Sukses Jakarta untuk Indonesia

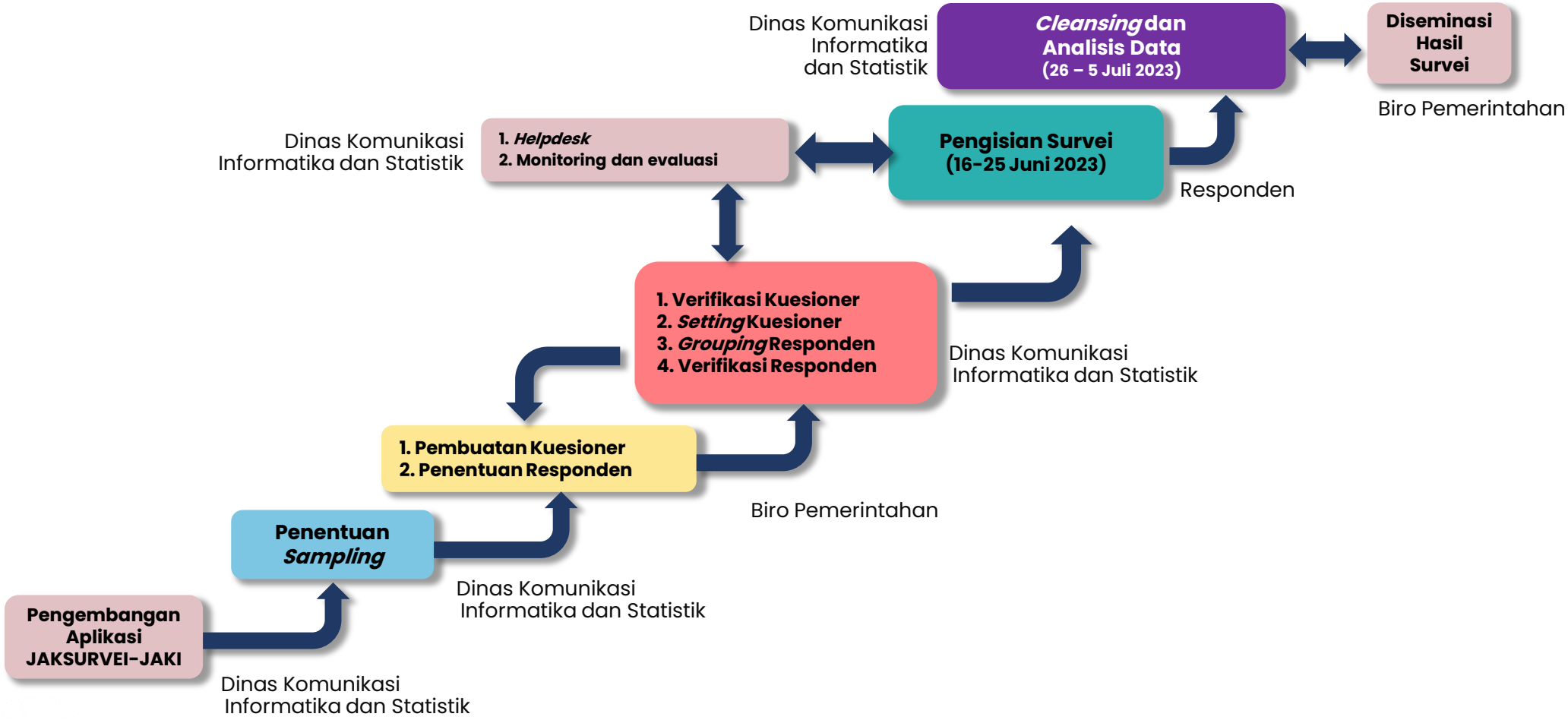
Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 03 JULI 2023

Jakarta
kota kolaborasi

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



JUMLAH RESPONDEN

Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	(Data Valid)	Response Rate	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/Kabupaten	**2023**	TW 1	212	216	98%	17 – 27 Maret	5 hari
		TW 2	**212**	**214**	**99%**	**16 – 23 Juni**	**8 hari**
Kecamatan	**2023**	TW 1	906	914	99%	17 – 27 Maret	5 hari
		TW 2	**901**	**915**	**98%**	**16 – 23 Juni**	**8 hari**
Kelurahan	**2023**	TW 1	54.105	56.584	96%	17 – 27 Maret	5 hari
		TW 2	**53.787**	**56.253**	**96%**	**16 – 23 Juni**	**8 hari**

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

JUMLAH RESPONDEN

Kota/Kabupaten
0 Responden

Kecamatan
5 Responden

Kelurahan
318 Responden

*Perubahan jumlah responden jika dibandingkan dengan Triwulan sebelumnya.

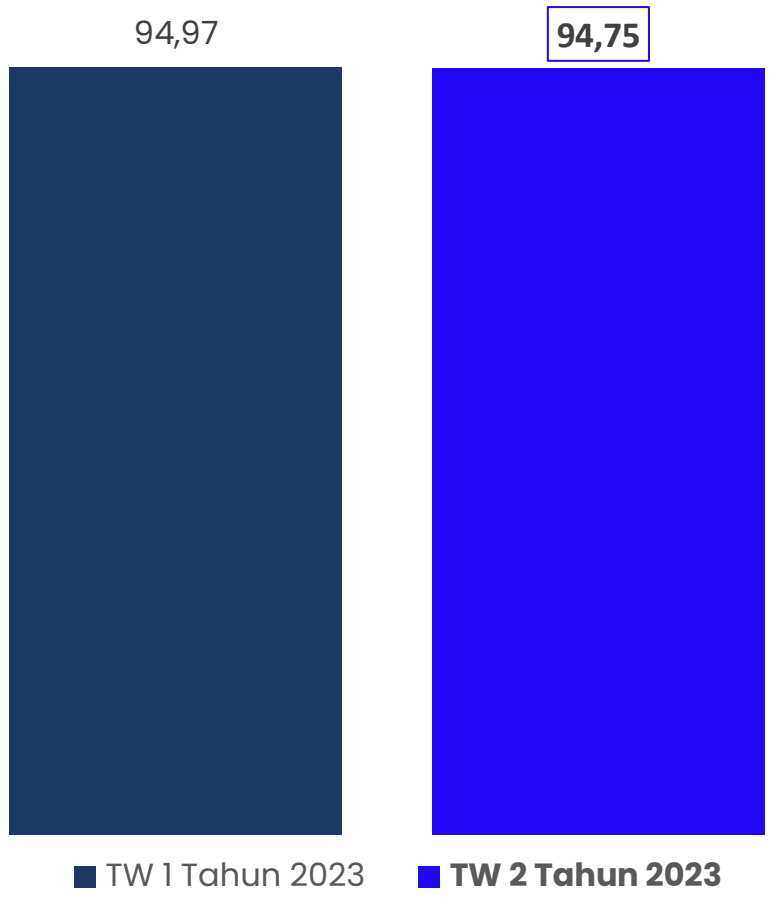
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT
TINGKAT KOTA/KABUPATEN

KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN

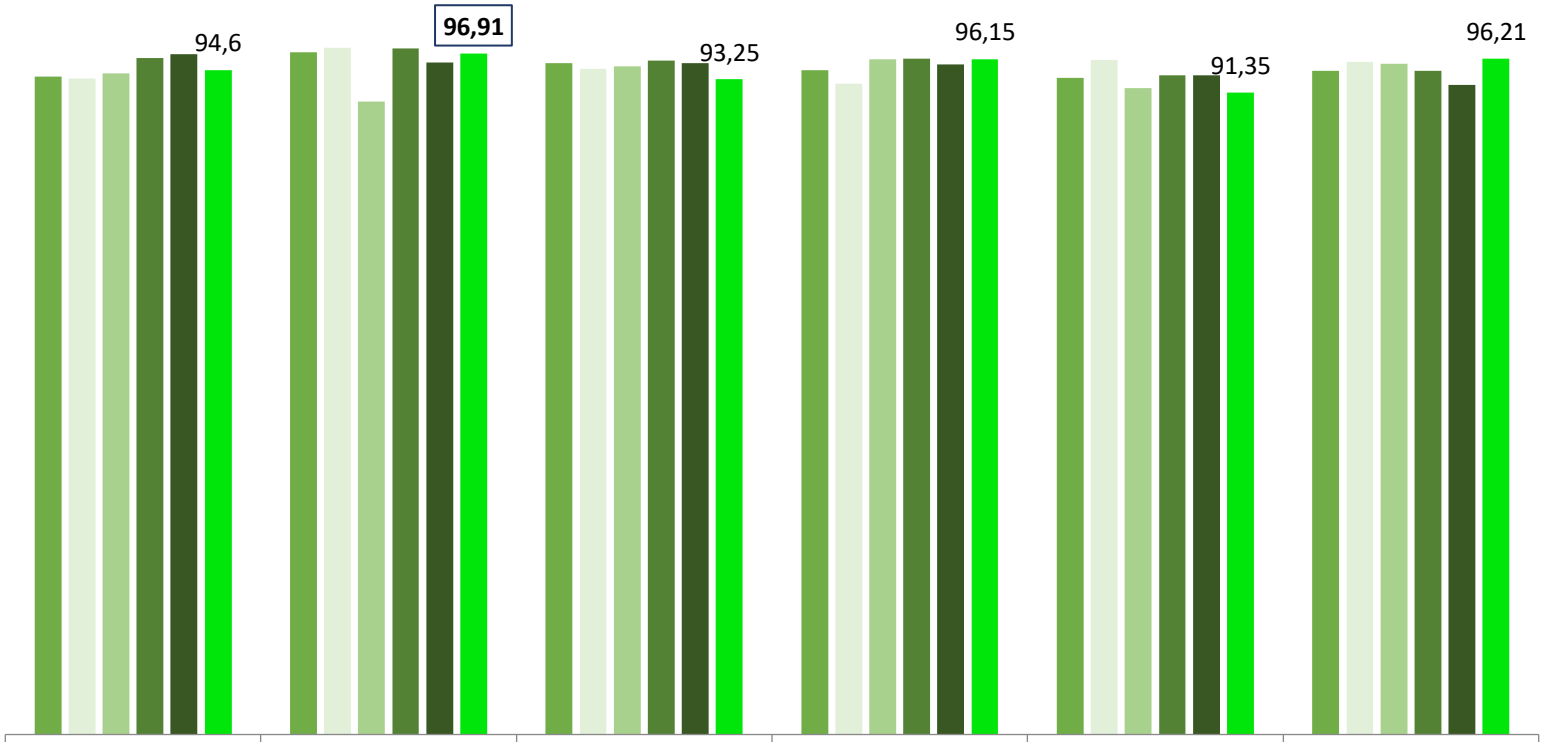
- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 2 Tahun 2023 **(94,75) menurun** sebesar 0,22 poin dibandingkan dengan Triwulan 1 Tahun 2023 (94,97).

PERBANDINGAN IKM



RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN

- Pada **Triwulan 2 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Kepulauan Seribu, Jakarta Barat dan Jakarta Selatan sedangkan **penurunan** terjadi di Wilayah Jakarta Pusat, Jakarta Utara dan Jakarta Timur.
- **Peningkatan terbesar** pada Wilayah **Jakarta Selatan (3,72 poin)** dan **Penurunan** terbesar berada di Wilayah **Jakarta Timur (2,48 poin).**



	JAKARTA PUSAT	KEPULAUAN SERIBU	JAKARTA UTARA	JAKARTA BARAT	JAKARTA TIMUR	JAKARTA SELATAN
TW 1 2022	93,66	97,09	95,59	94,57	93,47	94,44
TW 2 2022	93,35	97,75	94,75	92,68	96,03	95,76
TW 3 2022	94,14	90,08	95,08	96,12	92,05	95,52
TW 4 2022	96,3	97,62	95,95	96,16	93,81	94,51
TW 1 2023	96,84	95,68	95,57	95,39	93,83	92,49
TW 2 2023	94,6	96,91	93,25	96,15	91,35	96,21

