

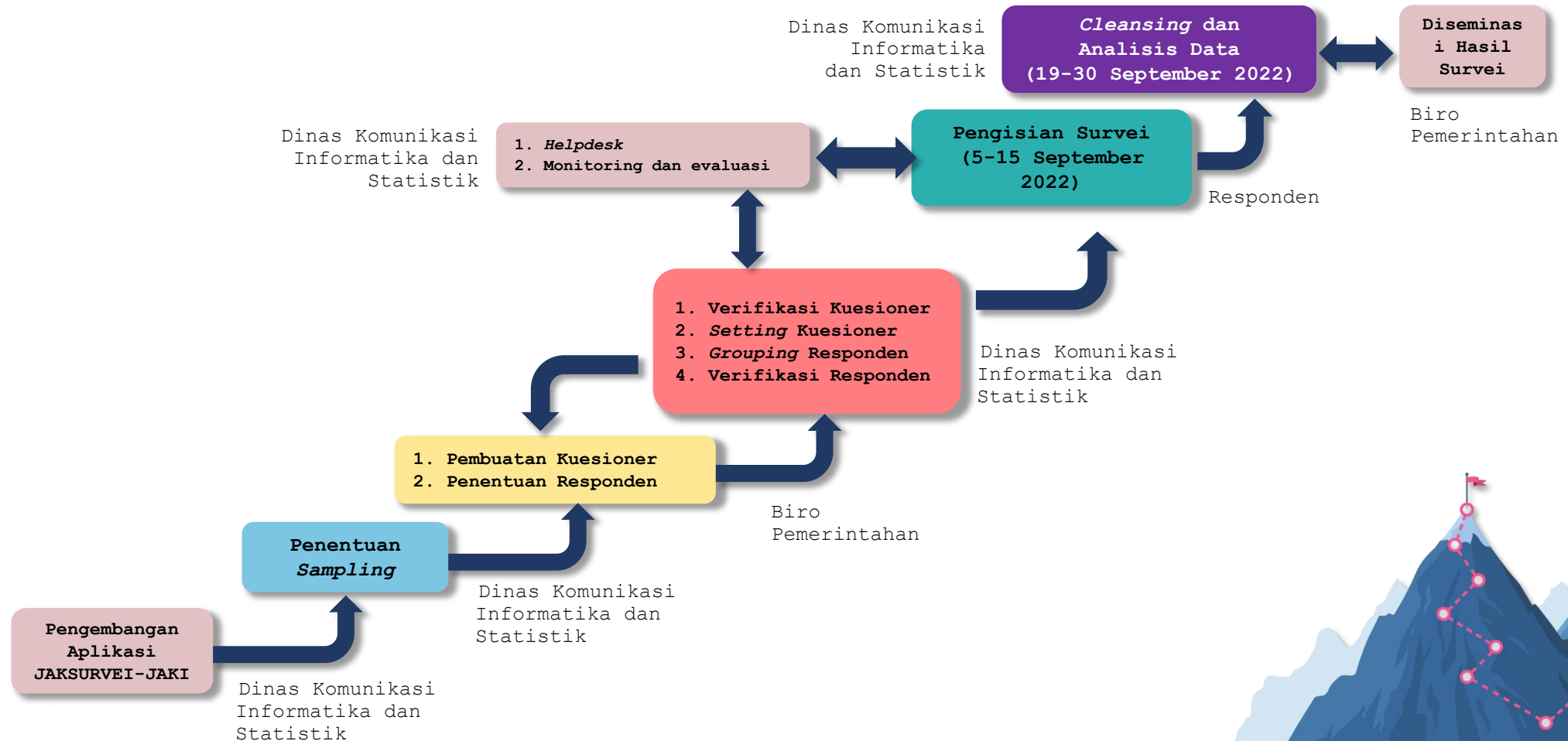
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2022

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH



JAKARTA, 30 SEPTEMBER
2022

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

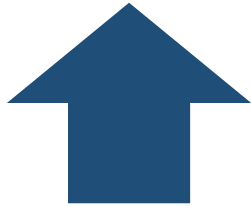
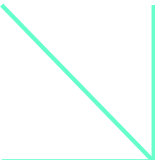


JUMLAH RESPONDEN



Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	(Data Valid)	Response Rate	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/Kabupaten	2022	TW 1	218	226	97%	11 - 20 Maret	10 hari
		TW 2	212	217	98%	9 - 20 Juni	8 hari
		TW 3	215	219	98%	5-15 September	10 hari
Kecamatan		TW 1	922	952	97%	11 - 20 Maret	10 hari
		TW 2	914	922	99%	9 - 20 Juni	8 hari
		TW 3	905	915	99%	5 - 15 September	10 hari
Kelurahan		TW 1	52.472	55.866	94%	11- 20 Maret	10 hari
		TW 2	55.083	57.488	96%	9 - 20 Juni	8 hari
		TW 3	54.736	57.084	96%	5 - 15 September	10 hari

JUMLAH RESPONDEN



Kota/Kabupaten
3 Responden



Kecamatan
9 Responden



Kelurahan
347 Responden

*Perubahan jumlah responden jika dibandingkan dengan Triwulan sebelumnya.

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN

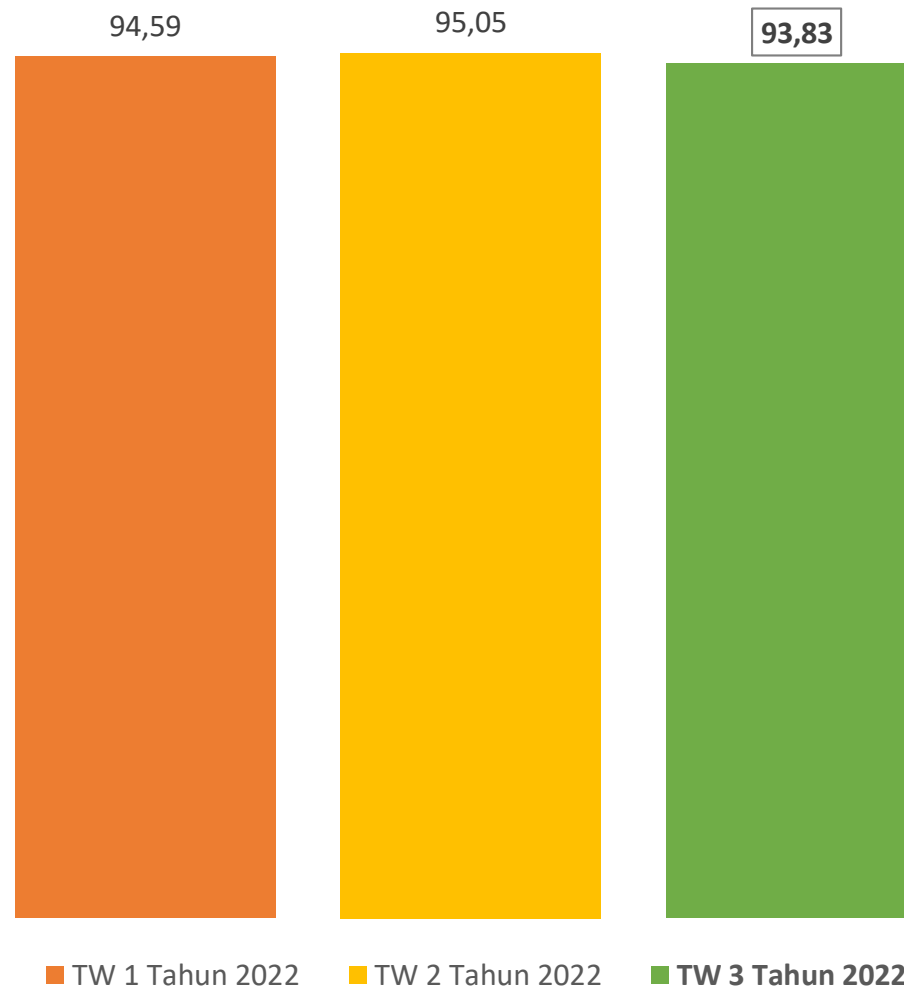


NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 3 Tahun 2022 (93,83) **menurun** sebesar 1,22 poin dibandingkan dengan TW 2 Tahun 2022 (95,05).

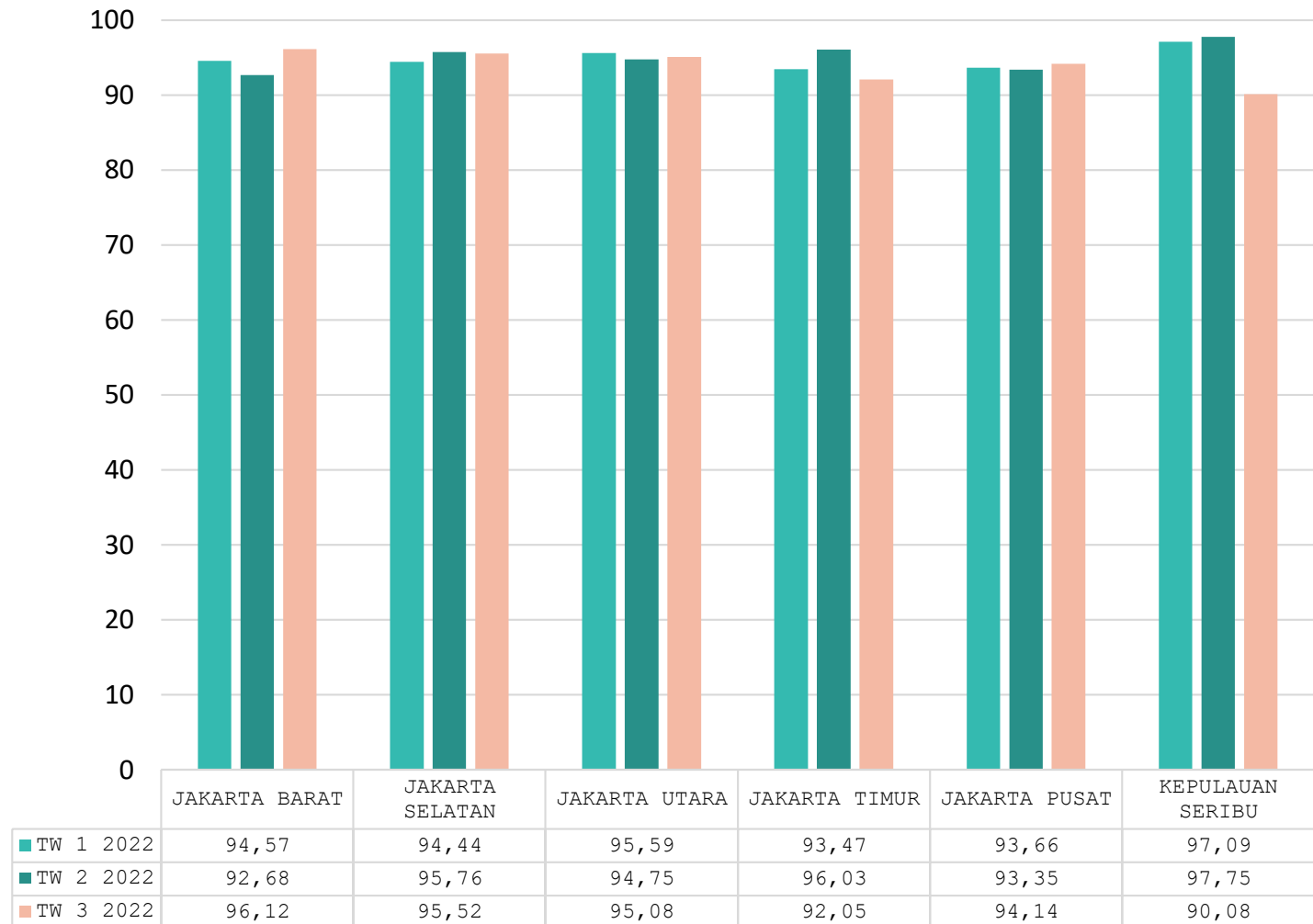
PERBANDINGAN IKM



RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN



- Pada **Triwulan 3 Tahun 2022**, nilai rata-rata SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Jakarta Barat, Jakarta Utara, dan Jakarta Pusat, sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Kepulauan Seribu.
- **Peningkatan terbesar** pada Wilayah Jakarta Barat (**3,44 poin**), sedangkan **penurunan terbesar** ada pada Kepulauan Seribu (**7,67 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI



