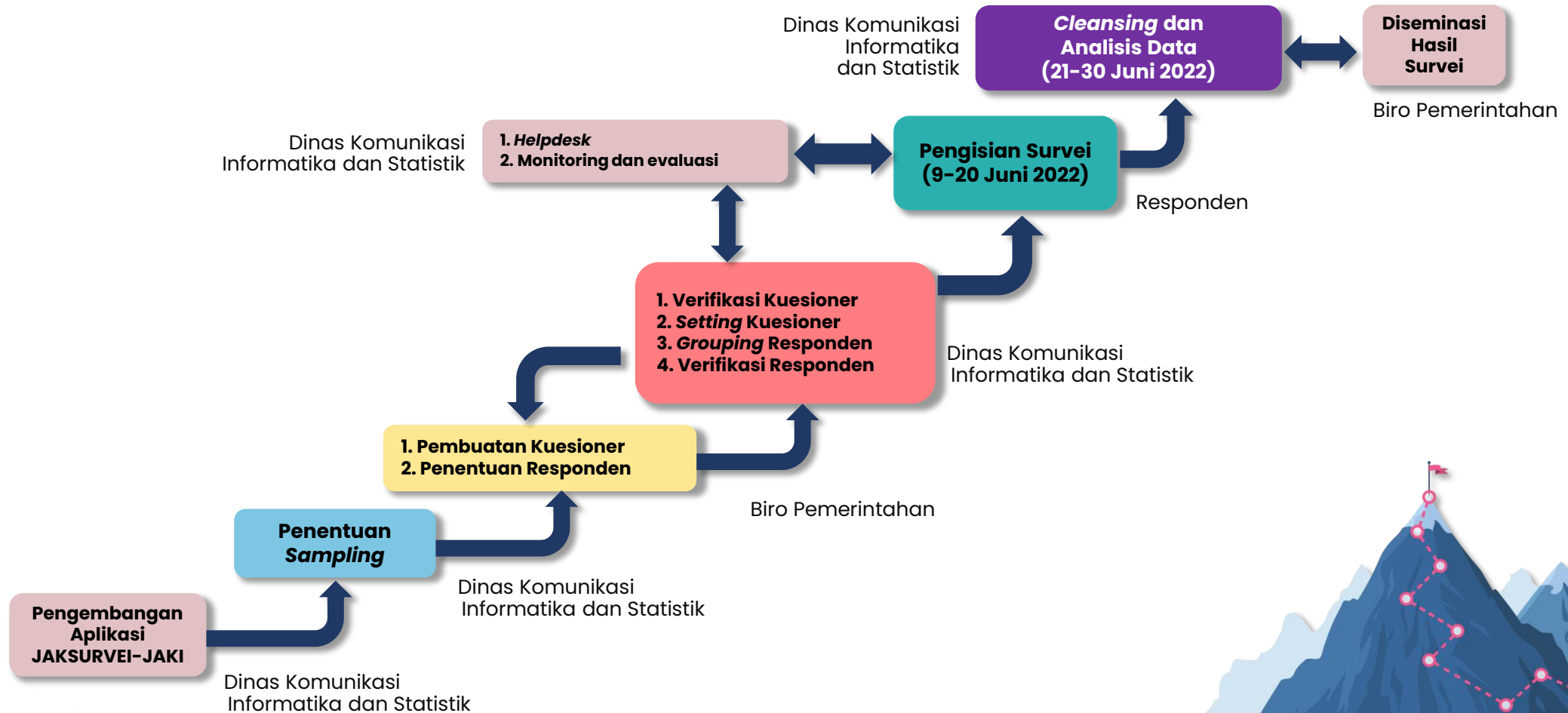
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2022

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

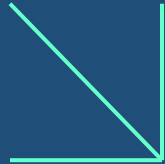


JAKARTA, 27 JUNI 2022

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



JUMLAH RESPONDEN



Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	Target (Data Valid)	Response Rate (Data Valid)	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/ Kabupaten	2022	TW 1	218	226	97%	11- 20 Maret	10 hari
		TW 2	212	217	98%	9 - 20 Juni	8 hari
Kecamatan	2022	TW 1	922	952	97%	11- 20 Maret	10 hari
		TW 2	914	922	99%	9 - 20 Juni	8 hari
Kelurahan	2022	TW 1	52.472	55.866	94%	11- 20 Maret	10 hari
		TW 2	55.083	57.488	96%	9 - 20 Juni	8 hari

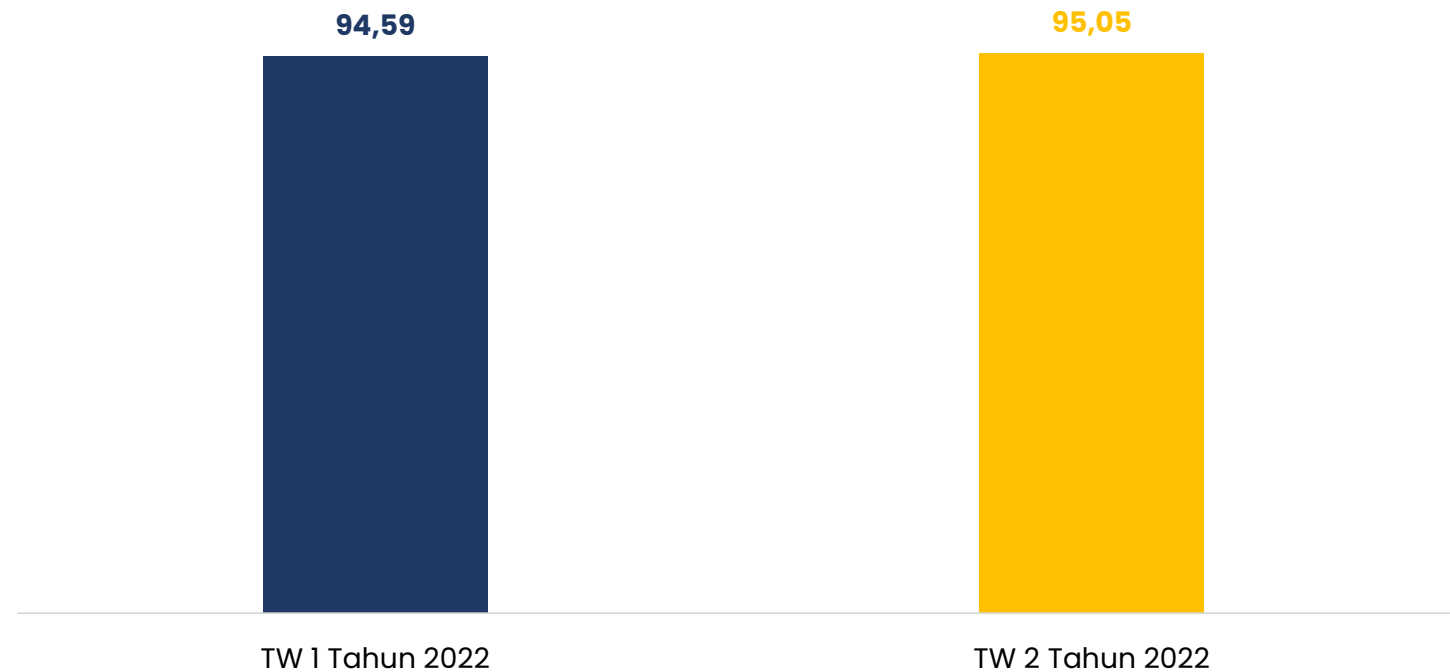
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



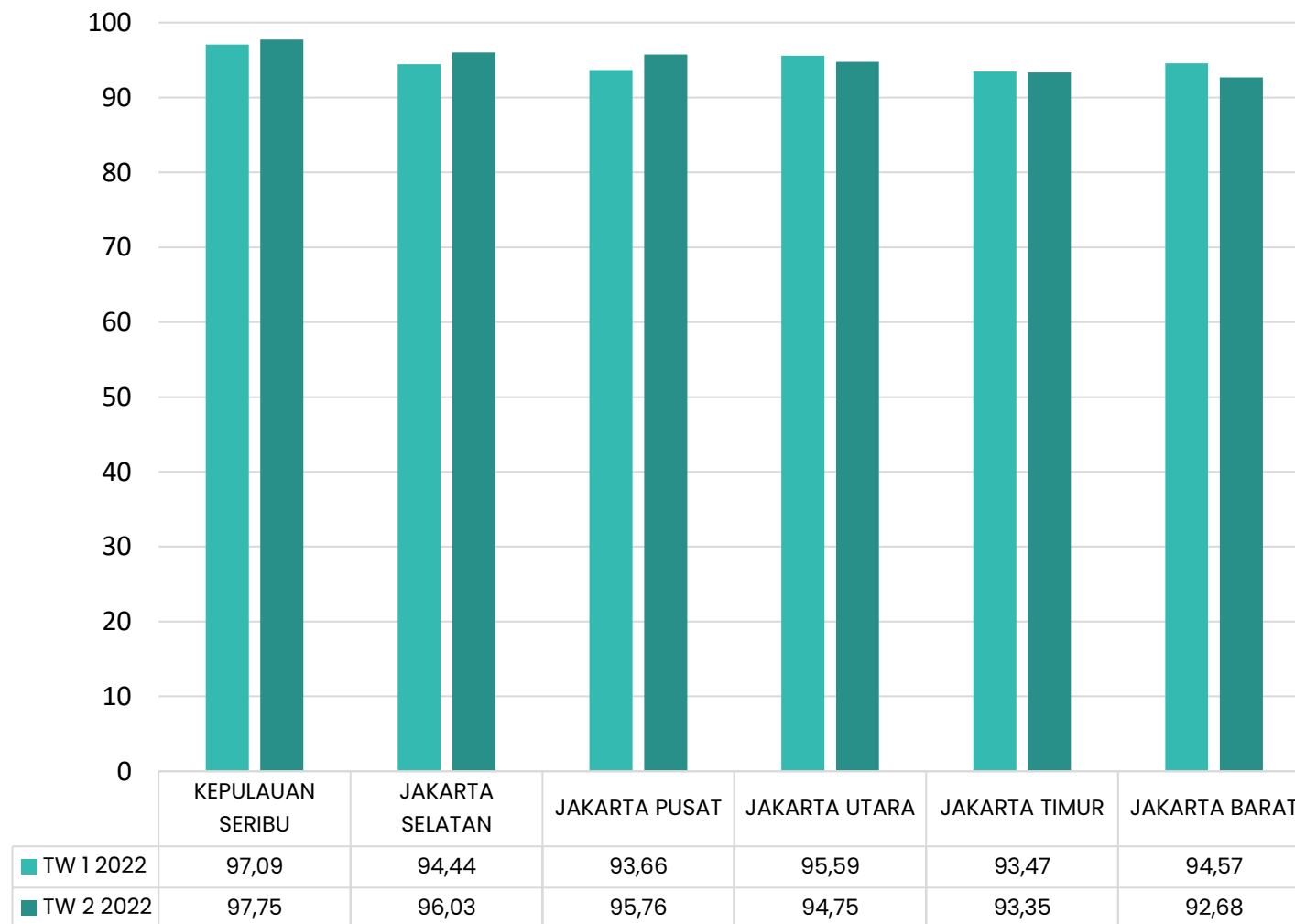
- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 2 Tahun 2022 (95,05) **meningkat** sebesar 0,46 poin dibandingkan dengan TW 1 Tahun 2022 (94,59).



RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 2 Tahun 2022, nilai rata-rata SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Kepulauan Seribu, Jakarta Selatan, dan Jakarta Pusat sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Utara, Jakarta Timur, dan Jakarta Barat.
- **Peningkatan terbesar** pada Jakarta Pusat (**2,1 poin**), sedangkan **penurunan terbesar** ada pada Jakarta Barat (**1,89 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI



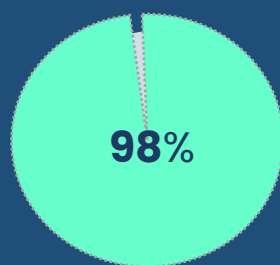
174 Orang
82%



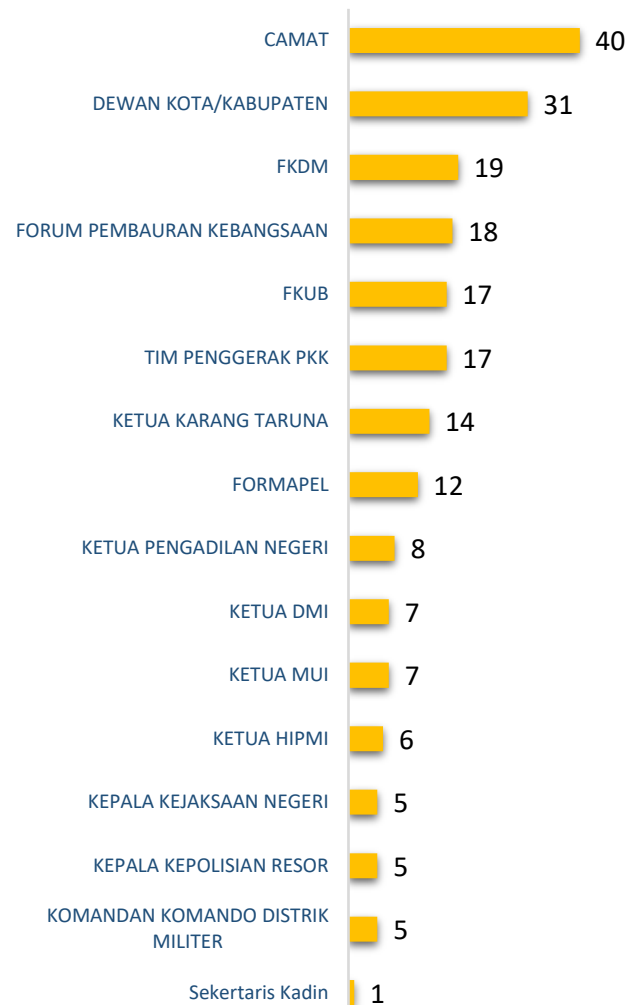
38 Orang
18%

Response Rate

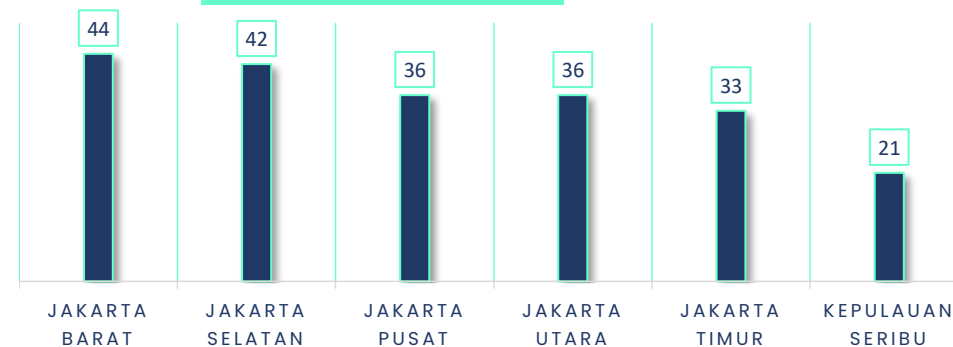
Responden : 212
Target : 217



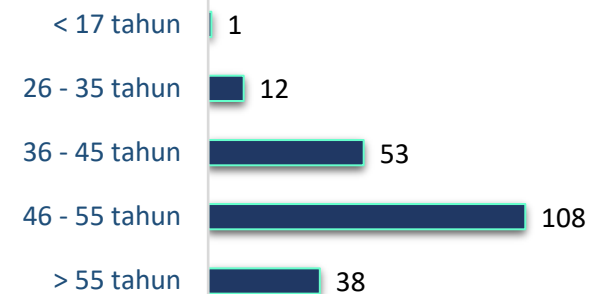
Segmentasi



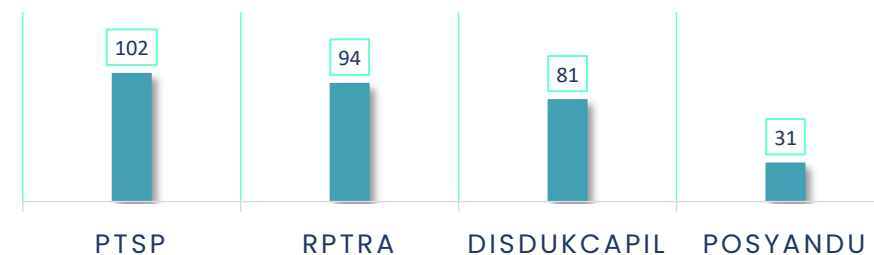
Kota/Kabupaten



Usia



Jumlah Kunjungan



*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 2 TAHUN 2022

INDEKS
KEPUASAN



MUTU A

PENANGANAN
COVID

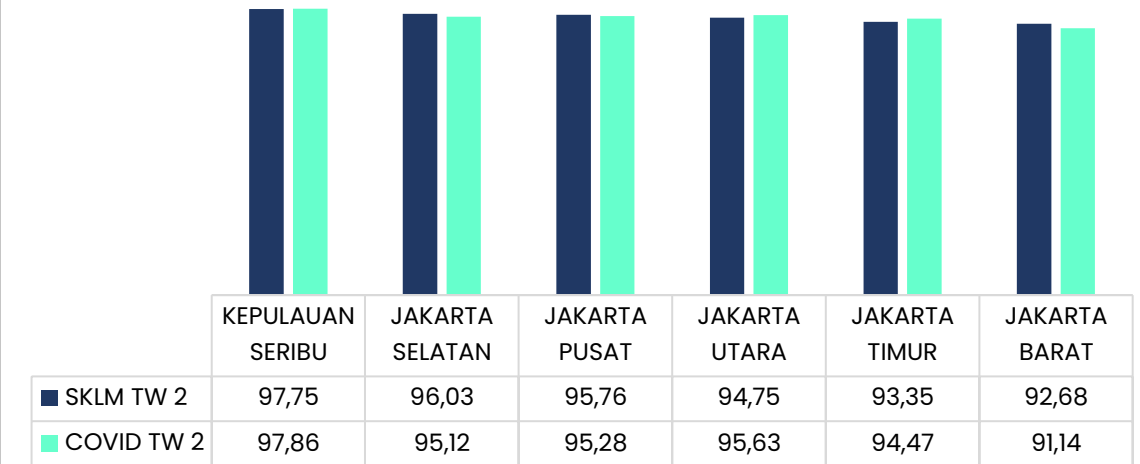


MUTU A

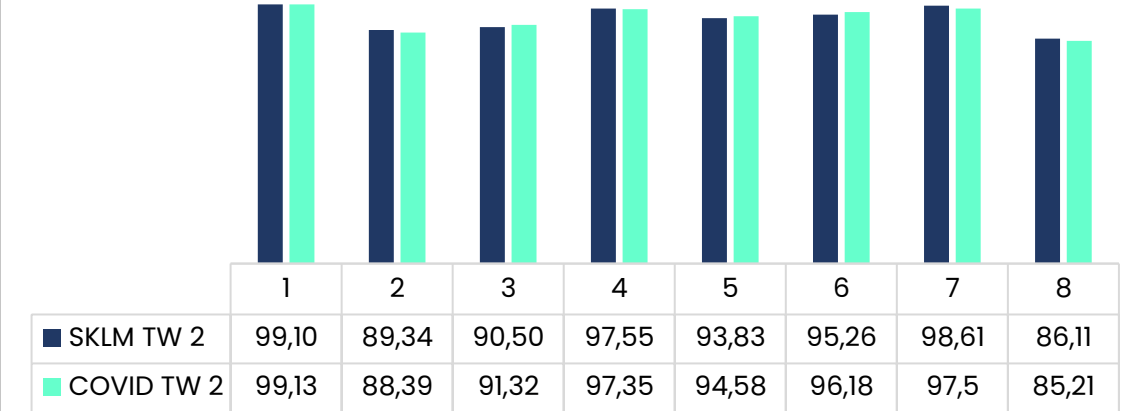
No	SEGMENTASI	JUMLAH	PERSENTASE
1	CAMAT	40	19%
2	DEWAN KOTA/KABUPATEN	31	15%
3	FKDM	19	9%
5	FORUM PEMBAURAN KEBANGSAAN	18	8%
6	TIM PENGGERAK PKK	17	8%
7	KETUA KARANG TARUNA	14	7%
8	FORMAPEL	12	6%

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

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KABUPATEN



TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 2 TAHUN 2022

n= 218

n= 212

No	PERNYATAAN	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	Growth
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.) sudah baik	94,61	95,17	↑ 0,56
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik	95,07	94,58	↓ -0,49
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	94,61	94,69	↑ 0,08
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	94,27	94,69	↑ 0,42
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	94,61	93,63	↓ -0,98
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	94,04	94,34	↑ 0,30
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	94,15	95,87	↑ 1,72
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	94,84	94,46	↓ -0,38
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	95,07	95,99	↑ 0,92
PERNYATAAN				
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	95,64	96,46	↑ 0,82
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	94,04	94,46	↑ 0,42
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	93,46	93,04	↓ -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?	93,00	93,90	↑ 0,90
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah	94,84	95,28	↑ 0,44

■ Tertinggi
■ Terendah

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

n = 218 n = 212

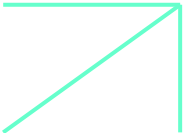
Harapan DKI Jakarta	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	Growth
Menciptakan inovasi	97	109	44%	51%	↑ 7%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	114	105	52%	50%	↓ -2%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	134	95	61%	45%	↓ -16%
Kehadiran langsung ke masyarakat	58	61	27%	29%	↑ 2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	33	54	15%	25%	↑ 10%

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

 **Prioritas** **Kurang Prioritas**

Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Walikota/Bupati pada periode ini adalah menciptakan inovasi dan mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)