*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

KOTA/KABUPATEN

DEMOGRAFI

Jenis Kelamin

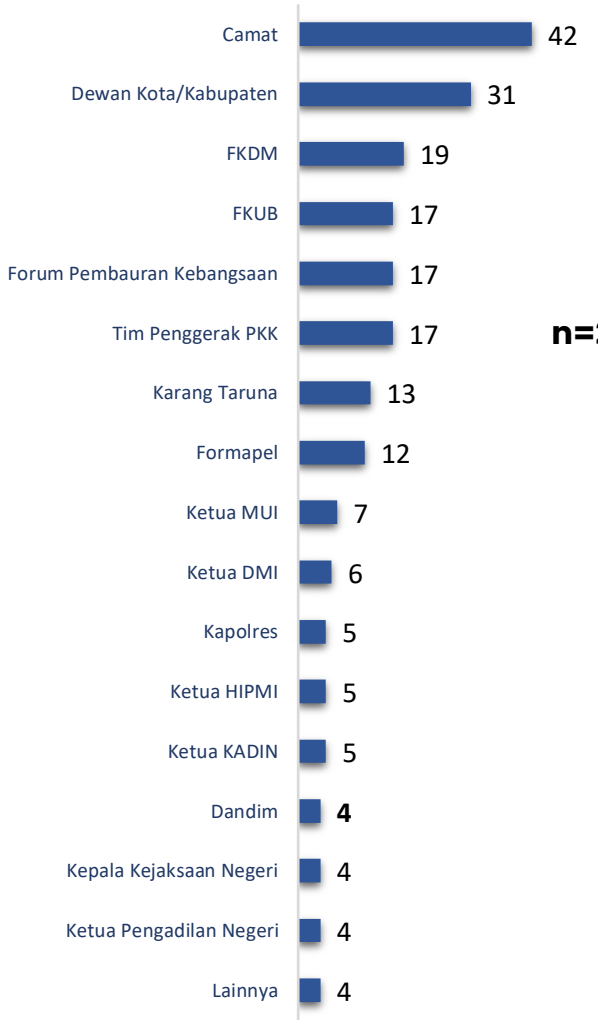
174 Orang
82%

38 Orang
18%

Response Rate

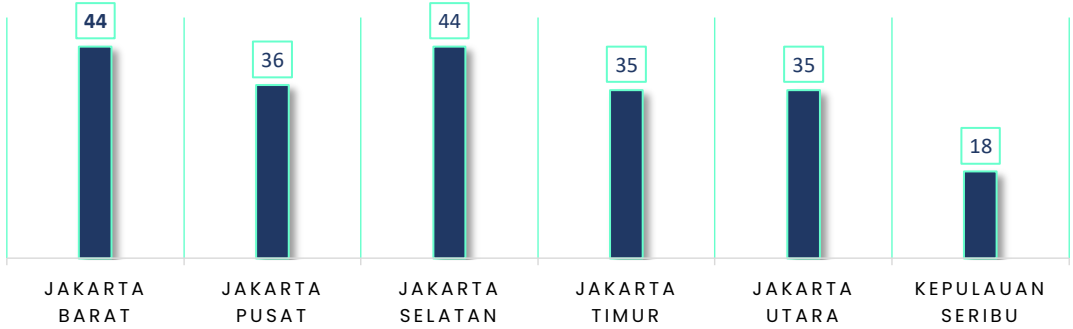
Responden : 212
Target : 214

Segmentasi

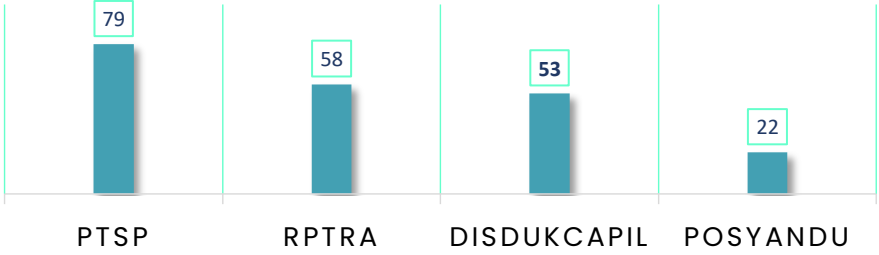


n=212

Kota/Kabupaten

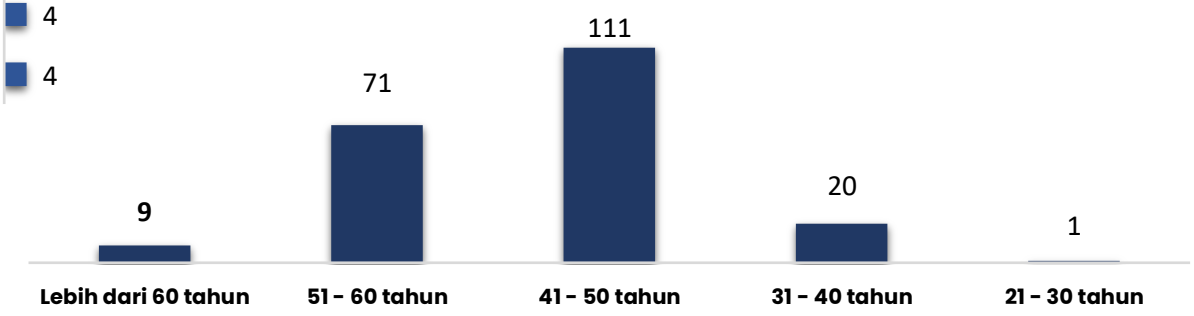


Jumlah Kunjungan



*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

Usia



KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 2 TAHUN 2023

INDEKS KEPUASAN

94,75

MUTU A

WILAYAH	JUMLAH	PERSENTASE
JAKARTA BARAT	44	21%
JAKARTA PUSAT	36	17%
JAKARTA SELATAN	44	21%
JAKARTA TIMUR	35	17%
JAKARTA UTARA	35	17%
KEPULAUAN SERIBU	18	8%
TOTAL	212	100%