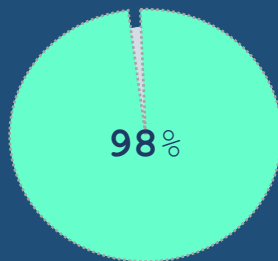
173 Orang
80%



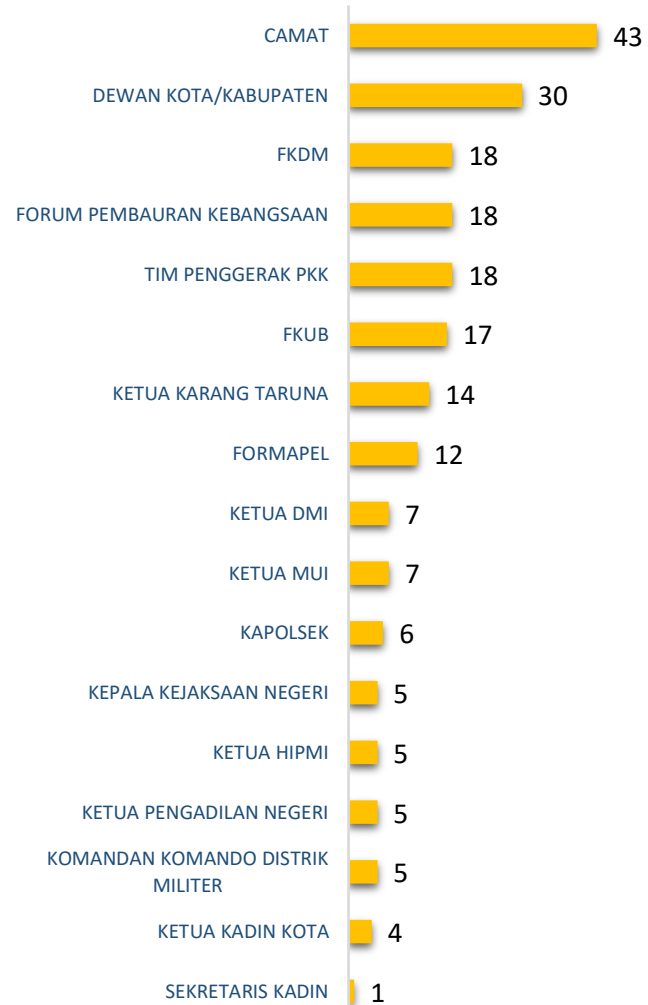
42 Orang
20%

Response Rate

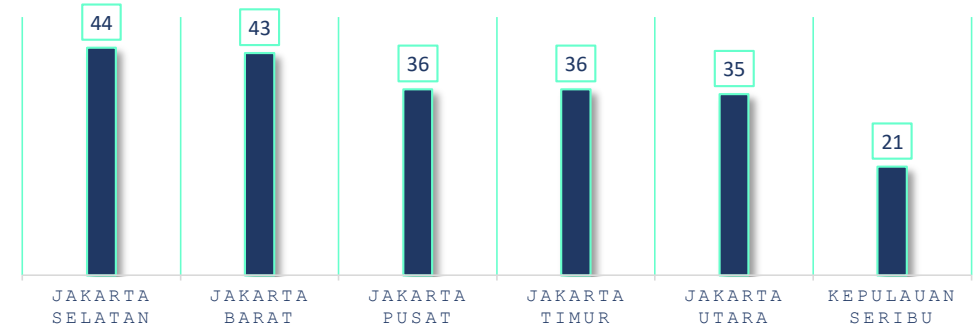
Responden : 215
Target : 219



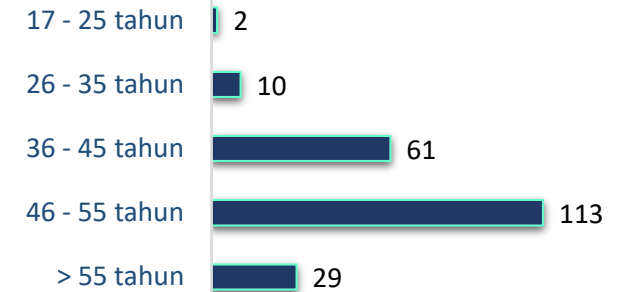
Segmentasi



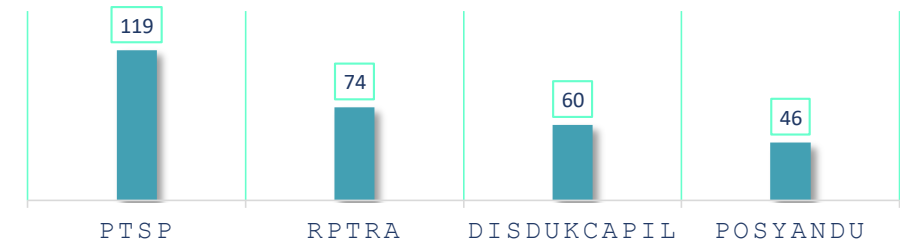
Kota/Kabupaten



Usia



Jumlah Kunjungan



*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 3 TAHUN 2022

INDEKS
KEPUASAN



MUTU A

PENANGANAN
COVID

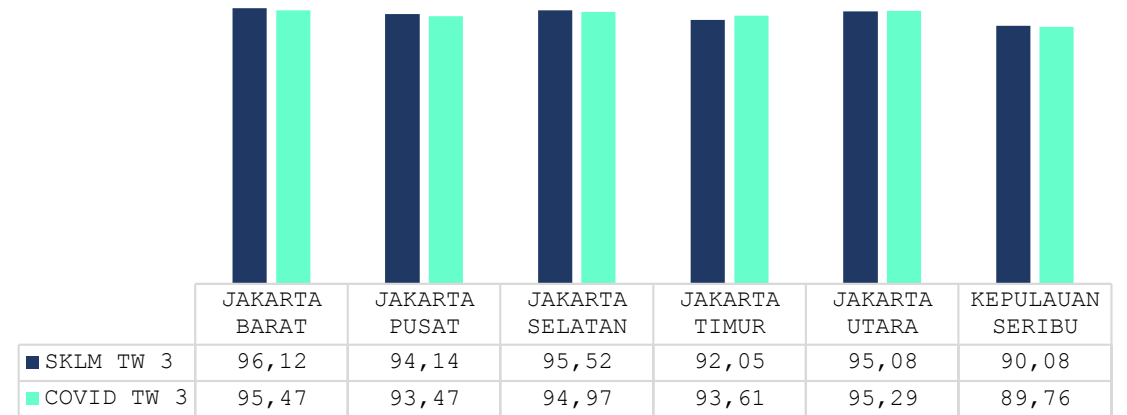


MUTU A

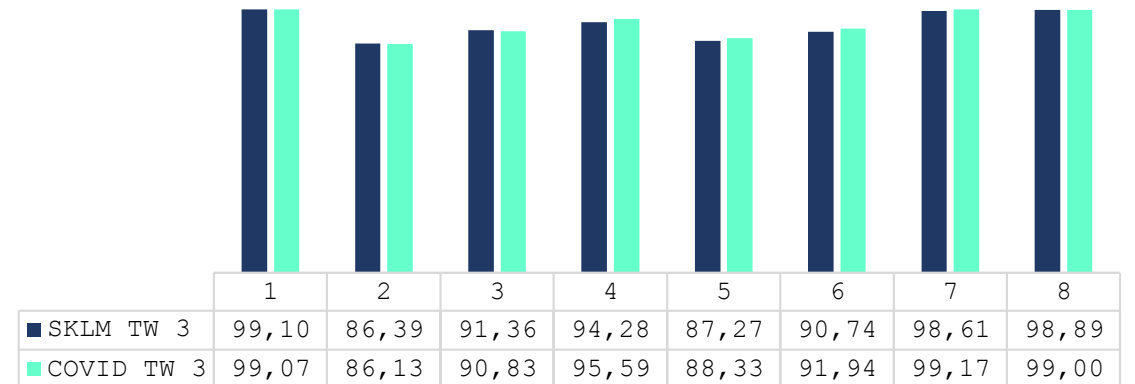
No	SEGMENTASI	JUMLAH	PERSENTASE
1	CAMAT	43	20%
2	DEWAN KOTA/KABUPATEN	30	14%
3	FKDM	18	8%
4	FORUM PEMBAURAN KEBANGSAAN	18	8%
5	TIM PENGGERAK PKK	18	8%
6	FKUB	17	8%
7	KETUA KARANG TARUNA	14	7%
8	FORMAPEL	12	6%

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 3 TAHUN 2022



n= 212

n= 215

NO	PERNYATAAN	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	Growth
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengkoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.)	95,17	94,19	↓ -0,98
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah	94,58	93,72	↓ -0,86
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	94,69	94,77	↑ 0,08
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	94,69	94,30	↓ -0,39
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	93,63	93,95	↑ 0,32
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	94,34	92,67	↓ -1,67
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	95,87	94,65	↓ -1,22
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	94,46	94,42	↓ -0,04
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	95,99	95,35	↓ -0,64
PERNYATAAN				
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	96,46	95,00	↓ -1,46
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	94,46	94,65	↑ 0,19
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)	93,04	92,67	↓ -0,37
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Walikota/ Bupati dengan sigap merespon hal tersebut?	93,90	93,99	↑ 0,09
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah?	95,28	94,53	↓ -0,75

■ Tertinggi
■ Terendah

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

n = 212

n = 215

DKI JAKARTA	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	105	123	50%	57%	↑ 7%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	95	100	45%	47%	↑ 2%
Menciptakan inovasi	109	96	51%	45%	↓ -6%
Kehadiran langsung ke masyarakat	61	71	29%	33%	↑ 4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	54	40	25%	19%	↓ -6%

- 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 menciptakan inovasi dan mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi.