Prioritas

Kurang Prioritas

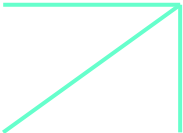
Harapan Jakarta Barat	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	Growth
Menciptakan inovasi	18	32	40%	73%	↑ 33%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	29	21	64%	48%	↓ -16%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	2	15	4%	34%	↑ 30%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	28	14	62%	32%	↓ -30%
Kehadiran langsung ke masyarakat	13	6	29%	14%	↓ -15%

Harapan Jakarta Pusat	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	20	22	51%	61%	↑ 10%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	17	31%	47%	↑ 16%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	28	16	72%	44%	↓ -28%
Menciptakan inovasi	14	11	36%	31%	↓ -5%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	6	10%	17%	↑ 7%

Harapan Jakarta Selatan	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	Growth
Menciptakan inovasi	18	23	46%	55%	↑ 9%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	19	20	49%	48%	↓ -1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	16	56%	38%	↓ -18%
Kehadiran langsung ke masyarakat	8	14	21%	33%	↑ 12%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	11	11	28%	26%	↓ -2%

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

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)



PrioritasKurang Prioritas

Harapan Jakarta Timur	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	23	16	58%	48%	↓ -10%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	14	55%	42%	↓ -13%
Menciptakan inovasi	19	17	48%	52%	↑ 4%
Kehadiran langsung ke masyarakat	9	11	23%	33%	↑ 10%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7	8	18%	24%	↑ 6%

Harapan Jakarta Utara	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	%TW 1 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	19	65%	53%	↓ -12%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	17	22	50%	61%	↑ 11%
Menciptakan inovasi	14	16	41%	44%	↑ 3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	10	9	29%	25%	↓ -4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5	6	15%	17%	↑ 2%

Harapan Kepulauan Seribu	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	%TW Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	Growth
Menciptakan inovasi	14	7	67%	33%	↓ -34%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	11	13	52%	62%	↑ 10%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	7	10	33%	48%	↑ 15%
Kehadiran langsung ke masyarakat	6	7	29%	33%	↑ 4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	5	19%	24%	↑ 5%

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN

n = 212

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	133	63%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	92	43%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	65	31%
Prosedur pelayanan lebih mudah	61	29%
Koordinasi ditingkatkan	57	27%
Prosedur pelayanan lebih mudah	40	19%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	29	14%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	24	11%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	23	11%
Petugas lebih ramah	11	5%

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

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19

n = 212

Saran dan Masukan	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	136	64%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	80	38%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	74	35%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	61	29%
Pemberian vaksin dipercepat	48	23%
Koordinasi ditingkatkan	46	22%
Tranparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	37	17%
Tes Covid-19 gratis	31	15%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	21	10%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	14	7%

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

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

1. *Response rate* di tingkat Kota/Kabupaten sebesar **98%** dengan **212** responden dari **217** data valid.
2. Nilai kepuasan IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 2 Tahun 2022 **(95,05)** **meningkat** sebesar 0,46 poin dibandingkan dengan TW 1 Tahun 2022 **(94,59)**.
3. Di tingkat Kota/Kabupaten, peningkatan terbesar pada Jakarta Pusat **(2,1 poin)**, sedangkan penurunan terbesar ada pada Jakarta Barat **(1,89 poin)**.
4. 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 **(95,99)**. Sedangkan, indikator terendah ada pada indikator Pengaduan ditangani secara tuntas **(93,63)**.
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Walikota/Bupati pada periode ini adalah **menciptakan inovasi** dan **mengikutsertakan** masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi.
6. Selain itu, terdapat penilaian terhadap penanganan COVID-19 di tingkat Kota/Kabupaten yakni **94,91** poin.
7. Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19 di Kota/Kabupaten adalah Peran Walikota/ Bupati dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan COVID-19 di wilayah **(96,46** poin), sedangkan indikator terendahnya ada pada **tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar** ketentuan PSBB **(93,04** poin).

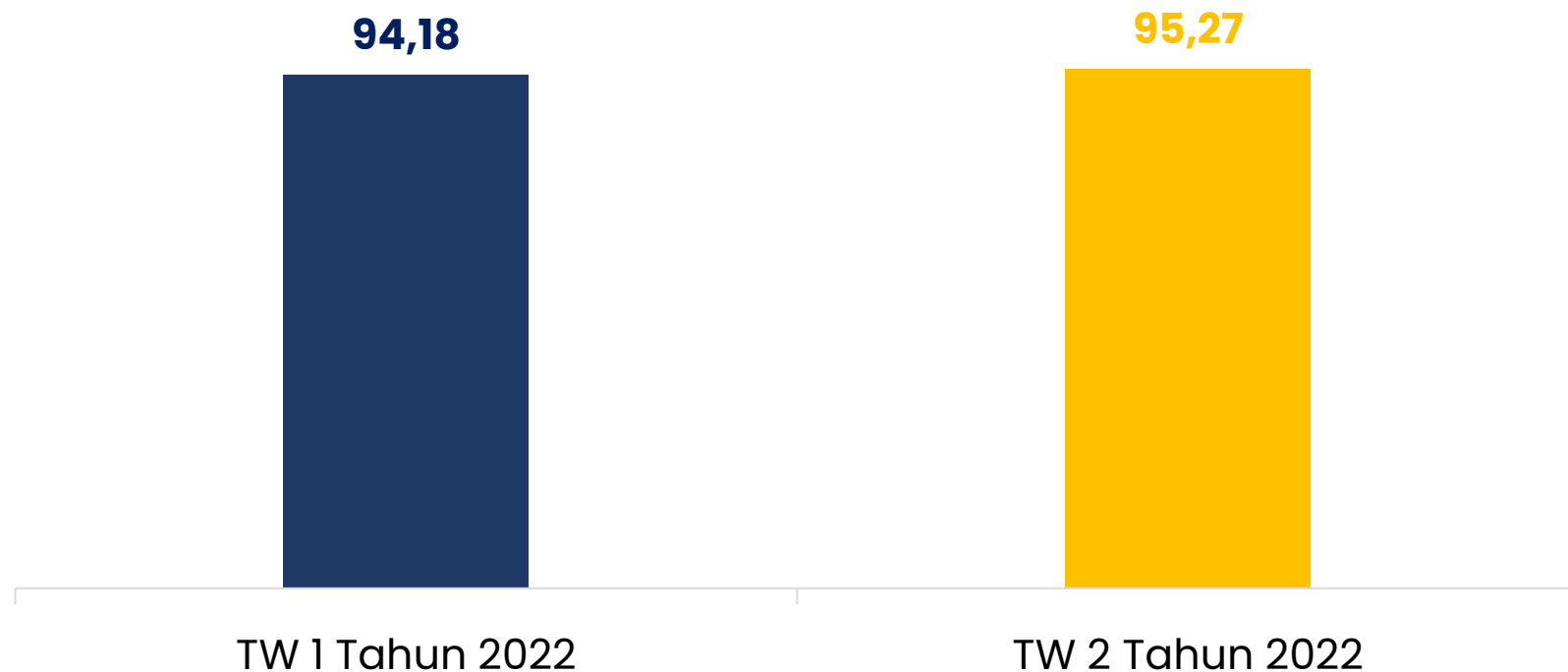
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



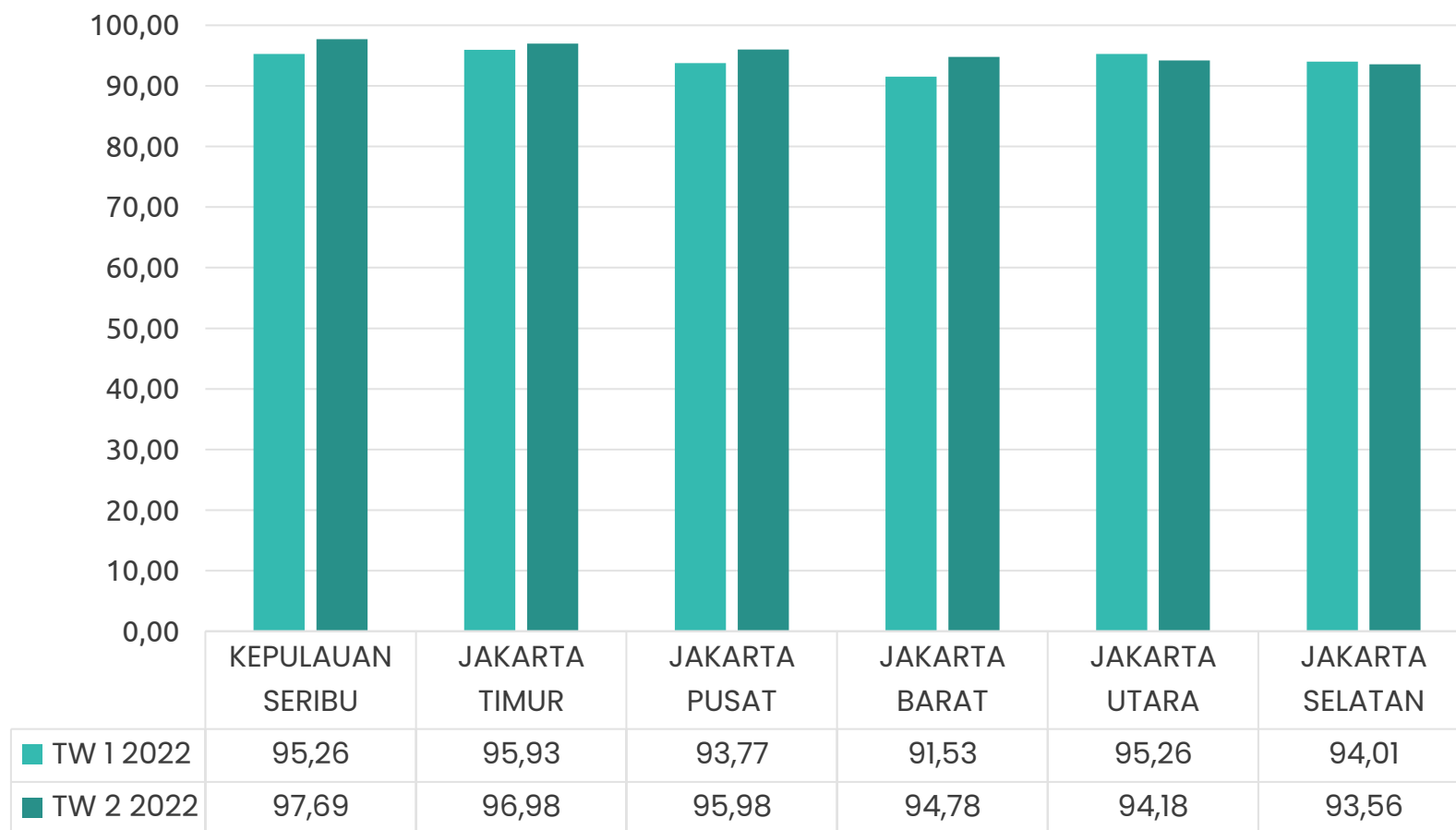
- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 2 tahun 2022 (**95,27**) **naik 1,09** poin jika dibandingkan triwulan 1 tahun 2022 (**94,18**).