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KABUPATEN

KOTA/KABUPATEN

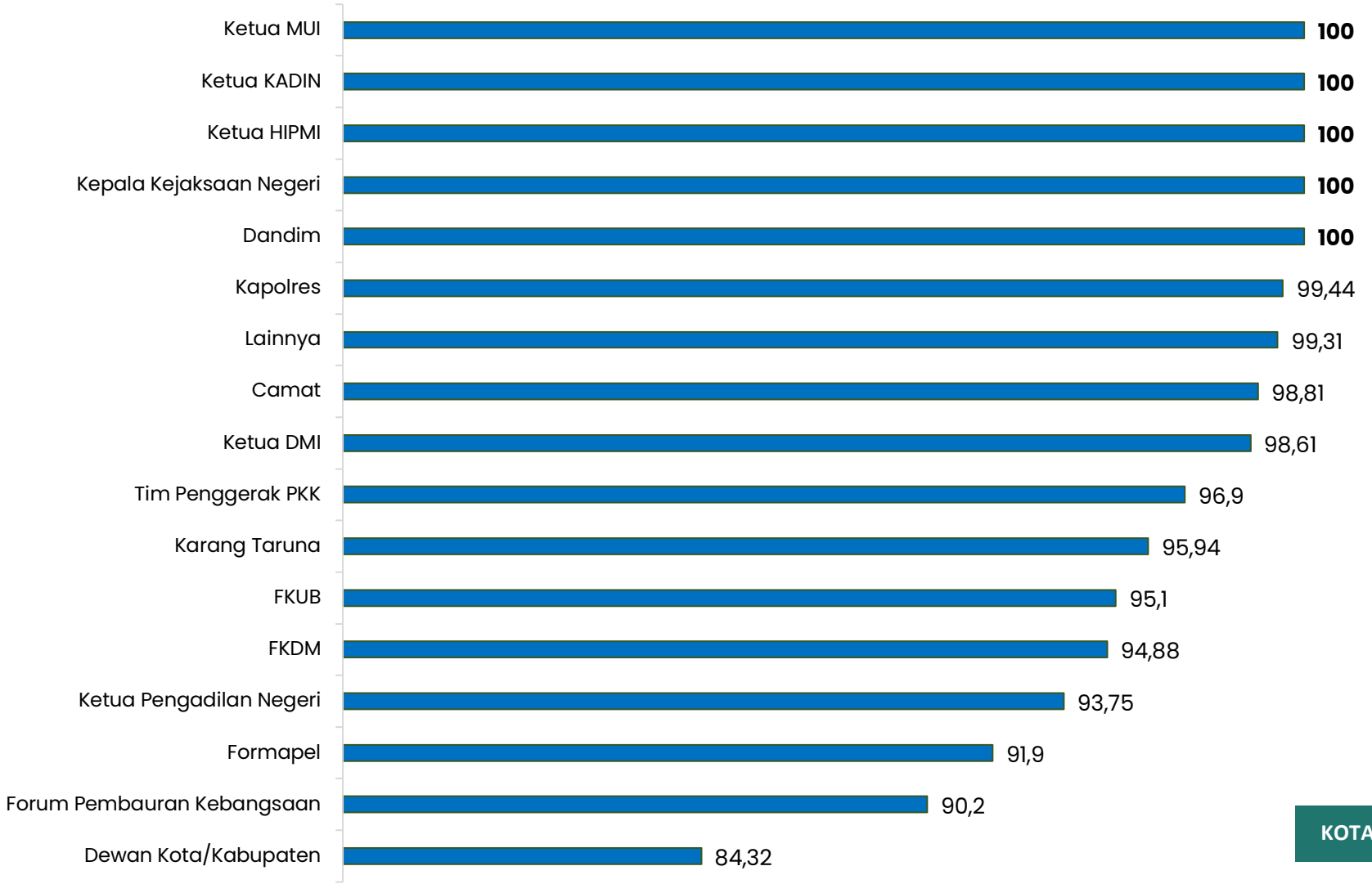
NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 2 TAHUN 2023

INDEKS KEPUASAN

94,75

MUTU A

TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMEN



KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN INDIKATOR KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 2 TAHUN 2023

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

n= 212

NO	INDIKATOR	TW 1 Tahun 2023	TW 2 Tahun 2023	GROWTH
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.)	95,05	95,40	**0,35**
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah	94,69	94,46	**-0,23**
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	**94,10**	**95,52**	**1,42**
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	**94,22**	**93,87**	**-0,35**
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	**94,46**	**94,34**	**-0,12**
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	95,28	**94,10**	**-1,18**
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	95,17	94,69	**-0,48**
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	95,05	95,05	**0,00**
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	**95,40**	94,81	**-0,59**

Indikator tertinggi
Indikator terendah 1
Indikator terendah 2
Indikator terendah 3

KOTA/KABUPATEN

Jakarta
kota kolaborasi

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

n = 212

HARAPAN					
DKI JAKARTA	TW 1 Tahun 2023	TW 2 Tahun 2023	%TW 1 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	108	111	51%	52%	1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	96	96	45%	45%	0%
Menciptakan inovasi	88	87	42%	41%	0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	80	79	38%	37%	0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	52	51	25%	24%	0%

- 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 Responsif/Cepat tanggap terhadap permasalahan dan mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi.