PERBANDINGAN HARAPAN
MENURUT WILAYAH (1)



JAKARTA BARAT	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	14	20	32%	47%	↑ 15%
Menciptakan inovasi	32	19	73%	44%	↓ -29%
Kehadiran langsung ke masyarakat	6	19	14%	44%	↑ 30%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	21	17	48%	40%	↓ -8%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	15	11	34%	26%	↓ -8%

JAKARTA PUSAT	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	22	21	61%	58%	↓ -3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	16	15	44%	42%	↓ -2%
Menciptakan inovasi	11	15	31%	42%	↑ 11%
Kehadiran langsung ke masyarakat	17	13	47%	36%	↓ -11%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	8	17%	22%	↑ 5%

  
Prioritas Kurang Prioritas
as

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

PERBANDINGAN HARAPAN
MENURUT WILAYAH (2)



JAKARTA SELATAN	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	20	24	48%	55%	↑ 7%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	16	23	38%	52%	↑ 14%
Menciptakan inovasi	23	23	55%	52%	↓ -3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	11	15	26%	34%	↑ 8%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	14	3	33%	7%	↓ -26%

JAKARTA TIMUR	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	16	20	48%	56%	↑ 8%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	14	19	42%	53%	↑ 11%
Menciptakan inovasi	17	16	52%	44%	↓ -8%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	8	9	24%	25%	↑ 1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	11	8	33%	22%	↓ -11%

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


Prioritas Kurang Prioritas
as

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN
MENURUT WILAYAH (3)



JAKARTA UTARA	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	22	25	61%	71%	↑ 10%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19	17	53%	49%	↓ -4%
Menciptakan inovasi	16	14	44%	40%	↓ -4%
Kehadiran langsung ke masyarakat	9	10	25%	29%	↑ 4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	4	17%	11%	↓ -6%

KEPULAUAN SERIBU	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	13	14	62%	67%	↑ 5%
Menciptakan inovasi	10	9	48%	43%	↓ -5%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	7	8	33%	38%	↑ 5%
Kehadiran langsung ke masyarakat	7	6	33%	29%	↓ -4%
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

PrioritasKurang Prioritas

KOTA/KABUPATEN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN

MASUKAN DAN SARAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	131	60,93%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	79	36,74%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	62	22,79%
Koordinasi ditingkatkan	57	26,51%
Prosedur pelayanan lebih mudah	49	19,07%
Prosedur pelayanan lebih mudah	41	28,84%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	28	13,02%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	27	12,56%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	24	11,16%
Petugas lebih ramah	12	5,58%

n = 215

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

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19



SARAN PENANGANAN COVID-19	JUMLAH	PERSENTASE
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	135	62,79%
Pemberian vaksin dipercepat	67	31,16%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	66	30,70%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	56	26,05%
Tes Covid-19 gratis	52	24,19%
Koordinasi ditingkatkan ²	41	19,07%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	41	19,07%
Tranparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	32	14,88%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	20	9,30%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	17	7,91%

- 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 **215** responden dari **219** data valid.
2. IKM tingkat kota/kabupaten pada **Triwulan 3** Tahun 2022 (**93,83**) **menurun** sebesar 1,22 poin dibandingkan dengan **Triwulan 2** Tahun 2022 (**95,05**).
3. Pada **Triwulan 3 Tahun 2022**, nilai rata-rata SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Jakarta Barat, Jakarta Utara, Jakarta Pusat sedangkan terjadi **penurunan** pada Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Kepulauan Seribu.
4. Peningkatan terbesar pada Wilayah Jakarta Barat (**3,44 poin**), sedangkan **penurunan terbesar** ada pada Kepulauan Seribu (**7,67 poin**).
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari walikota/bupati pada periode ini adalah **mengikutsertakan** masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi dan **Responsif dan cepat** tanggap terhadap permasalahan
6. Selain itu, terdapat penilaian terhadap penanganan COVID-19 di tingkat kota/kabupaten yakni **93,76** 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 (**95,00** poin), sedangkan indikator terendahnya ada pada **tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar** ketentuan PSBB (**92,67** poin).

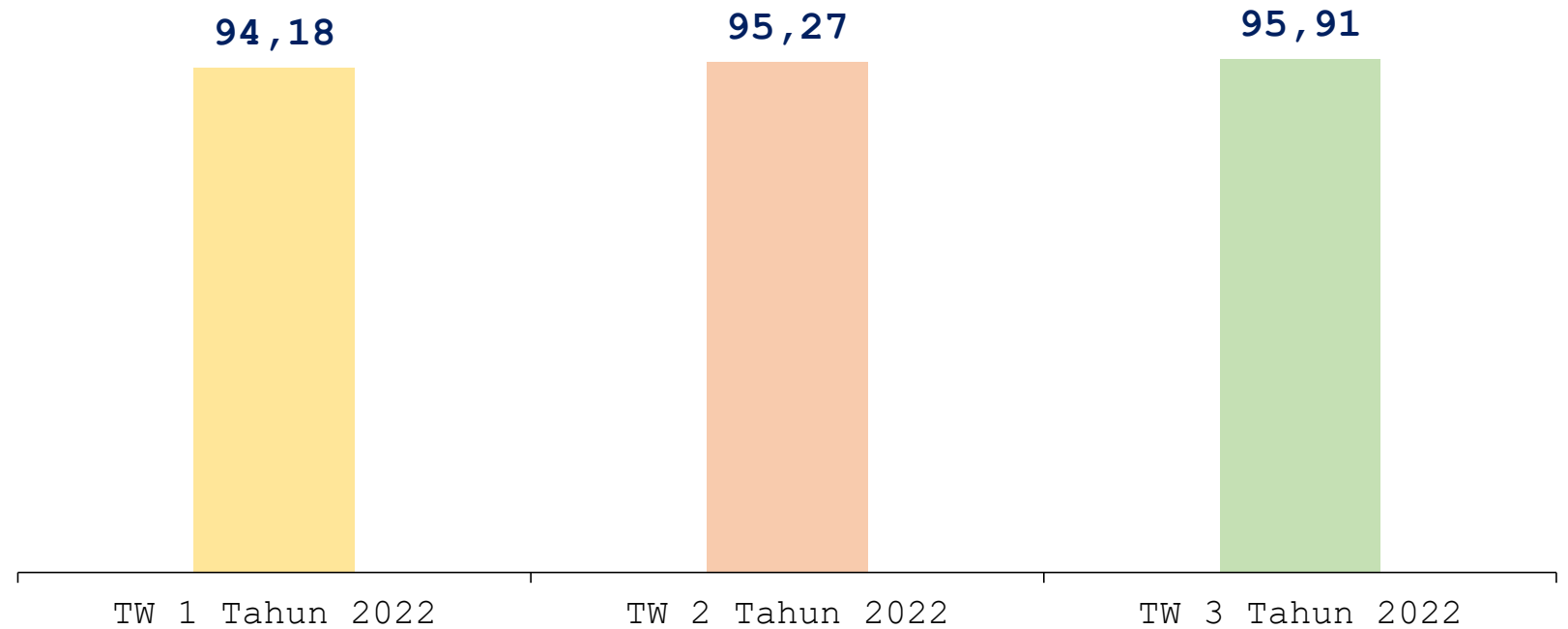
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN



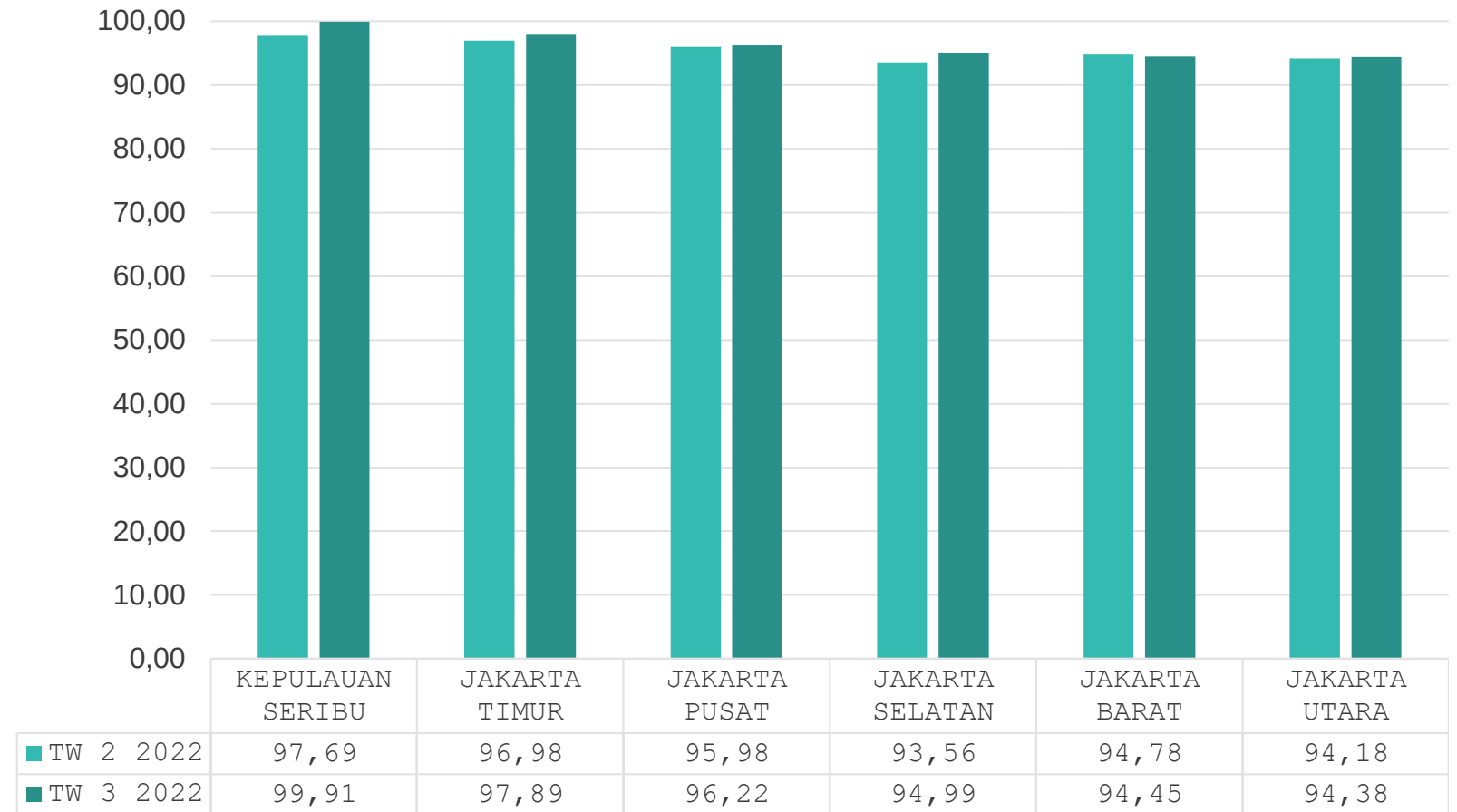
- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 3 tahun 2022 **(95,91)** **naik 0,64** poin jika dibandingkan triwulan 2 tahun 2022 **(95,27)**.