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 2 Tahun 2022, nilai rata-rata SKLM Kecamatan di tingkat Kota meningkat pada Jakarta Barat, Kepulauan Seribu, Jakarta Pusat, Jakarta Timur. Namun turun pada Jakarta Selatan dan Jakarta Utara.
- Peningkatan terbesar pada Jakarta Barat (**3,24 poin**), sedangkan penurunan terbesar pada Jakarta Utara (**1,08 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI

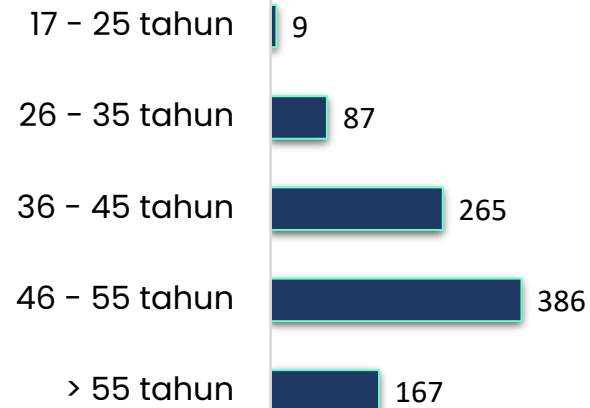


632 Orang
69%

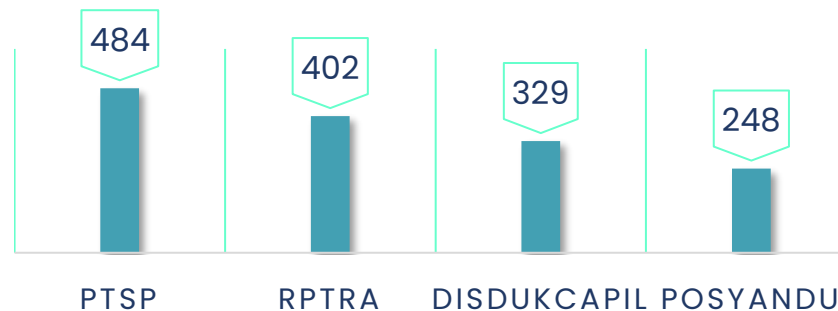


282 Orang
31%

Usia



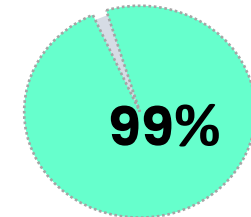
Jumlah Kunjungan



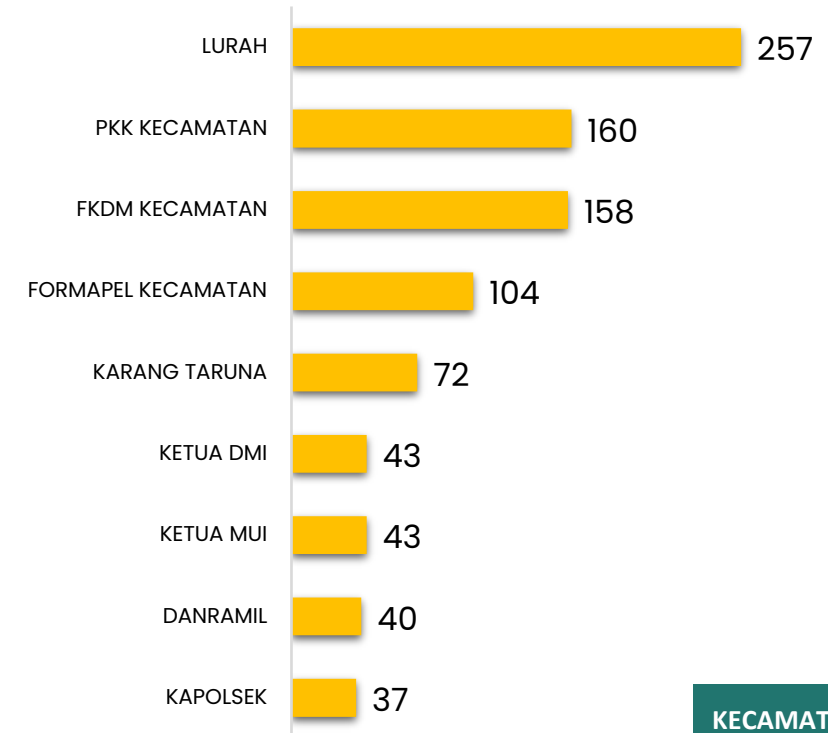
*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

Response Rate

Responden : 914
Target : 922



Segmen



KECAMATAN

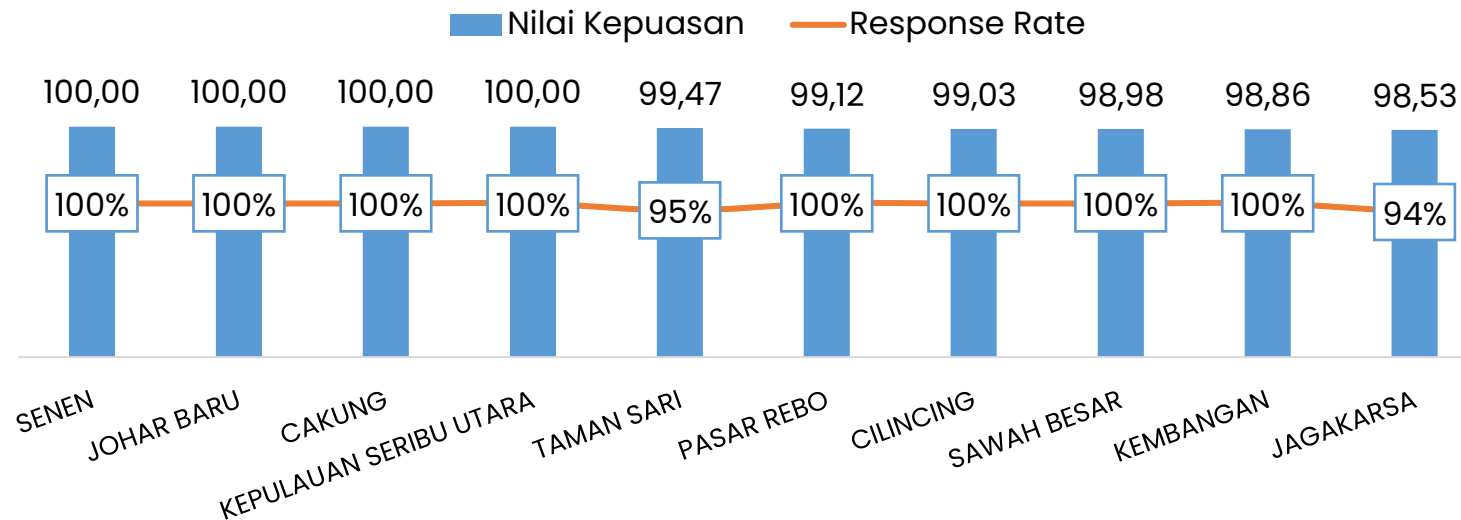
TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2022

TINGKAT KEPUASAN

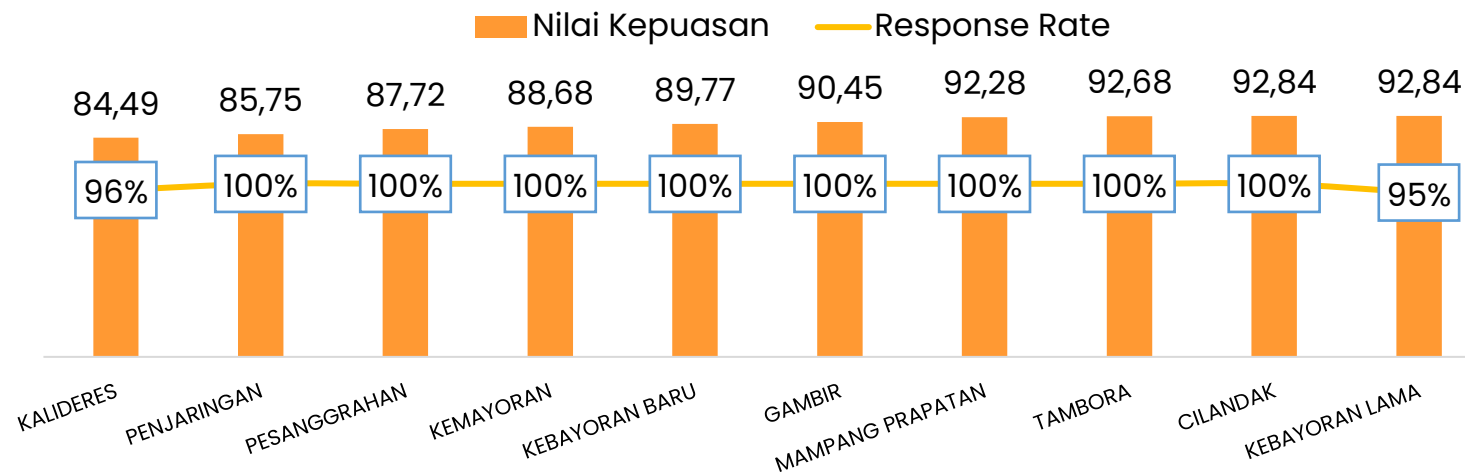


MUTU A

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 1 Tahun 2022						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 1 2022	TW 2 2022		TW 1 2022	TW 2 2022	
SEKEN	100,00	100,00	→ 0,00	40	17	↓ -23
CAKUNG	99,87	100,00	↑ 0,13	21	21	→ 0
KEPULAUAN SERIBU UTARA	99,67	100,00	↑ 0,33	17	15	↓ -2
KOJA	98,96	95,26	↓ -3,70	16	17	↑ 1
CILINCING	98,61	99,03	↑ 0,42	18	20	↑ 2
SETIABUDI	98,54	97,08	↓ -1,46	19	19	→ 0
TAMAN SARI	98,23	99,47	↑ 1,24	22	21	↓ -1
TANAH ABANG	98,06	95,68	↓ -2,38	20	18	↓ -2
MAKASAR	97,92	95,32	↓ -2,60	16	19	↑ 3
JAGAKARSA	97,71	98,53	↑ 0,82	17	17	→ 0

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 1 Tahun 2022						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 1 2022	TW 2 2022		TW 1 2022	TW 2 2022	
KALIDERES	81,14	84,49	↑ 3,35	52	53	↑ 1
KEMAYORAN	83,44	88,68	↑ 5,24	26	26	→ 0
MENTENG	88,89	97,51	↑ 8,62	31	19	↓ -12
PENJARINGAN	88,89	85,75	↓ -3,14	12	23	↑ 11
PALMERAH	89,01	95,14	↑ 6,13	23	24	↑ 1
KEMBANGAN	89,02	98,86	↑ 9,84	22	22	→ 0
PANCORAN	89,72	93,33	↑ 3,61	20	20	→ 0
GAMBIR	90,54	90,45	↓ -0,09	32	32	→ 0
KEBAYORAN BARU	90,61	89,77	↓ -0,84	21	22	↑ 1
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	90,85	95,37	↑ 4,52	17	15	↓ -2

- Kecamatan yang **masih** masuk 10 Nilai Terendah di TW 2 Tahun 2022 :
Kalideres, Kemayoran, Penjaringan, Gambir, Kebayoran Baru.