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)

n = 212

JAKARTA BARAT	TW 1 Tahun 2023	TW 2 Tahun 2023	%TW 1 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	21	52%	48%	-5%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	16	19	71%	43%	-28%
Menciptakan inovasi	21	20	55%	45%	-9%
Kehadiran langsung ke masyarakat	14	17	12%	39%	27%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	11	10%	25%	15%
JAKARTA PUSAT	**TW 1 Tahun 2023**	**TW 2 Tahun 2023**	**%TW 1 Tahun 2023**	**%TW 2 Tahun 2023**	**GROWTH**
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	17	20	58%	56%	-3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	15	16	61%	44%	-17%
Menciptakan inovasi	12	11	33%	31%	-3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	16	12	39%	33%	-6%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	12	13	8%	36%	28%

- 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)

n = 212

JAKARTA SELATAN	TW 1 Tahun 2023	TW 2 Tahun 2023	%TW 1 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	25	25	50%	57%	7%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	18	20	41%	45%	5%
Menciptakan inovasi	18	18	55%	41%	-14%
Kehadiran langsung ke masyarakat	16	15	32%	34%	2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	11	10	23%	23%	0%
JAKARTA TIMUR	**TW 1 Tahun 2023**	**TW 2 Tahun 2023**	**%TW 1 Tahun 2023**	**%TW 2 Tahun 2023**	**GROWTH**
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	23	21	63%	60%	-3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	16	14	34%	40%	6%
Menciptakan inovasi	11	13	37%	37%	0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	14	46%	40%	-6%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	10	8	20%	23%	3%

- 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 (3)

n = 212

JAKARTA UTARA	TW 1 Tahun 2023	TW 2 Tahun 2023	%TW 1 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	15	19	46%	54%	9%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	25	21	69%	60%	-9%
Menciptakan inovasi	14	12	40%	34%	-6%
Kehadiran langsung ke masyarakat	14	12	26%	34%	9%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	6	20%	17%	-3%
KEPULAUAN SERIBU	**TW 1 Tahun 2023**	**TW 2 Tahun 2023**	**%TW 1 Tahun 2023**	**%TW 2 Tahun 2023**	**GROWTH**
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	6	5	19%	28%	9%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	6	6	52%	33%	-19%
Menciptakan inovasi	12	13	81%	72%	-9%
Kehadiran langsung ke masyarakat	8	9	48%	50%	2%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	3	0%	17%	17%

- 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 = 212

SARAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	163	77%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	79	37%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	51	24%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	47	22%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	39	18%
Koordinasi ditingkatkan	36	17%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	25	12%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	23	11%
Prosedur pada pelayanan lebih mudah	19	9%
Petugas lebih ramah	17	8%

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

KOTA/KABUPATEN

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

1. Response rate di tingkat kota/kabupaten sebesar **99%** dengan **212** responden dari **214** data valid.
2. IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 2 Tahun 2023 **(94,75) menurun** sebesar 0,22 poin dibandingkan dengan Triwulan 1 Tahun 2023 (94,97).
3. Pada **Triwulan 2 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Kepulauan Seribu, Jakarta Barat dan Jakarta Selatan sedangkan **penurunan** terjadi di Wilayah Jakarta Pusat, Jakarta Utara dan Jakarta Timur.
4. Peningkatan terbesar pada Wilayah **Jakarta Selatan (3,72 poin)** dan Penurunan terbesar berada di Wilayah **Jakarta Timur (2,48 poin).**
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari walikota/bupati pada periode ini adalah **Responsif dan cepat** tanggap terhadap permasalahan**,** dan **Mengikutsertakan masyarakat** dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi.
6. Saran untuk pelayanan secara umum diantaranya, **pertahankan pelayanan** yang sudah baik, **perbanyak sosialisasi** dalam menginfokan program/layanan dan Lebih memperhatikan dan **melakukan penertiban** terhadap pedagang, parkir liar dll.