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 3 Tahun 2022, nilai rata-rata SKLM Kecamatan di tingkat Kota meningkat pada Kepulauan Seribu, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, dan Jakarta Utara. Namun turun pada Jakarta Barat.
- Peningkatan terbesar pada Kepulauan Seribu (**2,22 poin**), sedangkan penurunan terbesar pada Jakarta Barat (**0,33**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI

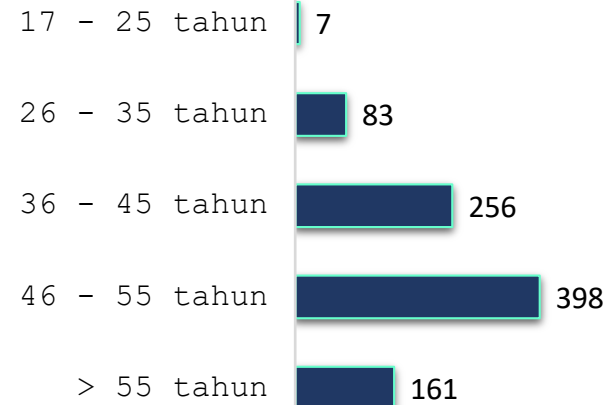


634 Orang
70%

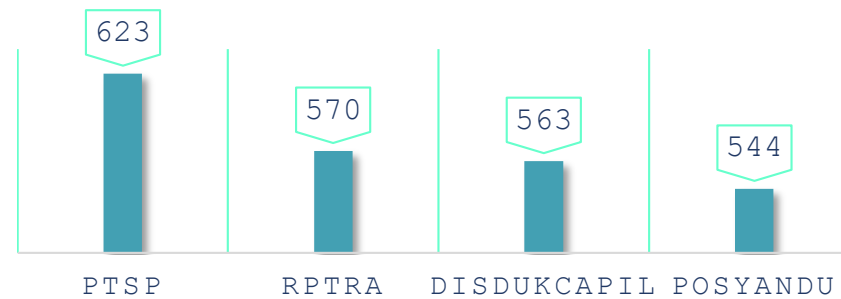


271 Orang
30%

Usia



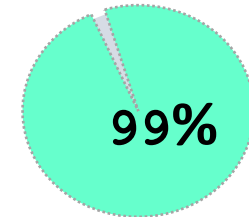
Jumlah Kunjungan



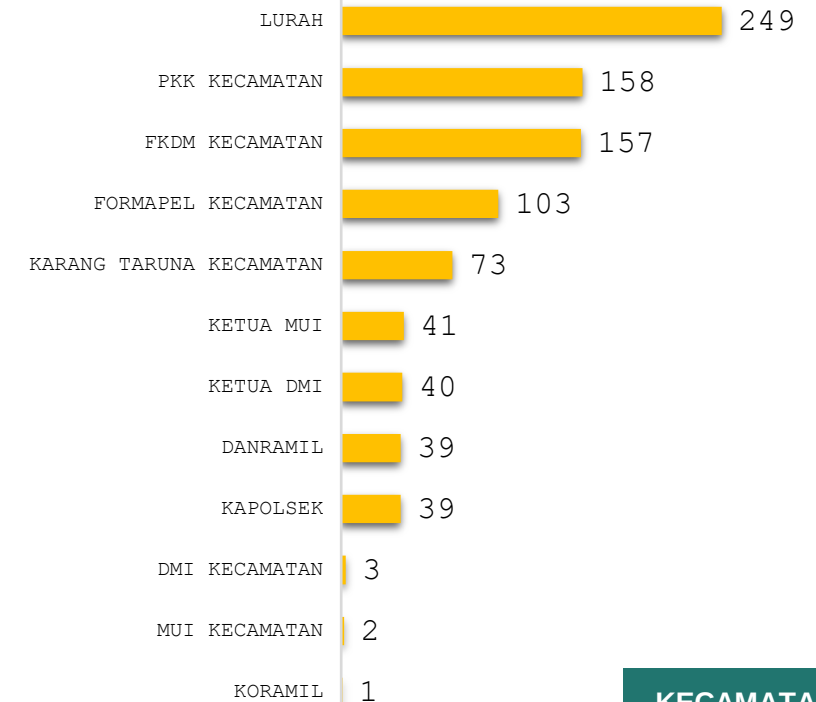
*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

Response Rate

Responden : 905
Target : 915



Segmen



KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2022

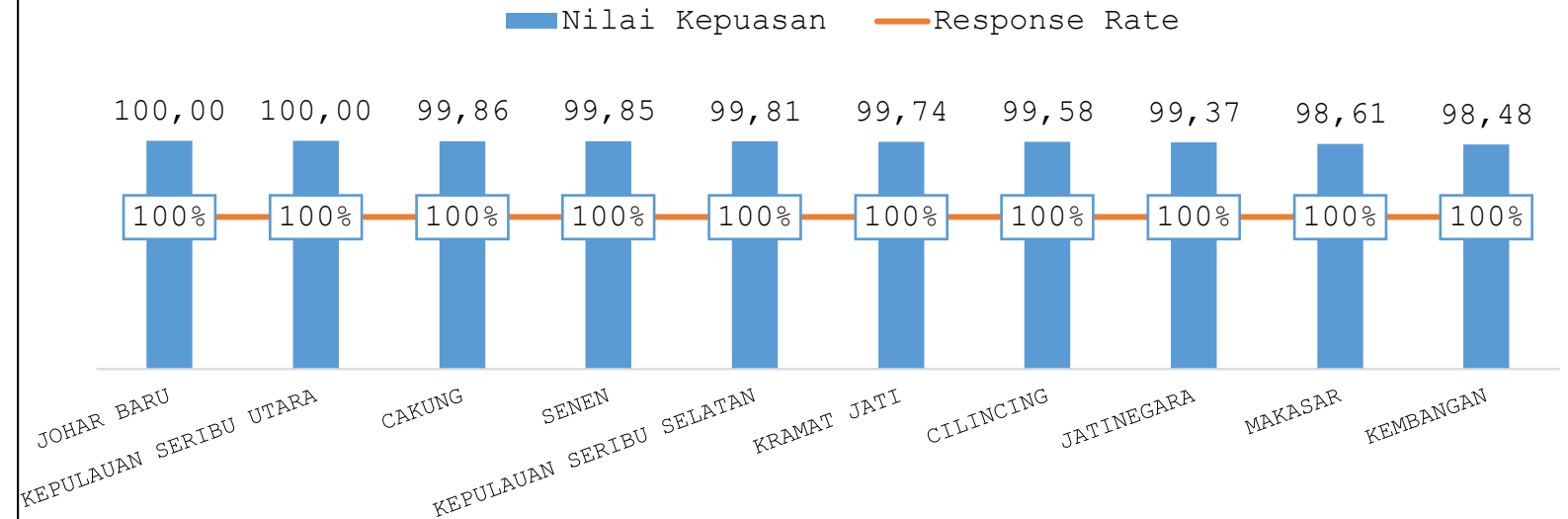
TINGKAT KEPUASAN



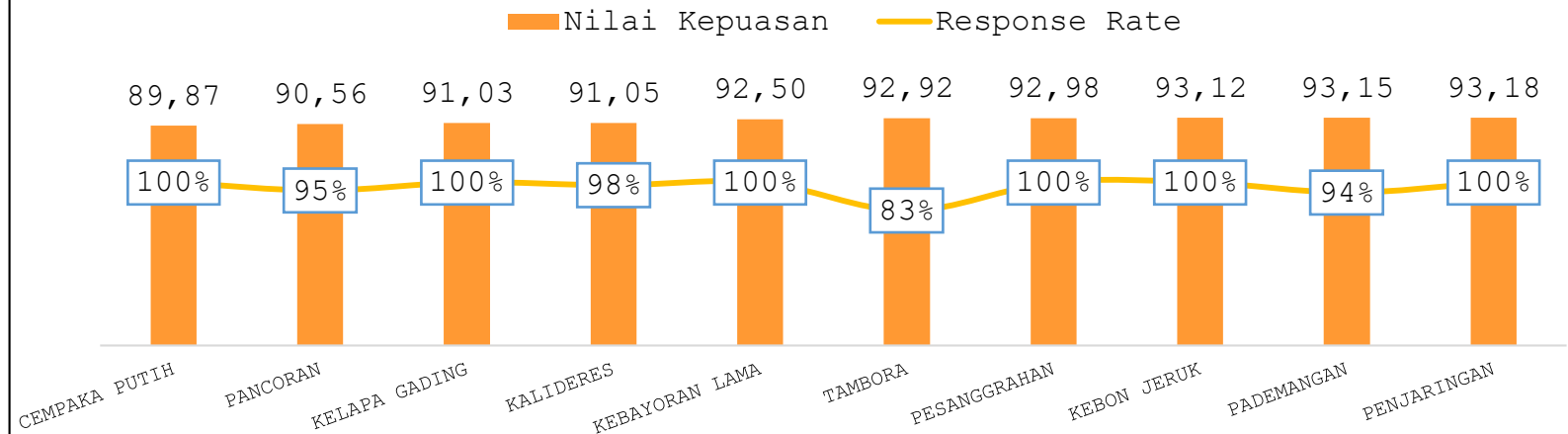
MUTU A



10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 2 Tahun 2022						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2022	TW 3 2022		TW 2 2022	TW 3 2022	
JOHAR BARU	100,00	100,00	→ 0,00	20	20	→ 0
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100,00	→ 0,00	15	15	→ 0
CAKUNG	100,00	99,86	↓ -0,14	21	20	↓ -1
SEZEN	100,00	99,85	↓ -0,15	17	18	↑ 1
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	95,37	99,81	↑ 4,44	15	15	→ 0
KRAMAT JATI	93,12	99,74	↑ 6,62	21	21	→ 0
CILINCING	99,03	99,58	↑ 0,55	20	20	→ 0
JATINEGARA	98,48	99,37	↑ 0,89	22	22	→ 0
MAKASAR	95,32	98,61	↑ 3,29	19	18	↓ -1
KEMBANGAN	98,86	98,48	↓ -0,38	22	22	→ 0

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 2 Tahun 2022						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2022	TW 3 2022		TW 2 2022	TW 3 2022	
CEMPAKA PUTIH	96,57	89,87	↓ -6,70	17	17	→ 0
PANCORAN	93,33	90,56	↓ -2,77	20	20	→ 0
KELAPA GADING	95,14	91,03	↓ -4,11	12	13	↑ 1
KALIDERES	84,49	91,05	↑ 6,56	53	54	↑ 1
KEBAYORAN LAMA	92,84	92,50	↓ -0,34	19	20	↑ 1
TAMBORA	92,68	92,92	↑ 0,24	22	20	↓ -2
PESANGGRAHAN	87,72	92,98	↑ 5,26	19	19	→ 0
KEBON JERUK	95,63	93,12	↓ -2,51	21	21	→ 0
PADEMANGAN	93,23	93,15	↓ -0,08	16	15	↓ -1
PENJARINGAN	85,75	93,18	↑ 7,43	23	22	↓ -1