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TAMAN SARI	99,47	95%	2 Tertinggi
KEMBANGAN	98,86	100%	
TAMBORA	92,68	100%	2 Terendah
KALIDERES	84,49	96%	

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SENEN	100,00	100%	2 Tertinggi
JOHAR BARU	100,00	100%	
GAMBIR	90,45	100%	2 Terendah
KEMAYORAN	88,68	100%	

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
JAGAKARSA	98,53	94%	2 Tertinggi
SETIABUDI	97,08	100%	
KEBAYORAN BARU	89,77	100%	2 Terendah
PESANGGRAHAN	87,72	100%	

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
CAKUNG	100,00	100%	2 Tertinggi
PASAR REBO	99,12	100%	
MAKASAR	95,32	100%	2 Terendah
KRAMAT JATI	93,12	100%	

JAKARTA UTARA

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
CILINCING	99,03	100%	2 Tertinggi
TANJUNG PRIOK	96,69	100%	
PADEMANGAN	93,23	100%	2 Terendah
PENJARINGAN	85,75	100%	

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%	Tertinggi
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	95,37	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pelayanan Kecamatan	TW 1 2022	TW 2 2022	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	93,68	94,45	↑0,77
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	93,55	94,56	↑1,01
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	93,41	94,26	↑0,85
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	94,36	95,51	↑1,15
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	93,84	95,16	↑1,32
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	92,35	94,39	↑2,04
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	93,41	94,61	↑1,20
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	93,57	94,89	↑1,32
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	94,14	94,94	↑0,80

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
LURAH	257	97,29
PKK KECAMATAN	160	94,46
FKDM KECAMATAN	158	92,12
FORMAPEL KECAMATAN	104	92,52
KARANG TARUNA	72	92,48
KETUA DMI	43	96,38
KETUA MUI	43	97,16
DANRAMIL	40	93,75
KAPOLSEK	37	96,70

■ Tertinggi
■ Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KECAMATAN TERENDAH)

No	Pernyataan	KALIDERES	PENJARINGAN	PESANGGRAHAN
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	82,55	86,96	88,16
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	88,21	86,96	86,84
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	85,85	88,04	86,84
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	88,21	86,96	89,47
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	86,79	84,78	88,16
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	84,43	84,78	86,84
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	80,66	84,78	85,53
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	82,08	83,70	88,16
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	81,60	84,78	89,47
INDEKS KEPUASAN		84,49	85,75	87,72

■ Tertinggi
■ Terendah

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



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

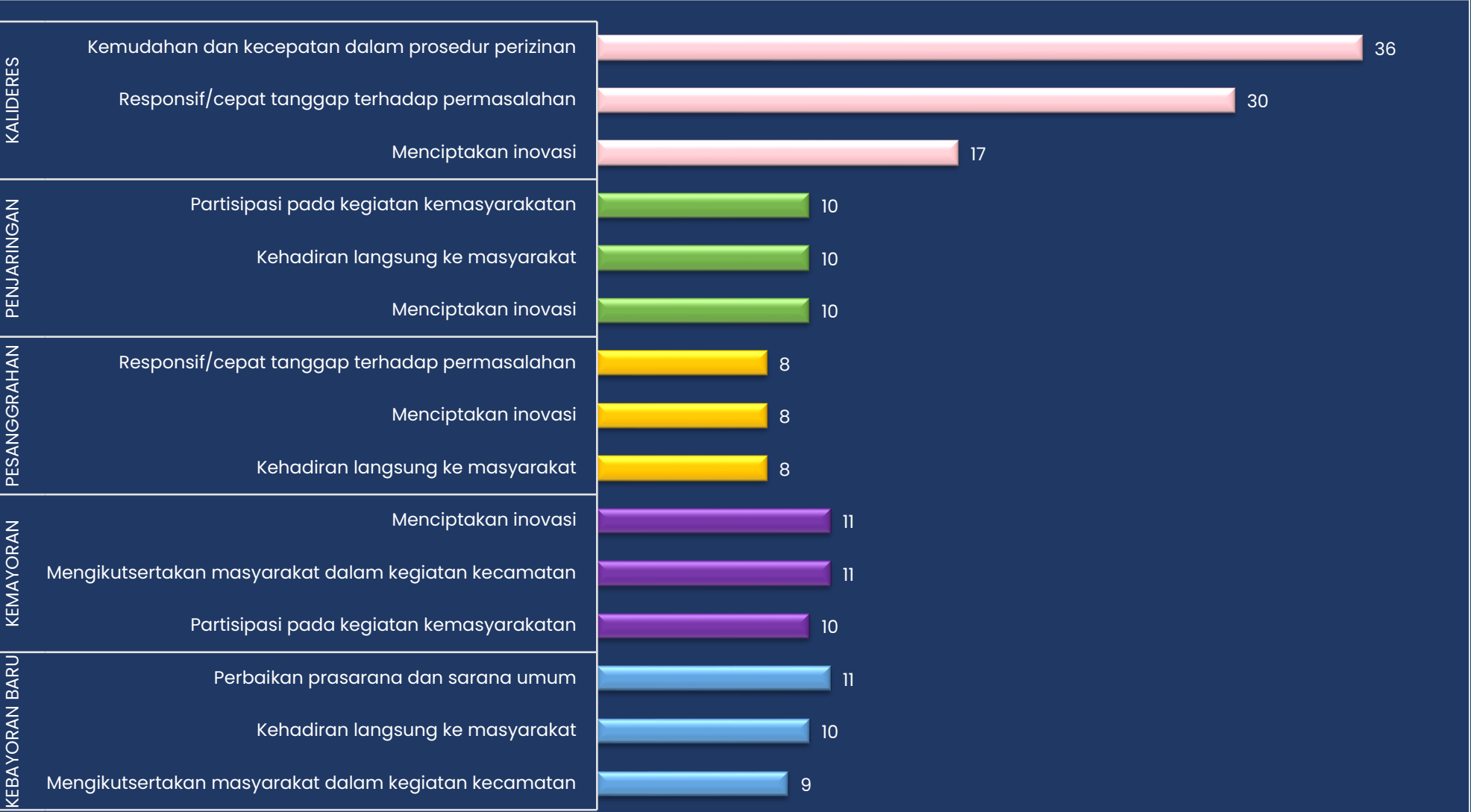
Catatan :

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

Harapan	TW 1	TW 2	%TW 1	%TW 2	Growth
	Tahun 2022	Tahun 2022	Tahun 2022	Tahun 2022	
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	419	401	45%	44%	↓ -1%
Menciptakan Inovasi	411	369	45%	40%	↓ -5%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	290	294	31%	32%	↑ 1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	268	265	29%	29%	→ 0%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	290	264	31%	29%	↓ -2%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	246	258	27%	28%	↑ 1%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	256	238	28%	26%	↓ -2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	98	100	11%	11%	→ 0%



HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



Lainnya : Fasilitas jaringan internet, Petugas pajak kec. Cempaka Putih kurang ramah, penertiban kabel udara, pembersihan got/selokan lebih terjadwal

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

n=914

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	587	64,2%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	256	28,0%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	238	26,0%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	235	25,7%
Prosedur pelayanan lebih mudah	219	24,0%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	154	16,8%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	139	15,2%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	111	12,1%
Petugas lebih ramah	80	8,8%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	66	7,2%
Lainnya	6	0,7%

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)



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

Kecamatan Kalideres	Jumlah	Persentase
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	26	49,1%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	23	43,4%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	22	41,5%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	16	30,2%
Prosedur pelayanan lebih mudah	14	26,4%

n=53

Kecamatan Penjaringan	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	14	60,9%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	10	43,5%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	7	30,4%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	6	26,1%
Prosedur pelayanan lebih mudah	5	21,7%

n=23

Kecamatan Pesanggrahan	Jumlah	Persentase
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	12	63,2%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	11	57,9%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	6	31,6%
Prosedur pelayanan lebih mudah	5	26,3%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	4	21,1%

n=19

NILAI PENANGANAN COVID



No	Penanganan Covid Kecamatan	TW 1 2022	TW 2 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Camat dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	94,74	94,75	↑0,01
2	Apakah Camat sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	93,38	93,96	↑0,58
3	Apakah Camat dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	92,57	92,94	↑0,37
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Camat dengan sigap merespon hal tersebut?	92,71	93,79	↑1,08
5	Bagaimana Camat dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah?	94,28	94,80	↑0,52

■ Tertinggi
■ Terendah

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
SENEN	100,00	100%
KEP. SERIBU UTARA	100,00	100%
JOHAR BARU	100,00	100%
CAKUNG	100,00	100%
JATINEGARA	99,77	100%
TAMAN SARI	99,05	95%
SAWAH BESAR	98,67	100%
JAGAKARSA	98,53	94%
PULO GADUNG	98,33	100%
KEMBANGAN	98,18	100%

10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
KALIDERES	81,04	96%
PENJARINGAN	83,26	100%
PESANGGRAHAN	87,11	100%
KEMAYORAN	87,88	100%
PADEMANGAN	89,69	100%
MAKASAR	90,53	100%
PANCORAN	91,50	100%
GAMBIR	91,56	100%
CILANDAK	91,84	100%
KEBAYORAN BARU	92,05	100%

KECAMATAN

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN



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

n=914

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	618	67,61%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	266	29,10%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	262	28,67%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	213	23,30%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	194	21,23%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	159	17,40%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	108	11,82%
Pemberian vaksin dipercepat	98	10,72%
Tes Covid-19 gratis	76	8,32%
Tranparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	64	7,00%

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **99%** dengan 914 responden dari target 922 responden.
- **Nilai Kepuasan (IKM)** di tingkat kecamatan **95,27 (Mutu A)** naik **1,09 poin** dari triwulan 1 tahun 2022.
- Di tingkat kecamatan, ada 4 kecamatan dengan nilai IKM 100,00 yakni Kecamatan Senen, Kep. Seribu Utara, Johar Baru, dan Cakung.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli (95,51)**, sedangkan **indikator terendah** pada Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan (**94,26**).
- 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 **94,63** yang naik **0,52 poin** dari triwulan 1 tahun 2022.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kecamatan adalah Peran Camat dalam **bekerjasama dan berkoordinasi** selama pelaksanaan PSBB di wilayah (**94,80**), sedangkan **indikator terendahnya** pada **Ketegasan** Camat dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB (**92,94**), sama seperti triwulan sebelumnya.