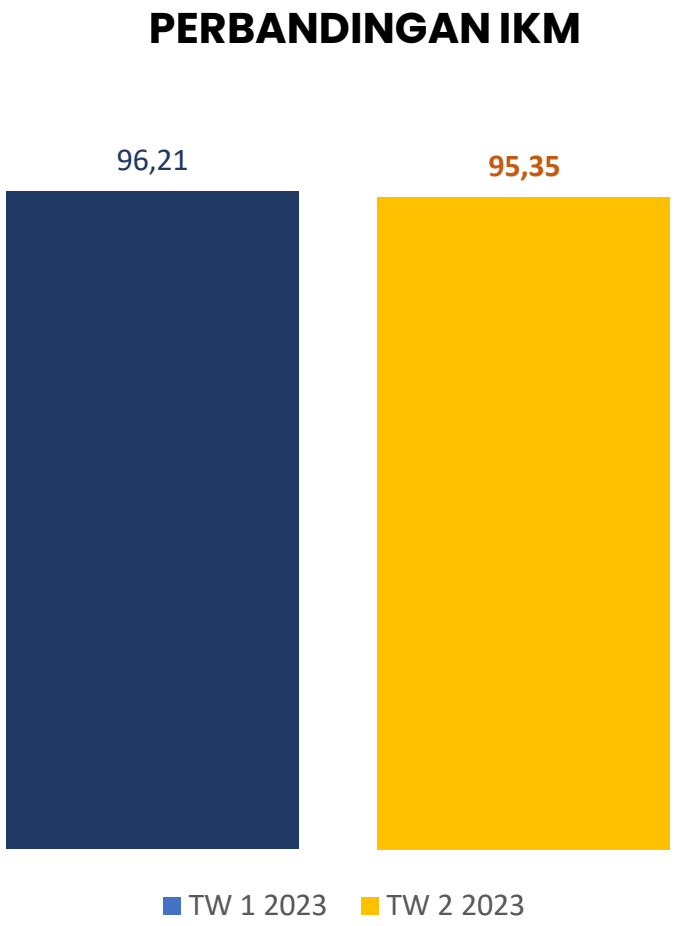
Sukses Jakarta untuk Indonesia

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN

Jakarta
a city of collaboration

NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN

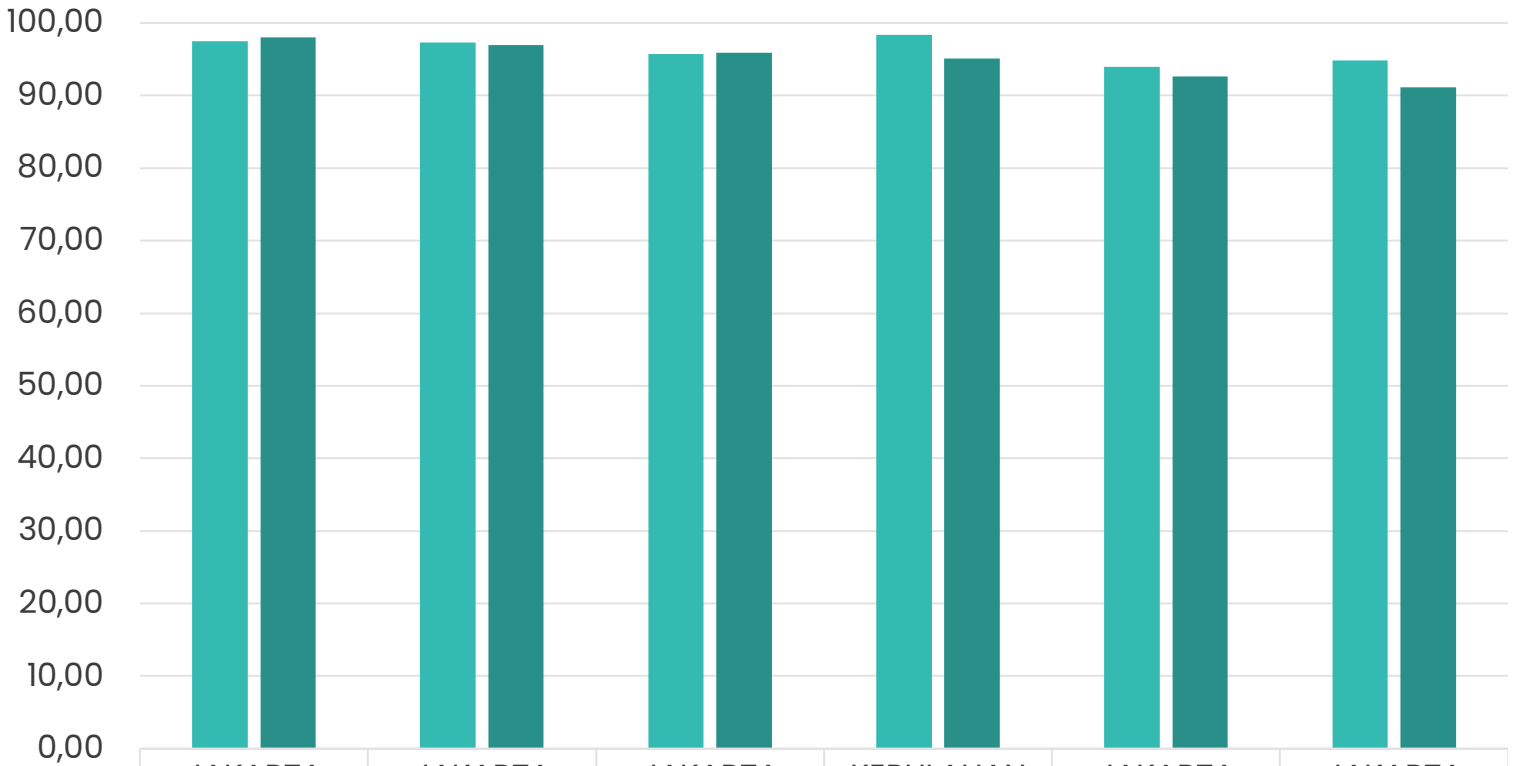
- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 2 tahun 2023 **(95,35) turun 0,86** poin jika dibandingkan triwulan 1 tahun 2023 **(96,21)**.



RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN

- Pada Triwulan 2 Tahun 2023, nilai rata-rata nilai IKM di tingkat Kecamatan meningkat pada Jakarta Timur dan Jakarta Selatan. Sedangkan, menurun pada Kepulauan Seribu, Jakarta Barat dan Jakarta Utara.

- Peningkatan terbesar pada Jakarta Timur (**0,47 poin**).



	JAKARTA TIMUR	JAKARTA PUSAT	JAKARTA SELATAN	KEPULAUAN SERIBU	JAKARTA UTARA	JAKARTA BARAT
TW 1 2023	97,52	97,27	95,73	98,37	93,99	94,80
TW 2 2023	97,99	96,95	95,93	95,11	92,64	91,18