- Kecamatan yang **masih** masuk 10 Nilai Terendah di TW 3 Tahun 2022 : Kalideres, Penjaringan, Gambir, Kebayoran Baru, dan Kemayoran

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEMBANGAN	98,48	100%	2 Tertinggi
TAMAN SARI	97,36	86%	
TAMBORA	92,92	83%	2 Terendah
KALIDERES	91,05	98%	

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
JOHAR BARU	100,00	100%	2 Tertinggi
SENEN	99,85	100%	
GAMBIR	93,40	100%	2 Terendah
CEMPAKA PUTIH	89,87	100%	

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
MAMPANG PRAPATAN	98,30	100%	2 Tertinggi
SETIABUDI	98,25	100%	
KEBAYORAN LAMA	92,50	100%	2 Terendah
PANCORAN	90,56	95%	

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
CAKUNG	99,86	100%	2 Tertinggi
KRAMAT JATI	99,74	100%	
CIRACAS	96,2	100%	2 Terendah
MATRAMAN	95	100%	

JAKARTA UTARA

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
CILINCING	99,58	100%	2 Tertinggi
KOJA	95,42	100%	
PADEMANGAN	93,15	94%	2 Terendah
KELAPA GADING	91,03	100%	

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%	Tertinggi
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	99,81	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pelayanan Kecamatan	TW 2 2022	TW 3 2022	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	94,45	95,94	↑ 1,49
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	94,56	95,72	↑ 1,16
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	94,26	95,00	↑ 0,74
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	95,51	96,38	↑ 0,87
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	95,16	95,64	↑ 0,48
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	94,39	95,00	↑ 0,61
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	94,61	95,94	↑ 1,33
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	94,89	95,88	↑ 0,99
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	94,94	95,99	↑ 1,05

■ Tertinggi
■ Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Kepuasan
LURAH	249	97,46
PKK KECAMATAN	158	94,97
FKDM KECAMATAN	157	93,05
FORMAPEL KECAMATAN	103	96,36
KARANG TARUNA KECAMATAN	73	93,42
KETUA MUI	41	97,83
KETUA DMI	40	95,42
DANRAMIL	39	97,08
KAPOLSEK	39	97,15
DMI KECAMATAN	3	100,00
MUI KECAMATAN	2	100,00
KORAMIL	1	100,00

TINGKAT KEPUASAN
PER INDIKATOR
(3 KECAMATAN
TERENDAH)



No	Pernyataan	CEMPAKA PUTIH	PANCORAN	KELAPA GADING
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	88,24	91,25	90,38
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	91,18	92,50	92,31
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	88,24	91,25	90,38
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	92,65	90,00	96,15
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	91,18	87,50	90,38
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	91,18	90,00	90,38
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	89,71	90,00	88,46
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	88,24	90,00	90,38
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	88,24	92,50	90,38
INDEKS KEPUASAN		89,87	90,56	91,03

 Tertinggi
 Terendah

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.

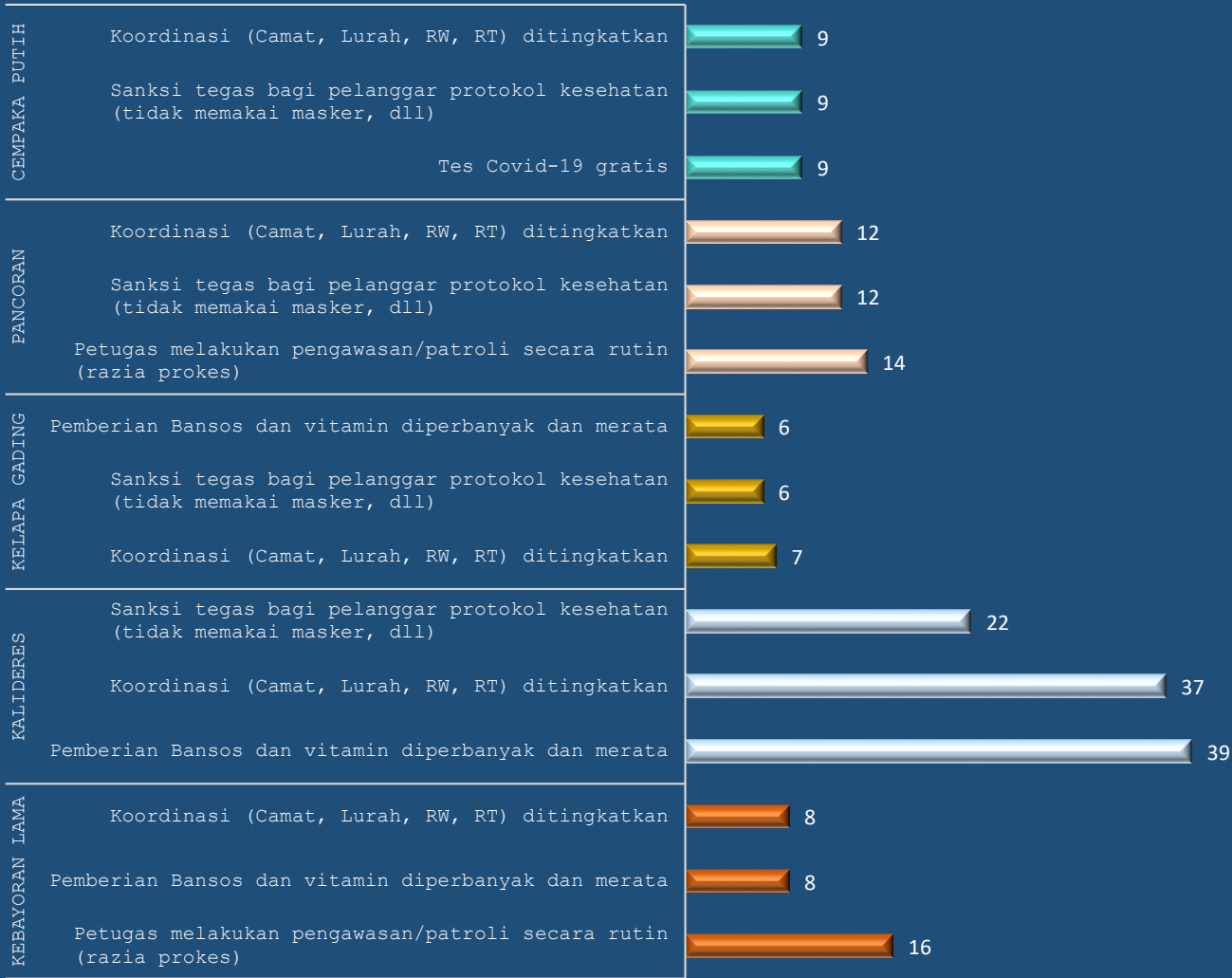
- Catatan :
- Tiap responden memilih maksimal 3 dari 8 pilihan jawaban
 - Persentase berdasarkan jumlah responden

n=914 n=905

Harapan	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	%TW 2 Tahun 2022	%TW 3 Tahun 2022	Growth
Menciptakan Inovasi	369	393	40%	43%	↑ 3%
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	401	361	44%	40%	↓ -4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	294	298	32%	33%	↑ 1%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	264	288	29%	32%	↑ 3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	265	267	29%	30%	↑ 1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	258	263	28%	29%	↑ 1%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	238	216	26%	24%	↓ -2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	100	110	11%	12%	↑ 1%



HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



n=905

Saran Keseluruhan	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	569	62,87%
Prosedur pelayanan lebih mudah	236	26,08%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	228	25,19%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	215	23,76%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	214	23,65%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	151	16,69%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	148	16,35%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	117	12,93%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	99	10,94%
Petugas lebih ramah	70	7,73%
Lainnya	3	0,33%

Lainnya : Bantuan pangan dan kebersihan lingkungan.

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)



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

Kecamatan Cempaka Putih	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	8	47%
Prosedur pelayanan lebih mudah	7	41%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	5	29%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	5	29%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4	24%

n=17

Kecamatan Pancoran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	11	55%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	8	40%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	6	30%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	5	25%
Prosedur pelayanan lebih mudah	4	20%

n=20

Kecamatan Kelapa Gading	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	10	77%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	4	31%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	4	31%
Prosedur pelayanan lebih mudah	3	23%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	1	8%

n=13

NILAI PENANGANAN COVID



No	Penanganan Covid Kecamatan	TW 2 2022	TW 3 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Camat dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	94,75	96,35	↑ 1,60
2	Apakah Camat sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	93,96	95,58	↑ 1,62
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	92,94	94,12	↑ 1,18
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Camat dengan sigap merespon hal tersebut?	93,79	95,36	↑ 1,57
5	Bagaimana Camat dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah?	94,80	95,94	↑ 1,14

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
CAKUNG	100,00	100%
CILINCING	100,00	100%
JOHAR BARU	100,00	100%
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%
SENEN	99,72	100%
KOJA	99,41	100%
JATINEGARA	99,09	100%
KRAMAT JATI	99,05	100%
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	99,00	100%
TANAH ABANG	98,61	94%

10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
KELAPA GADING	89,62	100%
PADEMANGAN	90,42	94%
PENJARINGAN	90,68	100%
KALIDERES	91,20	98%
PANCORAN	91,38	95%
PESANGGRAHAN	91,58	100%
GAMBIR	92,34	100%
TAMBORA	92,75	83%
PALMERAH	92,83	96%
GROGOL PETAMBURAN	93,10	100%

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN



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

n=905

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	589	65%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	275	30%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	233	26%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	208	23%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	179	20%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	155	17%
Tes Covid-19 gratis	116	13%
Pemberian vaksin dipercepat	114	13%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	97	11%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	83	9%

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **99%** dengan 905 responden dari target 915 responden.
- **Nilai Kepuasan (IKM)** di tingkat kecamatan **95,91 (Mutu A) naik 0,64 poin** dari triwulan 2 tahun 2022.
- Di tingkat kecamatan, ada 2 kecamatan dengan nilai IKM 100,00 yakni Johar Baru dan Kepulauan Seribu Utara.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli (96,38)**, sedangkan **indikator terendah** pada **Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan (95,00)** dan **Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman (95,00)**.
- Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **menciptakan inovasi** dan **perbaikan prasarana dan sarana**.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat kecamatan yakni **95,64** yang naik **1,01 poin** dari triwulan 2 tahun 2022.
- **Indikator kepuasan tertinggi** pada penanganan COVID-19 di kecamatan adalah Peran Camat dalam **memonitor dan mengedukasi** warga terkait dengan Penanganan Covid-19 **(96,35)**, sedangkan **indikator terendahnya** pada **Ketegasan** Camat dalam **memberikan sanksi sosial** terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB **(94,12)**, sama seperti triwulan sebelumnya.