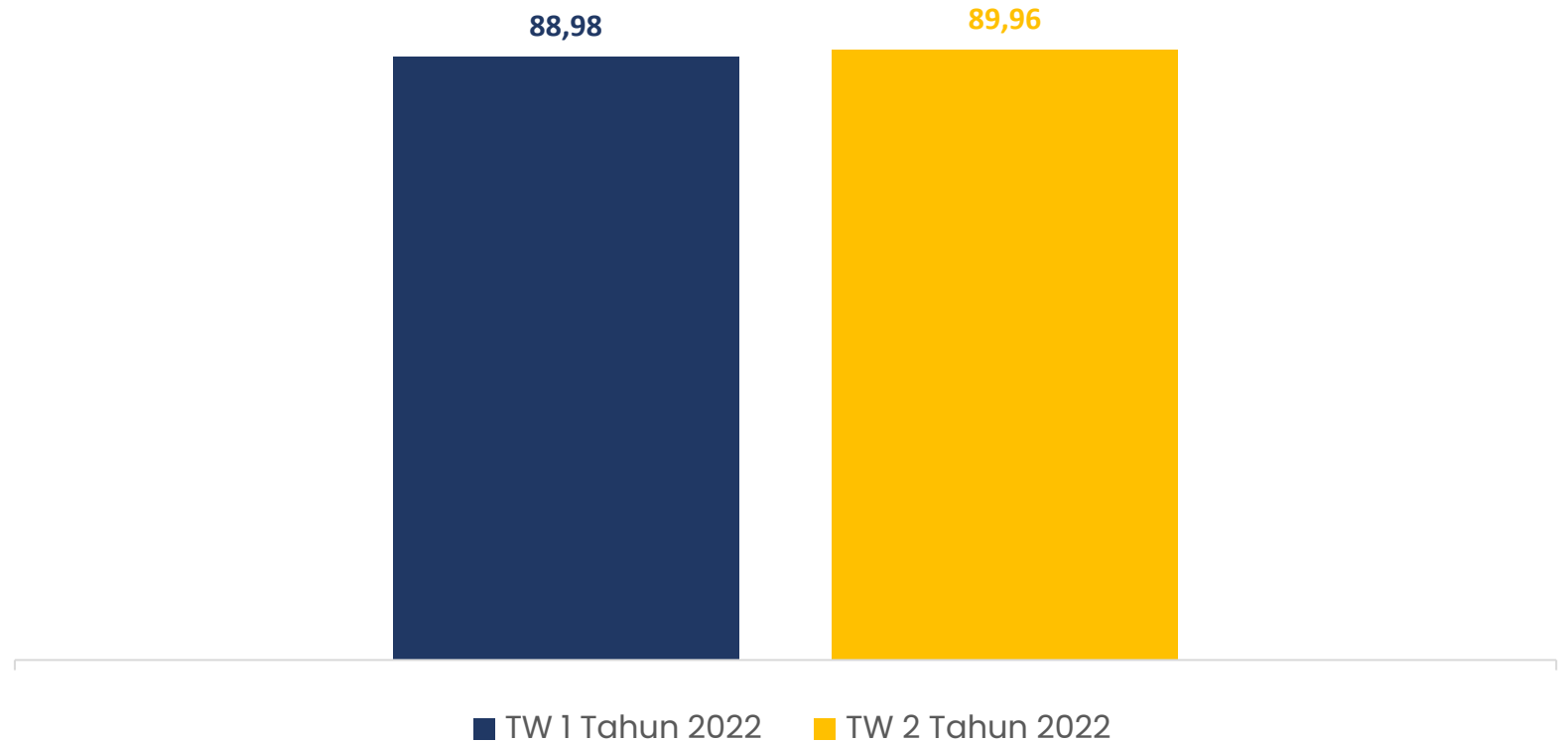
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



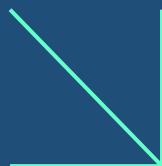
NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN



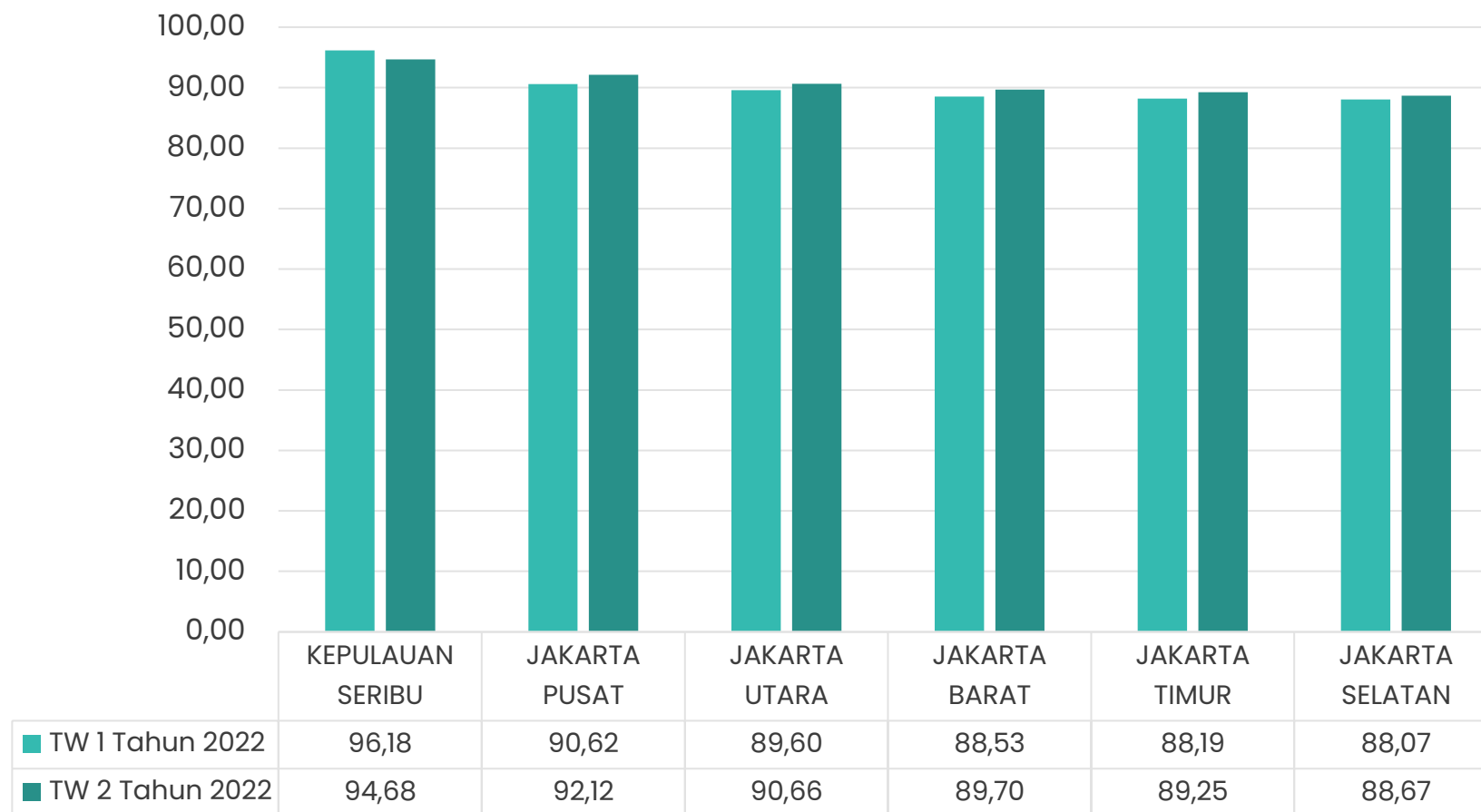
Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 2 tahun 2022 bernilai **89,96** naik 0,98 poin dibandingkan triwulan 1 tahun 2022 (88,98).



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan tertinggi berada pada wilayah Kepulauan seribu (**94,68**) terjadi penurunan sebesar **1,50** poin jika dibandingkan triwulan lalu, walaupun begitu 5 wilayah lainnya mengalami peningkatan. Peningkatan terbesar terdapat pada wilayah Jakarta Pusat sebesar **1,50** poin.



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada periode saat ini

DEMOGRAFI

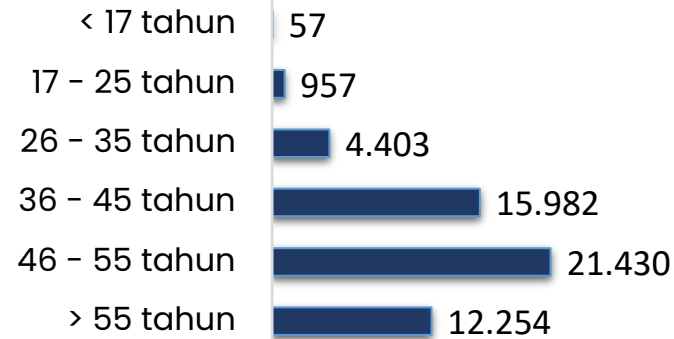


24.809 Orang
45%



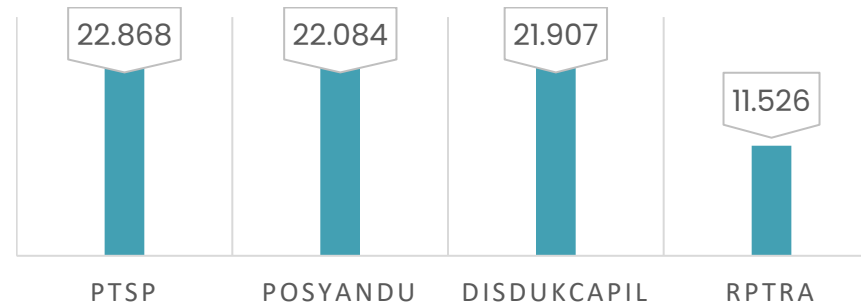
30.274 Orang
55%

Usia



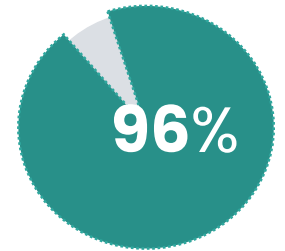
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