*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

KECAMATAN

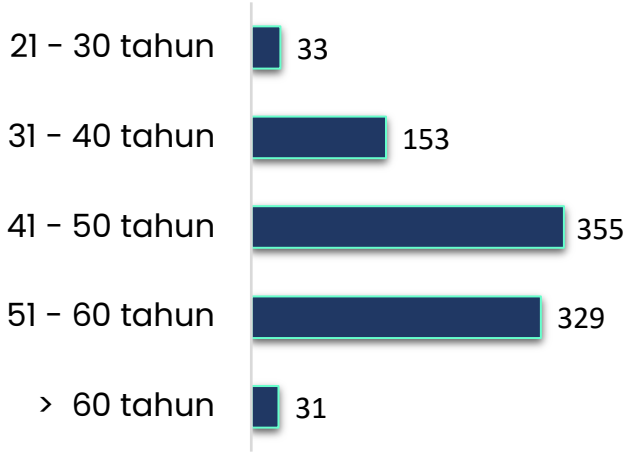
n=901

DEMOGRAFI

613 Orang
68%

288 Orang
32%

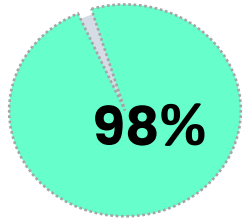
Usia



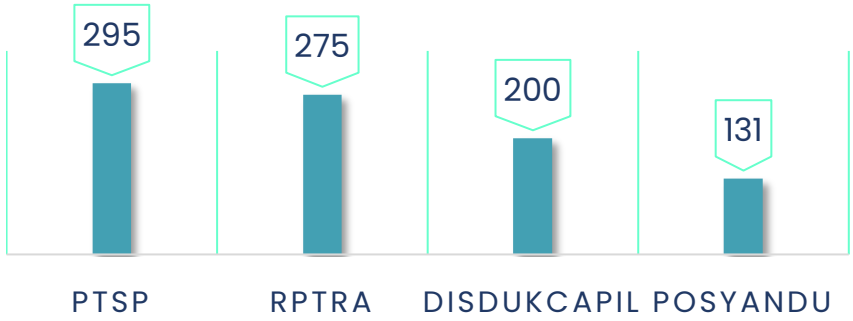
Response Rate

Responden : 901

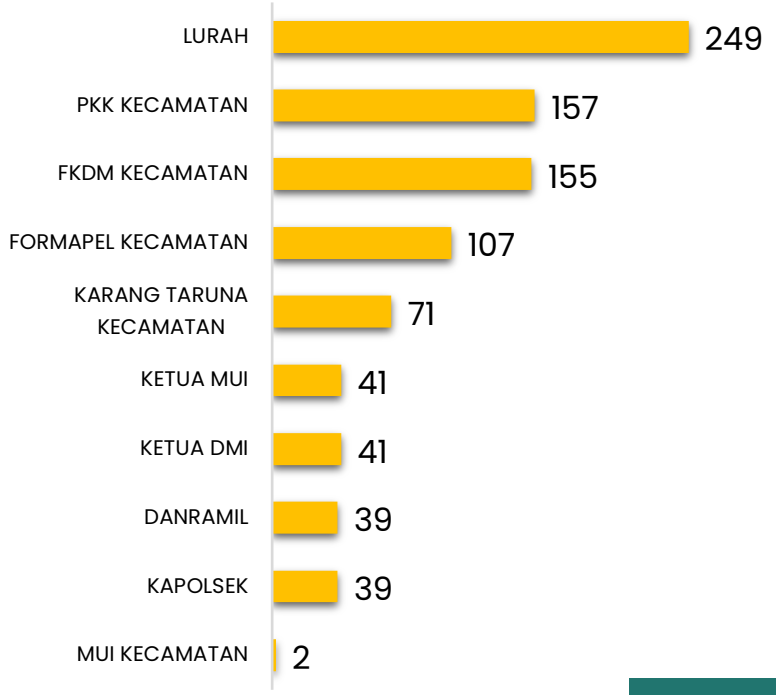
Target : 913



Jumlah Kunjungan



Segmen



KECAMATAN

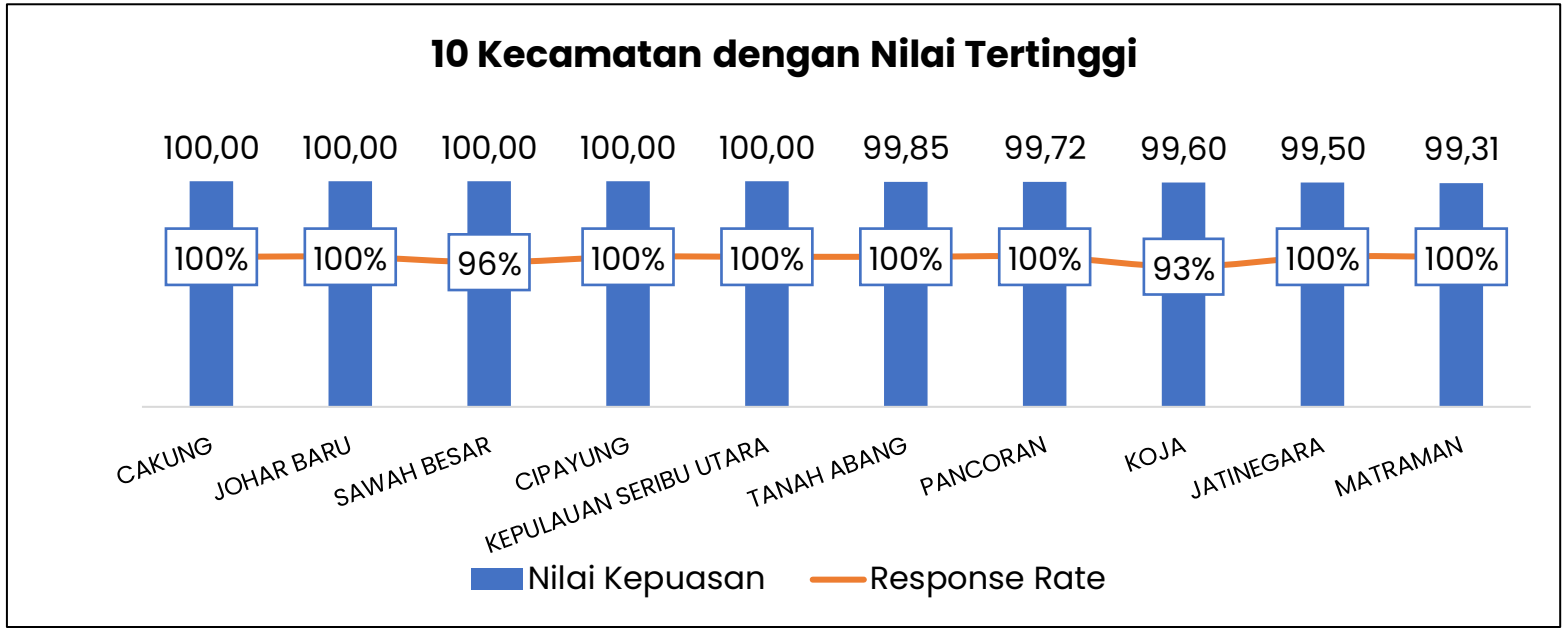
SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