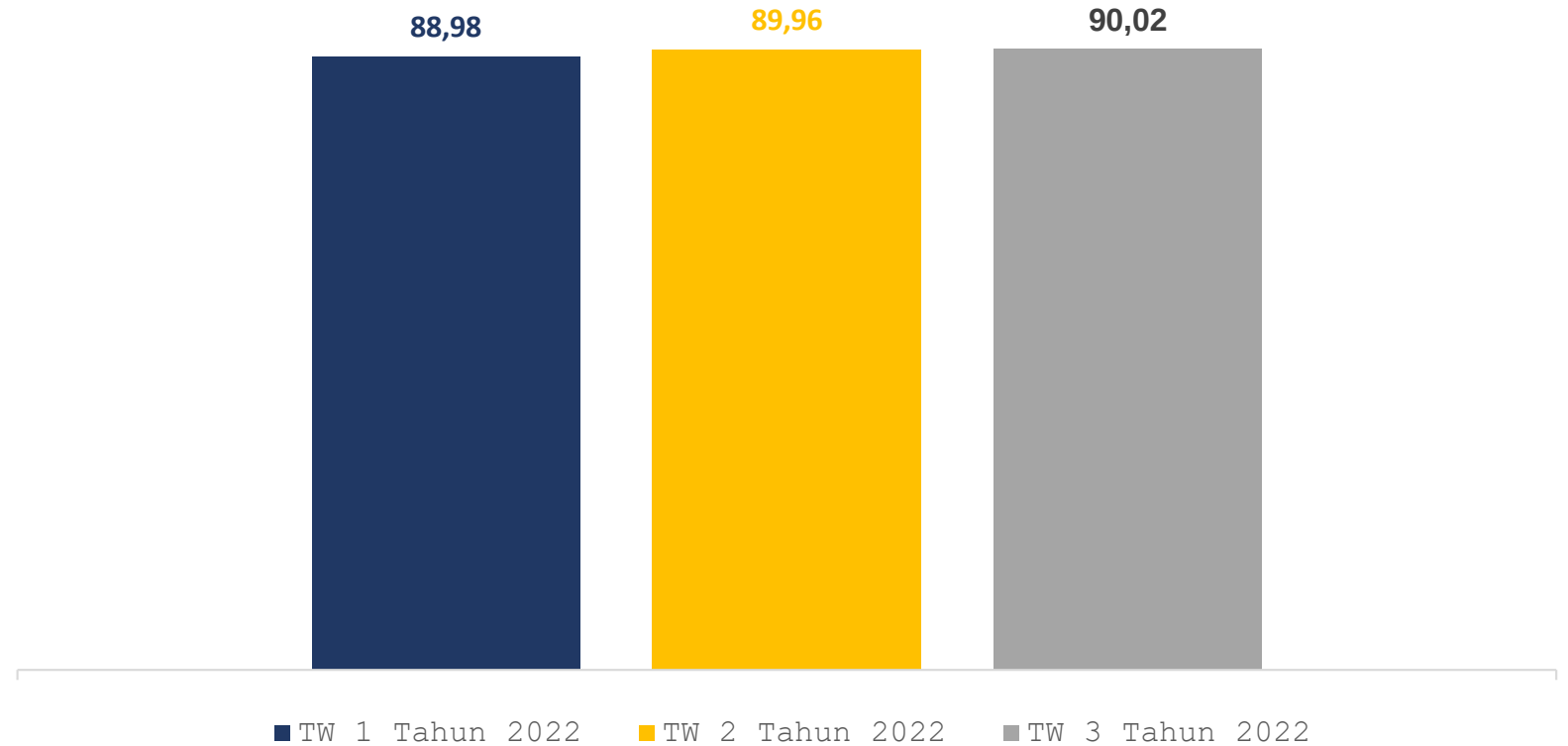
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN



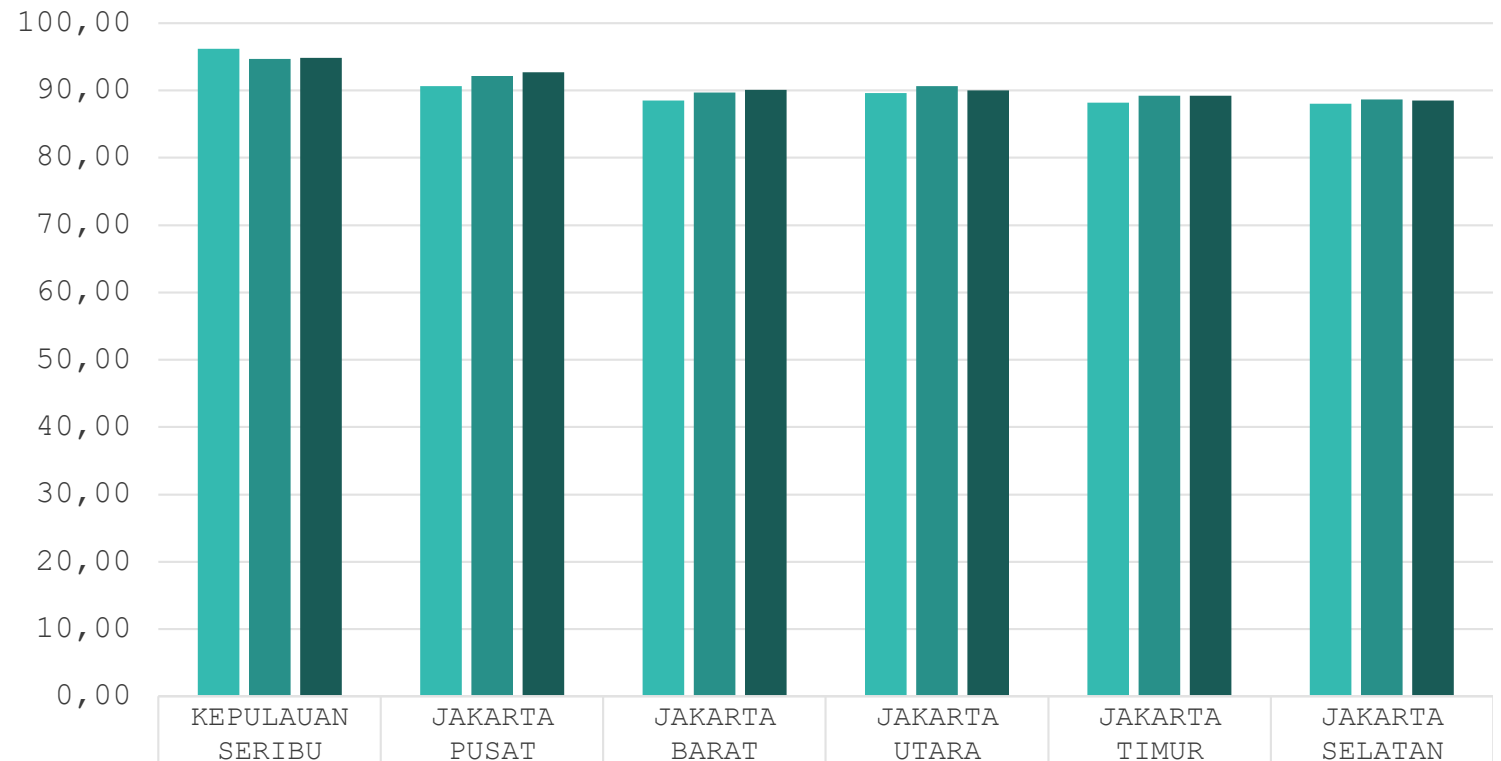
Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 3 tahun 2022 bernilai **90,02** naik 0,06 poin dibandingkan triwulan 2 tahun 2022 (89,96).



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan tertinggi berada pada wilayah **Kepulauan seribu (94,83)** terjadi kenaikan sebesar **0,15** poin jika dibandingkan triwulan lalu dan untuk nilai terendah di triwulan 3 ini terletak pada wilayah **Jakarta Selatan (88,54)** yang mengalami penurunan sebesar **0,13** poin jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada periode saat ini

DEMOGRAFI

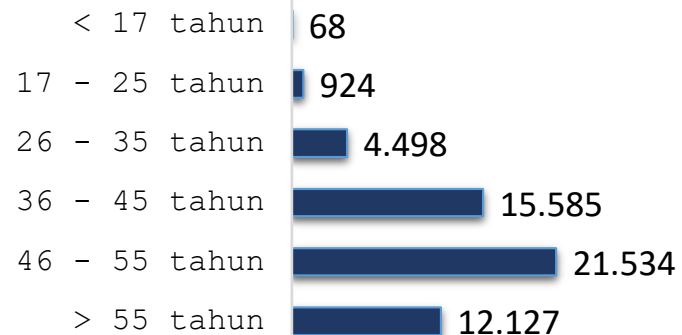


24.844 Orang
45%



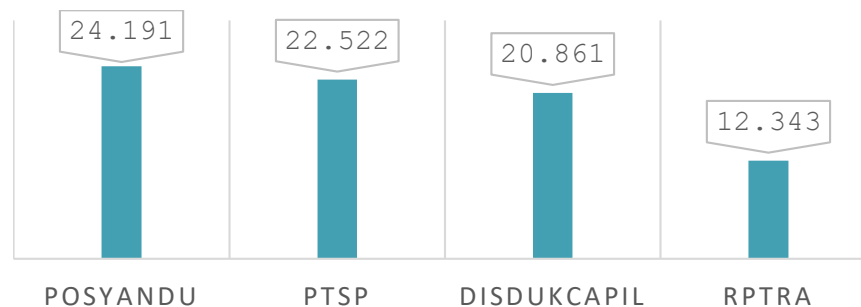
29.892 Orang
55%

Usia



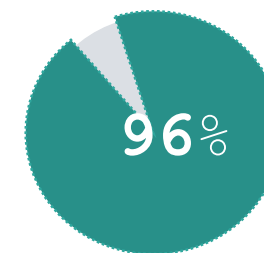
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