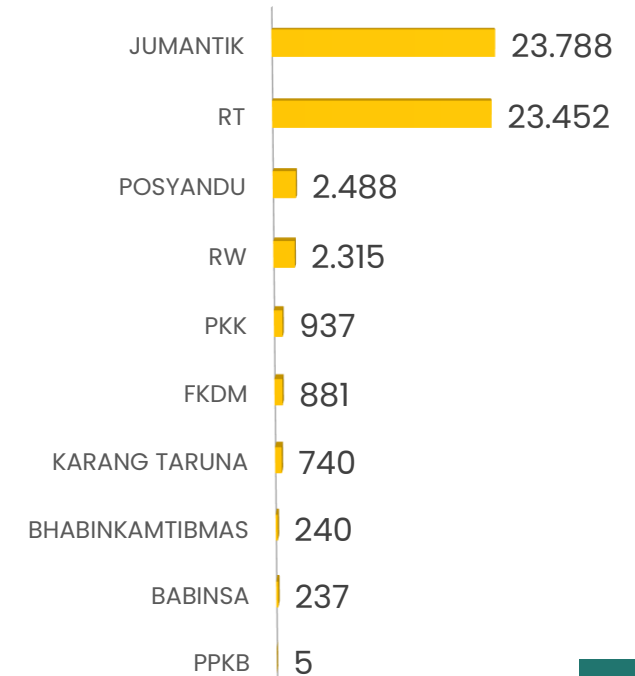


Response Rate

Responden : 55.083
Target : 57.488



Segmen



KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2022

TINGKAT KEPUASAN

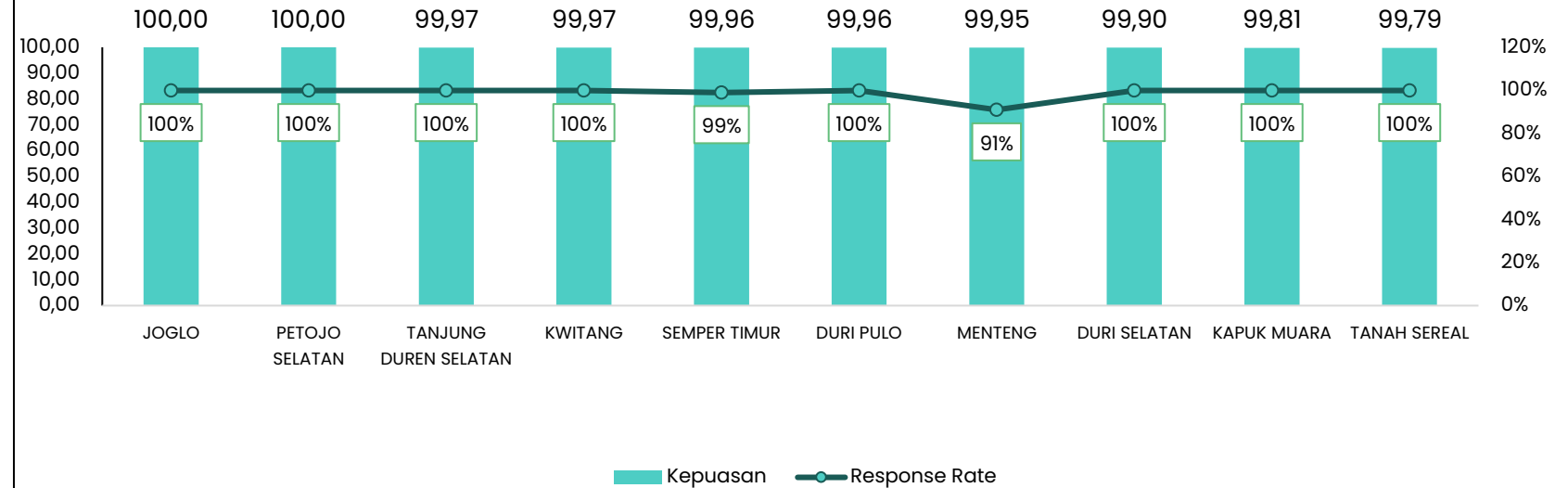


MUTU A

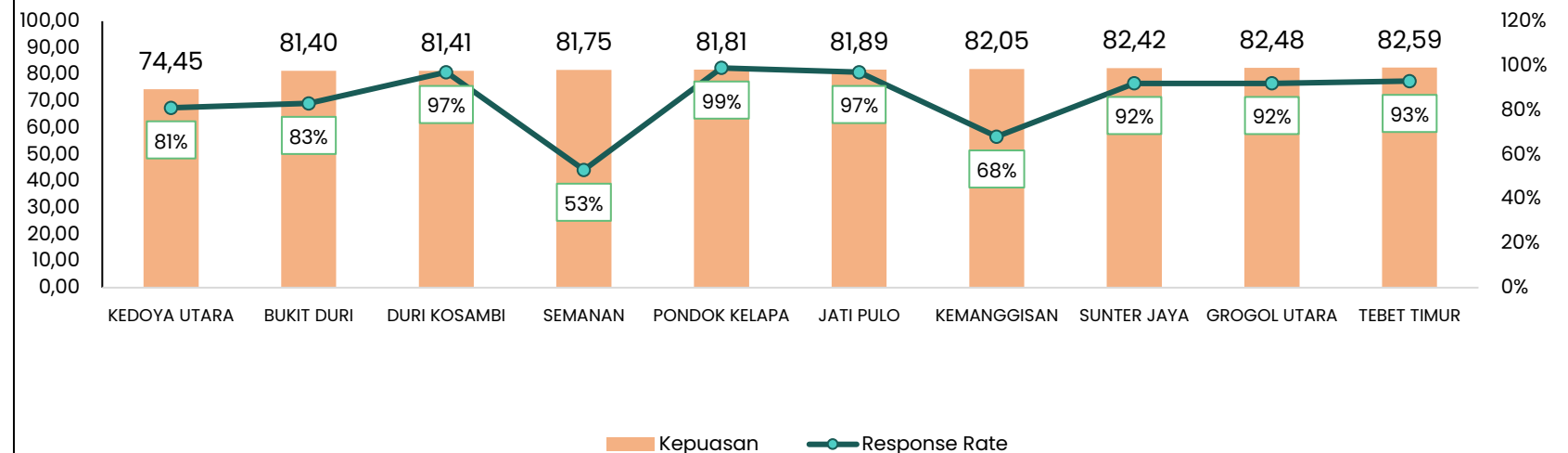
Catatan :

- 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



Nilai Kedoya Utara masih di bawah standar nilai kepuasan (76,63)

EVALUASI TINGKAT KELURAHAN



Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di Triwulan 1 tahun 2022							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 1	Responden Growth
	TW 1 2022	TW 2 2022		TW 1 2022	TW 2 2022		
Tanjung Duren Selatan	100,00	99,97	↓ -0,03	190	185	100%	↓ -5
Kapuk Muara	100,00	99,81	↓ -0,19	193	190	100%	↓ -3
Semper Timur	100,00	99,96	↓ -0,04	198	189	99%	↓ -9
Pulau Untung Jawa	100,00	99,31	↓ -0,69	39	36	100%	↓ -3
Petojo Selatan	99,98	100,00	↑ 0,02	185	207	100%	↑ 22
Tanah Sereal	99,96	99,79	↓ -0,17	291	278	100%	↓ -13
Kwitang	99,87	99,97	↑ 0,10	228	220	100%	↓ -8
Pulau Panggang	99,71	99,31	↓ -0,40	86	81	100%	↓ -5
Karet Tengsin	99,64	99,70	↑ 0,06	164	157	99%	↓ -7
Kapuk	99,60	99,62	↑ 0,02	167	166	91%	↓ -1

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di Triwulan 1 tahun 2022							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 1	Responden Growth
	TW 1 2022	TW 2 2022		TW 1 2022	TW 2 2022		
Kedoya Utara	74,71	74,45	↓ -0,26	232	201	92%	↓ -31
Glodok	78,95	91,92	↑ 12,97	128	123	100%	↓ -5
Angke	79,36	89,50	↑ 10,14	241	230	99%	↓ -11
Bidara Cina	79,43	99,77	↑ 20,34	409	408	93%	↓ -1
Joglo	79,98	100,00	↑ 20,02	187	185	99%	↓ -2
Tengah	80,44	90,96	↑ 10,52	223	235	99%	↑ 12
Meruya Utara	81,00	83,03	↑ 2,03	233	211	91%	↓ -22
Jati Pulo	81,55	81,89	↑ 0,34	243	256	97%	↑ 13
Semanan	81,63	81,75	↑ 0,12	80	70	61%	↓ -10
PuloGadung	81,72	84,50	↑ 2,78	201	268	96%	↑ 67

- Kelurahan yang **masih** masuk 10 Nilai Terendah di TW 2 Tahun 2022 : Kedoya Utara, Semanan, dan Jati Pulo.

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
JOGLO	100,00	100%	2 Tertinggi
TANJUNG DUREN SELATAN	99,97	100%	
DURI KOSAMBI	81,41	97%	2 Terendah
KEDOYA UTARA	74,45	81%	

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PETOJO SELATAN	100,00	100%	2 Tertinggi
KWITANG	99,97	100%	
KEBON KACANG	84,14	96%	2 Terendah
MANGGA DUA SELATAN	84,00	98%	

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PASAR MINGGU	98,34	100%	2 Tertinggi
GUNUNG	96,67	98%	
GROGOL UTARA	82,48	92%	2 Terendah
BUKIT DURI	81,40	83%	

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
BIDARA CINA	99,77	98%	2 Tertinggi
PISANGAN TIMUR	99,57	100%	
KALISARI	83,27	97%	2 Terendah
PONDOK KELAPA	81,81	99%	

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SEMPER TIMUR	99,96	99%	2 Tertinggi
KAPUK MUARA	99,81	100%	
TANJUNG PRIOK	83,81	85%	2 Terendah
SUNTER JAYA	82,42	92%	

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PULAU UNTUNG JAWA	99,31	100%	2 Tertinggi
PULAU PANGGANG	99,31	100%	
PULAU KELAPA	92,27	100%	2 Terendah
PULAU TIDUNG	87,18	100%	

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Indikator	Kepuasan TW1 Tahun 2022	Kepuasan TW 2 Tahun 2022	Growth
1	Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	88,55	89,65	↑ 1,10
2	Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	88,31	89,65	↑ 1,34
3	Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	88,26	89,48	↑ 1,22
4	Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	90,20	91,16	↑ 0,96
5	Pengaduan ditangani secara TUNTAS	88,60	89,70	↑ 1,10
6	Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	88,97	89,96	↑ 0,99
7	Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasayarakatan	88,81	89,96	↑ 1,15
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	88,84	89,93	↑ 1,09
9	Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan BhabinKamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasayarakatan BERLANGSUNG BAIK	88,93	90,03	↑ 1,10

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
JUMANTIK	23.788	88,83
RT	23.452	90,58
POSYANDU	2.488	91,39
RW	2.315	90,70
PKK	937	91,87
FKDM	881	90,83
KARANG TARUNA	740	91,42
BHABINKAMTIBMAS	240	95,57
BABINSA	237	96,06
PPKB	5	95,00

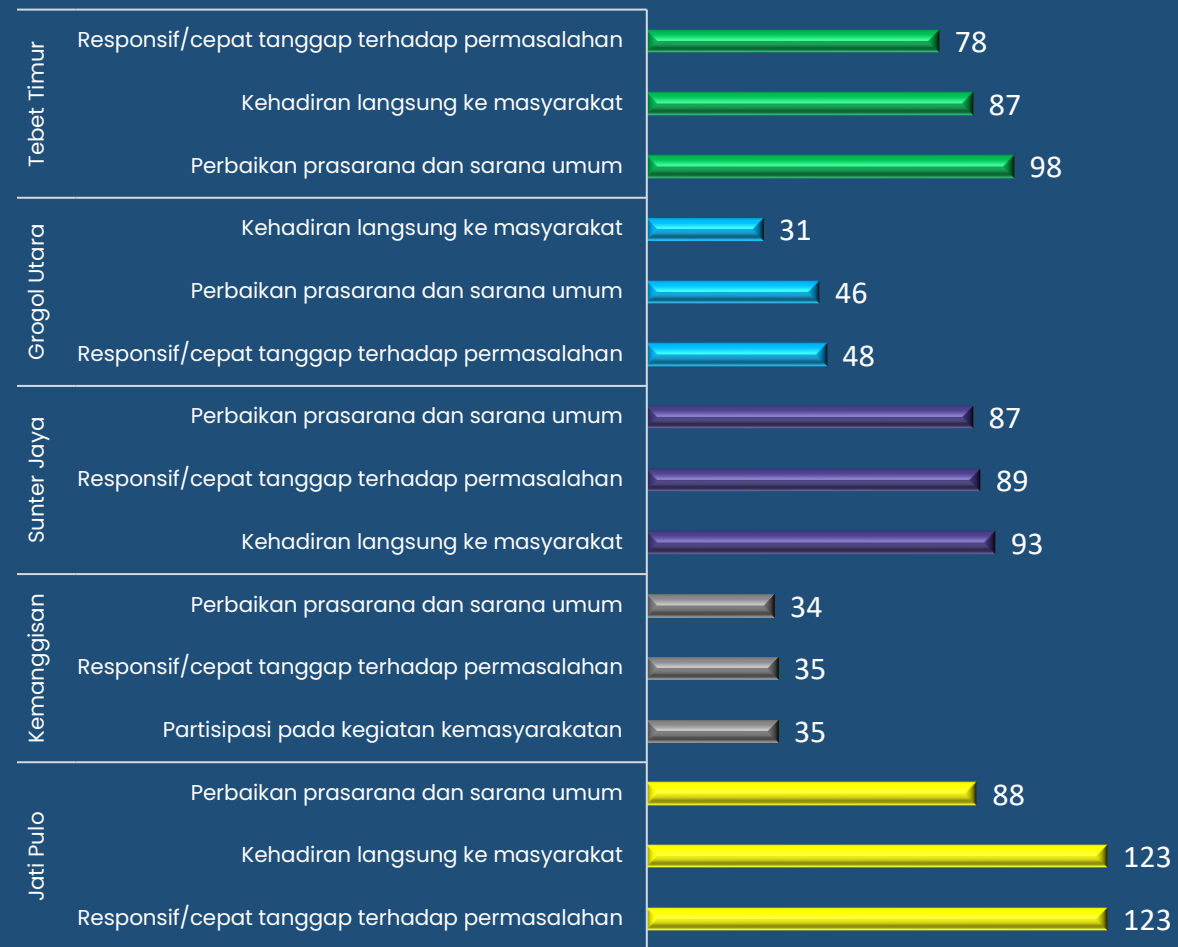
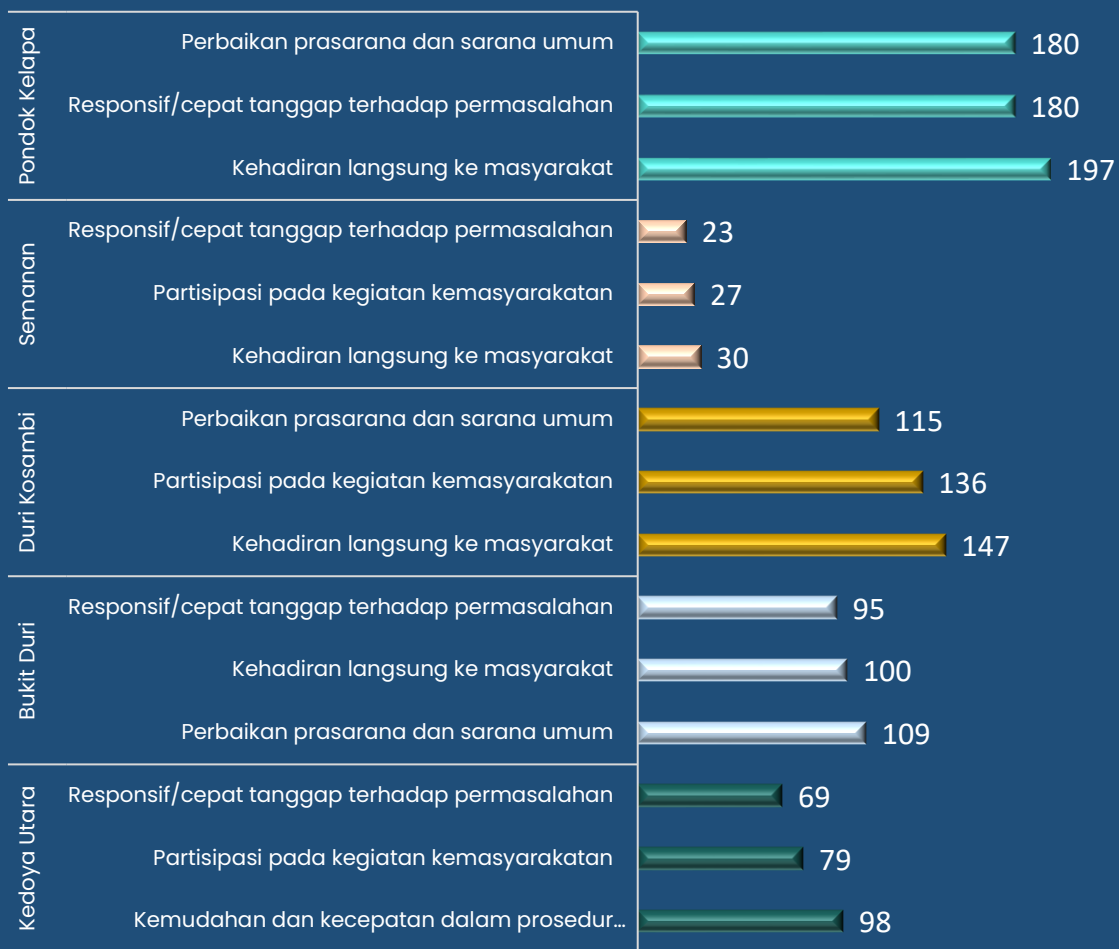


TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	Kedoya Utara	Bukit Duri	Duri Kosambi
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	71,64	80,84	80,71
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	77,11	81,61	81,28
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	73,38	80,73	82,19
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	76,12	83,70	82,88
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	75,00	80,51	81,96
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	75,12	81,28	80,94
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	74,38	81,39	81,05
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	75,50	81,61	80,82
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	71,77	80,95	80,82

■ Tertinggi
■ Terendah

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



Catatan Lainnya :

- Penertiban pengeras suara (odong-odong, dangdutan, nikahan, masjid, dan sekolah)
- Pengadaan sarana dan prasarana olah raga ditingkat RT
- Perawatan sarana pertemuan rapat (ac dan fasilitas pendukung lainnya)
- penertiban perumahan gubuk pinggir kali
- masih terdapat pungli terhadap warga yang ingin membangun/renovasi rumah
- penertiban pemulung dadakan
- permintaan untuk menyediakan hidran, untuk meminimalisir kebakaran di kawasan perumahan
- permintaan penghapusan dasawisma

n=55.083

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	31.255	56,74%
Prosedur pelayanan lebih mudah	24.095	43,74%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	23.118	41,97%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.844	21,50%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	11.407	20,71%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	9.625	17,47%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	7.775	14,12%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6.735	12,23%
Petugas lebih ramah	6.479	11,76%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.381	7,95%
Lainnya	16	0,03%

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN (3 TERENDAH)



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

Kelurahan Kedoya Utara	Jumlah	Persen
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	79	39%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	70	35%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	68	34%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	52	26%
Prosedur pelayanan lebih mudah	45	22%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	40	20%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	39	19%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	36	18%
Petugas lebih ramah	33	16%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	13	6%

n=201

Kelurahan Bukit Duri	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih mudah	119	52%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	105	46%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	111	49%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	66	29%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	35	15%
Petugas lebih ramah	28	12%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	37	16%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	53	23%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	46	20%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	10	4%

n=227

Kelurahan Duri Kosambi	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	131	60%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	131	60%
Prosedur pelayanan lebih mudah	119	54%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	67	31%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	51	23%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	40	18%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	40	18%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	34	16%
Petugas lebih ramah	18	8%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	16	7%

n=219

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN

NILAI PENANGANAN COVID



Tertinggi
Terendah

No	Pernyataan	TW 1 2022	TW 2 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	89,56	90,37	↑ -0,81
2	Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	88,54	89,50	→ -0,96
3	Apakah Lurah dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	87,39	88,28	→ -0,89
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah dengan sigap merespon hal tersebut?	86,79	87,86	↓ -1,07
5	Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	89,08	89,88	↑ -0,80

10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
JOGLO	100,00	100%
KWITANG	100,00	100%
MENTENG	100,00	91%
PETOJO SELATAN	100,00	100%
SEMPER TIMUR	100,00	99%
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	100%
DURI SELATAN	99,94	100%
KAPUK MUARA	99,89	100%
DURI PULO	99,88	100%
BIDARA CINA	99,78	98%

10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
KEDOYA UTARA	72,11	81%
GROGOL UTARA	78,57	92%
DURI KOSAMBI	80,21	97%
PONDOK KELAPA	80,41	99%
KALISARI	80,71	97%
BUKIT DURI	80,88	83%
TEBET TIMUR	80,88	93%
CIPINANG BESAR UTARA	81,00	83%
MANGGARAI SELATAN	81,01	89%
JATI PULO	81,05	97%

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=52.472 n=55.083

Harapan	TW 1 Tahun 2022	TW 2 Tahun 2022	% TW 1 Tahun 2022	% TW 2 Tahun 2022	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	23.659	25.043	45%	45%	→ 0%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	22.206	23.561	42%	43%	↑ 1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	18.852	19.219	36%	35%	↓ -1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	19.783	21.393	38%	39%	↑ 1%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	15.980	16.308	30%	30%	→ 0%
Menciptakan inovasi	13.894	14.819	26%	27%	↑ 1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	10.221	10.220	19%	19%	→ 0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6.173	6.307	12%	11%	↓ -1%

  
Prioritas **Kurang Prioritas**

KELURAHAN

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN



n=55.083

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	39.539	72%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	19.106	35%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	17.216	31%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	15.305	28%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	13.179	24%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan ²	11.113	20%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	7.143	13%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	4.942	9%
Tes Covid-19 gratis	4.931	9%
Pemberian vaksin dipercepat	4.813	9%

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

KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **96%** dengan **55.083** responden dari **57.488** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **89,96 (Mutu A)** naik sebesar **0,98 poin** dibandingkan triwulan 1 tahun 2022 (**88,98**).
- Di tingkat kelurahan, tiga nilai kepuasan tertinggi yakni **Joglo (100,00)**, **Petojo Selatan (100,00)**, dan **Tanjung Duren Selatan (99,97)**, sedangkan tiga nilai terendah yaitu **Kedoya Utara (74,45)**, **Bukit Duri (81,40)**, dan **Duri Kosambi (81,41)**. **Nilai Kedoya Utara** masih di bawah standar nilai kepuasan (**76,63**).
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli (**90,16**), sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan (**89,48**), 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 **89,20** yang **naik 0,82 poin** dari triwulan 1 tahun 2022.
- Indikator **kepuasan tertinggi pada penanganan COVID-19** di kelurahan adalah **Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah (**90,37**), sedangkan **indikator terendahnya** pada **kesigapan merespon** apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos (**87,86**).



**TERIMA
KASIH**