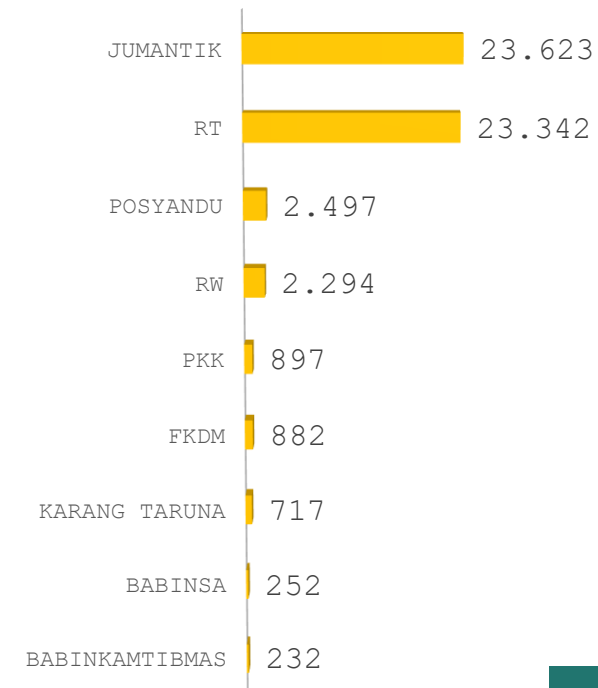


Response Rate

Responden :
54.736
Target : 57.084



Segmen



KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2022

TINGKAT KEPUASAN

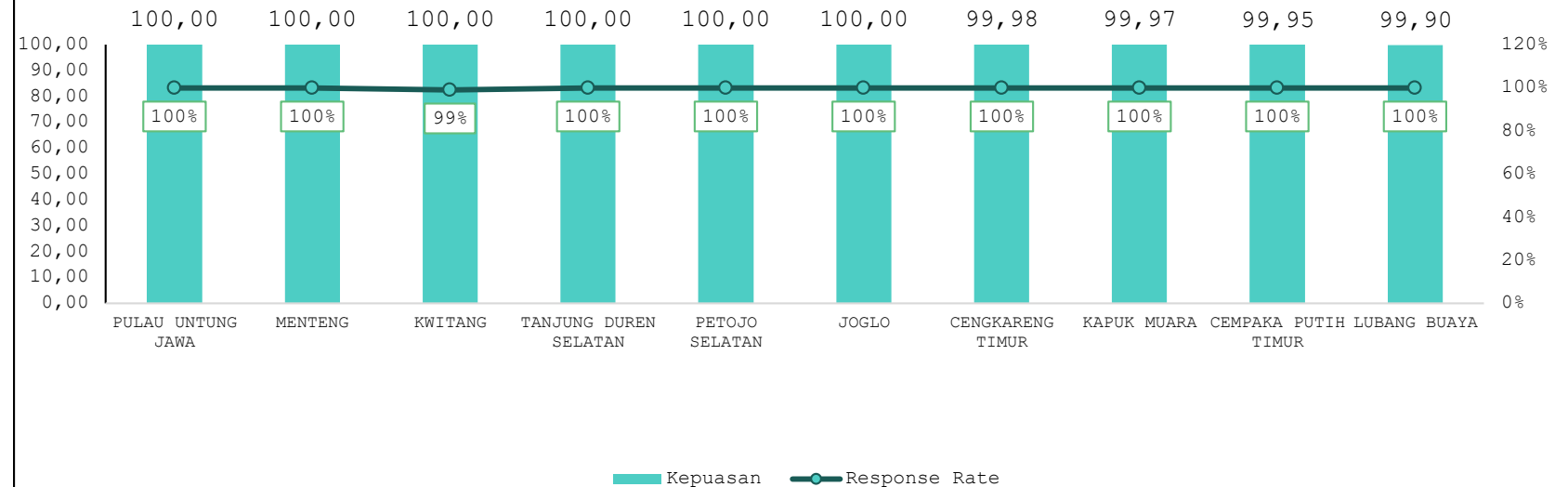


MUTU A

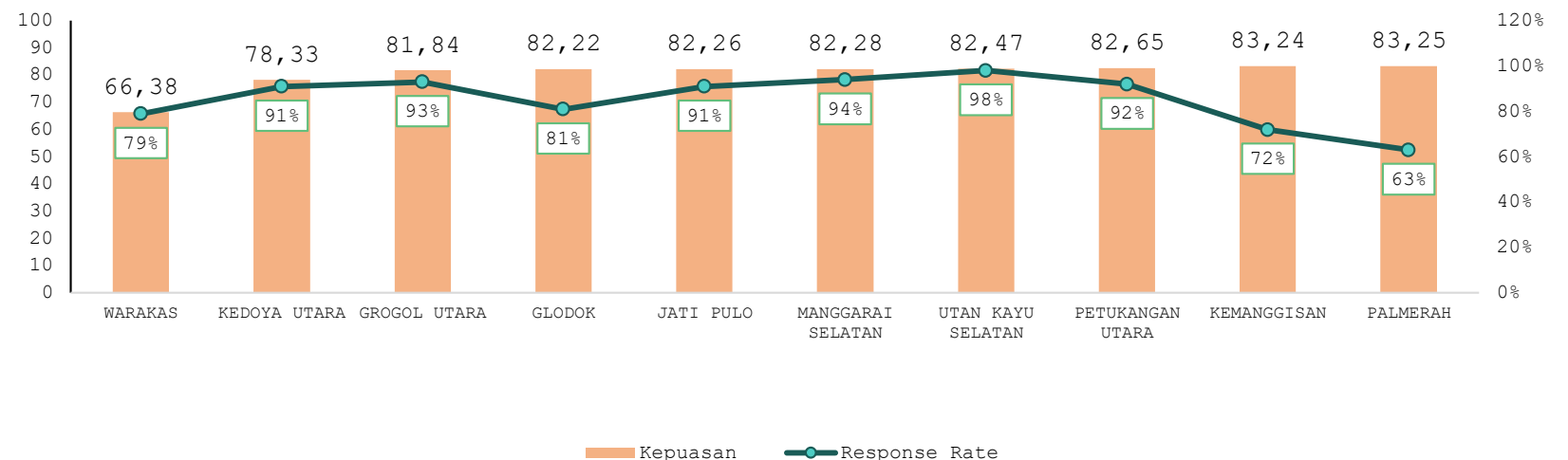
Catatan :

- 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 Warakas masih di bawah standar nilai kepuasan (66,38)

EVALUASI TINGKAT KELURAHAN



Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di Triwulan 2 tahun 2022							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 2	Responden Growth
	TW 2 2022	TW 3 2022		TW 2 2022	TW 3 2022		
JOGLO	100,00	100,00	→ 0,00	185	185	100%	→ 0
PETOJO SELATAN	100,00	100,00	→ 0,00	207	208	100%	↑ 1
TANJUNG DUREN SELATAN	99,97	100,00	↑ 0,03	185	185	100%	→ 0
KWITANG	99,97	100,00	↑ 0,03	220	218	100%	↓ - 2
SEMPER TIMUR	99,96	99,82	↓ - 0,14	189	188	99%	↓ - 1
DURI PULO	99,96	97,25	↓ - 2,71	213	213	100%	→ 0
MENTENG	99,95	100,00	↑ 0,05	102	113	91%	↑ 11
DURI SELATAN	99,90	95,64	↓ - 4,26	169	169	100%	→ 0
KAPUK MUARA	99,81	99,97	↑ 0,16	190	190	100%	→ 0
TANAH SEREAL	99,79	99,85	↑ 0,06	278	278	100%	→ 0

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di Triwulan 2 tahun 2022							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 2	Responden Growth
	TW 2 2022	TW 3 2022		TW 2 2022	TW 3 2022		
KEDOYA UTARA	74,45	78,33	↑ 3,88	201	225	100%	↑ 24
BUKIT DURI	81,40	83,87	↑ 2,47	227	253	100%	↑ 26
DURI KOSAMBI	81,41	84,42	↑ 3,01	219	225	100%	↑ 6
SEMANAN	81,75	93,76	↑ 12,01	70	113	100%	↑ 43
PONDOK KELAPA	81,81	88,50	↑ 6,69	400	403	99%	↑ 3
JATI PULO	81,89	82,26	↑ 0,37	256	260	100%	↑ 4
KEMANGGISAN	82,05	83,24	↑ 1,19	80	85	91%	↑ 5
SUNTER JAYA	82,42	83,99	↑ 1,57	198	207	100%	↑ 9
GROGOL UTARA	82,48	81,84	↓ - 0,64	98	93	100%	↓ - 5
TEBET TIMUR	82,59	83,59	↑ 1,00	198	198	100%	→ 0

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2022 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	100%	2 Tertinggi
JOGLO	100,00	100%	
GLODOK	81,42	81%	2 Terendah
KEDOYA UTARA	78,07	91%	

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PETOJO SELATAN	100,00	100%	3 Tertinggi
MENTENG	100,00	99%	
KWITANG	100,00	97%	
KARANG ANYAR	84,30	97%	2 Terendah
GALUR	83,57	99%	

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PEJATEN TIMUR	98,30	100%	2 Tertinggi
PASAR MINGGU	98,06	100%	
MANGGARAI SELATAN	82,28	92%	2 Terendah
GROGOL UTARA	81,84	93%	

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
LUBANG BUAYA	99,90	100%	2 Tertinggi
PULO GEBANG	99,50	100%	
JATINEGARA	84,20	100%	2 Terendah
UTAN KAYU SELATAN	82,47	99%	

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KAPUK MUARA	99,97	100%	2 Tertinggi
SEMPER BARAT	98,98	97%	
SUNTER AGUNG	83,38	85%	2 Terendah
WARAKAS	66,38	79%	

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PULAU UNTUNG JAWA	100,00	100%	2 Tertinggi
PULAU PANGGANG	99,35	100%	
PULAU HARAPAN	92,86	100%	2 Terendah
PULAU KELAPA	88,64	99%	

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

Indikator	Kepuasan TW 2 Tahun 2022	Kepuasan TW 3 Tahun 2022	Growth
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	89,65	89,84	↑ 0,19
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	89,65	89,73	↑ 0,08
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	89,48	89,56	↑ 0,08
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	91,16	91,24	↑ 0,08
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	89,70	89,84	↑ 0,14
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	89,96	90,21	↑ 0,25
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	89,96	90,05	↑ 0,09
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	89,93	90,12	↑ 0,19
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	90,03	90,01	↓ -0,02

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
JUMANTIK	23.623	90,13
RT	23.342	92,96
POSYANDU	2.497	92,86
RW	2.294	93,60
PKK	897	94,68
FKDM	882	93,08
KARANG TARUNA	717	93,48
BABINSA	252	96,96
BABINKAMTIBMAS	232	95,38

Tertinggi

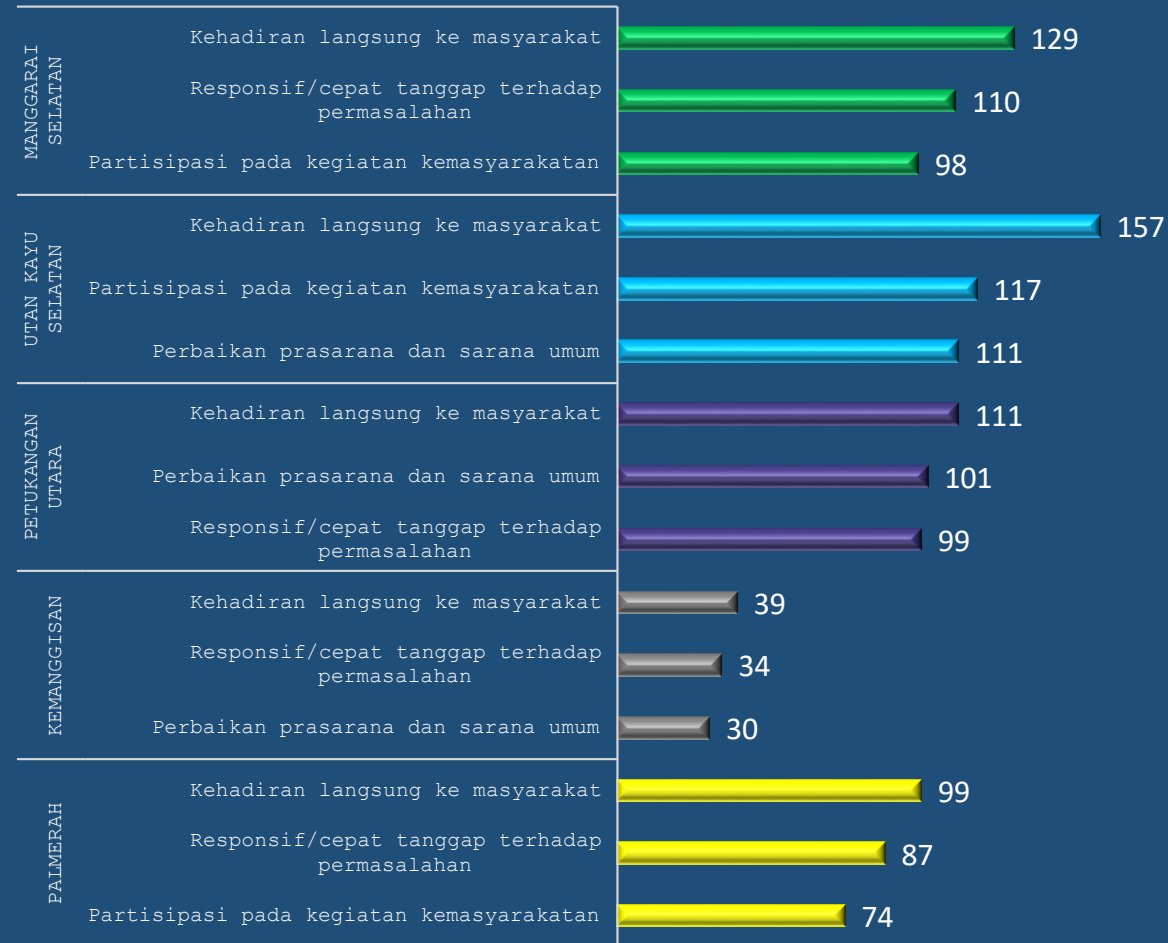
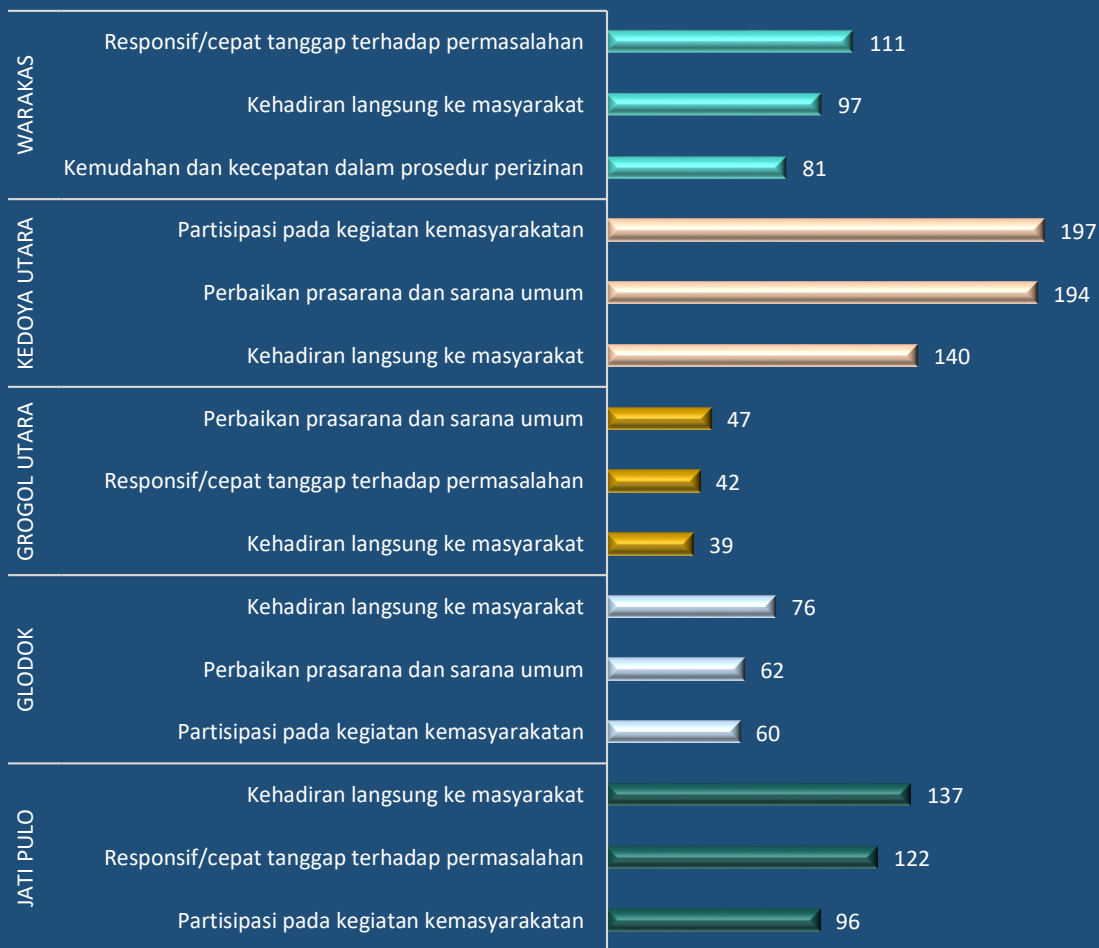
Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	Warakas	Kedoya Utara	Grogol Utara
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	66,40	78,44	80,91
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	66,50	78,00	81,99
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	65,81	78,44	80,65
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	66,70	78,44	84,41
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	66,50	78,22	81,45
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	66,80	78,44	82,26
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	66,01	78,44	80,91
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	66,21	78,22	82,53
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	66,50	78,33	81,45

■ Tertinggi
■ Terendah

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



- Catatan Lainnya :
- Permintaan pelatihan gratis
 - Karang taruna meminta dilibatkan dalam acara/kegiatan
 - Penertiban balapan liar
 - Penyuluhan kepada pedagang untuk menjaga kebersihan
 - Permintaan aplikasi untuk RT/RW agar mempermudah laporan data warga
 - Penambahan sarana dan prasarana untuk PAUD
 - Revitalisasi trotoar untuk pejalan kaki

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	31.114	56,84%
Prosedur pelayanan lebih mudah	23.977	43,80%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	22.504	41,11%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	11.314	20,67%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.015	20,12%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	9.570	17,48%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	7.704	14,07%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	7.020	12,83%
Petugas lebih ramah	6.419	11,73%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.095	7,48%
Lainnya	15	0,03%

n=54.736

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 Warakas	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	175	69,17%
Prosedur pelayanan lebih mudah	87	34,39%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	86	33,99%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	59	23,32%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	41	16,21%
Petugas lebih ramah	40	15,81%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	35	13,83%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	28	11,07%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	23	9,09%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	19	7,51%

n=253

Kelurahan Kedoya Utara	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	182	80,89%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	172	76,44%
Prosedur pelayanan lebih mudah	109	48,44%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	40	17,78%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	26	11,56%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	23	10,22%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	16	7,11%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	13	5,78%
Petugas lebih ramah	7	3,11%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4	1,78%

n=225

Kelurahan Grogol Utara	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	44	47,31%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	42	45,16%
Prosedur pelayanan lebih mudah	40	43,01%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	31	33,33%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	25	26,88%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	20	21,51%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	19	20,43%
Petugas lebih ramah	17	18,28%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	15	16,13%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	7	7,53%

n=93

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN



NILAI PENANGANAN COVID



No	Pernyataan	TW 2 2022	TW 3 2022	Growth
1	Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid- 19 di wilayah?	90,37	90,59	↑ 0,22
2	Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	89,5	89,56	↑ 0,06
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	88,28	88,43	↑ 0,15
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah dengan	87,86	88,06	↑ 0,20
5	Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	89,88	90,09	↑ 0,21

10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Cempaka putih timur	100,00	100%
Jembatan lima	100,00	100%
Kapuk muara	100,00	100%
Palmerah	100,00	63%
Pangadegan	100,00	98%
Kwitang	99,98	99%
Pisangan baru	99,98	96%
Semper timur	99,97	99%
Tanjung duren selatan	99,97	100%
Cengkareng timur	99,94	100%

10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Kedoya utara	78,11	91%
Utan kayu selatan	78,48	98%
Grogol selatan	79,25	99%
Manggarai selatan	79,78	94%
Meruya utara	80,78	94%
Jati	81,01	99%
Pasar manggis	81,29	100%
Petojo selatan	81,58	99%
Pondok bambu	81,66	100%
Cilincing	81,95	99%

Tertinggi
Terendah

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

Harapan	n=55.083		n=54.736		Growth
	TW 2 Tahun 2022	TW 3 Tahun 2022	% TW 2 Tahun 2022	% TW 3 Tahun 2022	
Kehadiran langsung ke masyarakat	25.043	25.278	45%	46%	↑ 1%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	23.561	22.498	43%	41%	↓ -2%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	21.393	21.255	39%	39%	→ 0%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19.219	18.969	35%	35%	→ 0%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	16.308	16.361	30%	30%	→ 0%
Menciptakan inovasi	14.819	14.581	27%	27%	→ 0%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	10.220	10.589	19%	19%	→ 0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6.307	6.885	11%	13%	↑ 2%

  
Prioritas **Kurang Prioritas**

KELURAHAN

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN



n=54.736

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 5M	38.777	70,84%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	17.867	32,64%
Pemberian sarana cuci tangan dan pembagian masker di gang-gang kecil	17.173	31,37%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	15.621	28,54%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	12.667	23,14%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	6.335	11,57%
Pemberian vaksin dipercepat	5.094	9,31%
Tes Covid-19 gratis	5.015	9,16%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	4.939	9,02%
Lainnya	15	0,03%

Lainnya :

- Bantuan dipercepat
- Honor untuk Satgas Covid tidak ada
- Meningkatkan fasilitas kesehatan
- Pelatihan gratis dan lapangan pekerjaan untuk warga
- Pemantauan terhadap warga yg positif lebih ditingkatkan
- Pemberian bantuan dampak pandemi dengan sama rata
- Perhatikan yang isoman dirumah (untuk urusan makan dan jajan anak)
- Tingkatkan LMK dalam berkoordinasi

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

KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **96%** dengan **54.736** responden dari **57.084** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **90,02 (Mutu A)** naik sebesar **0,06 poin** dibandingkan triwulan 2 tahun 2022 **(89,96)**.
- Di tingkat kelurahan, terdapat enam nilai kepuasan memiliki nilai sempurna yakni **Joglo (100,00)**, **Petojo Selatan (100,00)**, **Kwitang (100,00)**, **Menteng (100,00)** **Pulau Untung Jawa (100,00)** dan **Tanjung Duren Selatan (100,00)**, sedangkan tiga nilai terendah yaitu **Warakas (66,38)**, **Kedoya Utara (78,33)**, dan **Grogol Utara (81,84)**. **Nilai Warakas** masih di bawah standar nilai kepuasan **66,38 (Mutu C)**.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli **(91,24)**, sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan **(89,56)**, 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 **89,26** yang **naik 0,06 poin** dari triwulan 2 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 **(90,59)**, sedangkan **indikator terendahnya** pada **kesigapan merespon** apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos **(88,06)**.



**TERIMA
KASIH**