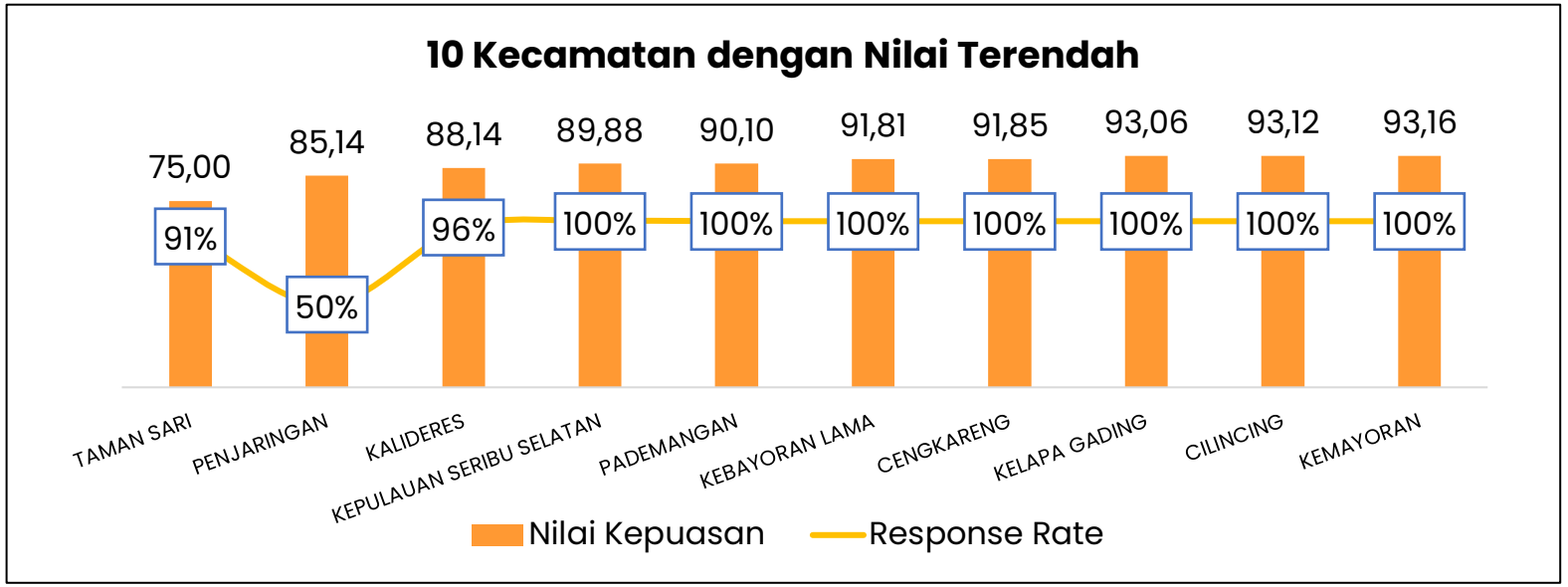
Jakarta
a city of collaboration

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN

MUTU A





SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

KECAMATAN

EVALUASI TINGKAT KECAMATAN

Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi pada TW 1 Tahun 2023

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 1 Tahun 2023						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		*Satisfaction Growth*	Responden		Responden *Growth*
	TW 1 2023	TW 2 2023		TW 1 2023	TW 2 2023	
KEPULAUAN SERIBU UTAR	100,00	99,85	-0,15	15	15	0
CAKUNG	100,00	98,61	-1,39	21	21	0
JOHAR BARU	100,00	100,00	0,00	19	19	0
SENEN	100,00	99,72	-0,28	18	18	0
SAWAH BESAR	100,00	99,60	-0,40	27	26	-1
KOJA	99,81	100,00	0,19	15	14	-1
PANCORAN	99,58	100,00	0,42	20	20	0
TANAH ABANG	99,54	98,98	-0,56	17	18	1
CILINCING	99,47	93,12	-6,35	21	21	0
CIRACAS	99,27	100,00	0,73	19	19	0

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

KECAMATAN

EVALUASI TINGKAT KECAMATAN

Berdasarkan 10 Nilai Terendah pada TW 1 Tahun 2023

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 1 Tahun 2023						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		*Satisfaction Growth*	Responden		Responden *Growth*
	TW 1 2023	TW 2 2023		TW 1 2023	TW 2 2023	
PENJARINGAN	88,13	85,14	-2,99	22	11	-11
TANJUNG PRIOK	91,01	96,30	5,29	21	20	-1
KELAPA GADING	92,06	93,06	0,99	14	14	0
KEBON JERUK	92,06	97,62	5,55	21	21	0
PESANGGRAHAN	92,13	95,76	3,63	18	19	1
KEBAYORAN LAMA	93,06	91,81	-1,25	20	20	0
KEMAYORAN	93,27	93,16	-0,11	26	26	0
TAMBORA	93,39	94,31	0,92	21	20	-1
KALIDERES	93,66	88,14	-5,52	53	52	-1
GROGOL PETAMBURA	93,71	94,03	0,31	19	20	1

- Seluruh kecamatan di atas yang masih masuk ke 10 kecamatan terendah adalah Penjaringan, Kelapa Gading, Kebayoran Lama, Kemayoran, dan Kalideres.

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kecamatan	IKM	*Response Rate*	Keterangan
KEMBANGAN	98,48	100%	2 Tertinggi
KEBON JERUK	97,62	100%	
TAMAN SARI	75,00	91%	2 Terendah
TAMBORA	94,31	91%	

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	IKM	*Response Rate*	Keterangan
SAWAH BESAR	100,00	96%	2 Tertinggi
TANAH ABANG	99,85	100%	
CEMPAKA PUTIH	94,28	100%	2 Terendah
KEMAYORAN	93,16	100%	

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	IKM	*Response Rate*	Keterangan
PANCORAN	99,72	100%	2 Tertinggi
MAMPANG PRAPATAN	97,53	100%	
KEBAYORAN LAMA	91,81	100%	2 Terendah
TEBET	93,63	100%	

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	IKM	*Response Rate*	Keterangan
CAKUNG	100,00	100%	2 Tertinggi
CIPAYUNG	100,00	100%	
KRAMAT JATI	94,18	100%	2 Terendah
DUREN SAWIT	95,37	100%	

JAKARTA UTARA

Kecamatan	IKM	*Response Rate*	Keterangan
KOJA	99,81	94%	2 Tertinggi
CILINCING	99,47	100%	
PENJARINGAN	85,14	50%	2 Terendah
PADEMANGAN	90,10	100%	

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	IKM	*Response Rate*	Keterangan
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%	Tertinggi
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	96,63	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pelayanan Kecamatan	TW 1 2023	TW 2 2023	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	**95,97**	**94,67**	-1,3
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	96,14	95,34	-0,8
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	**95,67**	**94,81**	-0,86
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	**96,96**	**95,98**	-0,98
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	96,03	95,31	-0,72
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	**95,78**	**94,59**	-1,19
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	96,03	95,03	-1
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	96,11	95,50	-0,61
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	96,22	95,20	-1,02

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	**Responden**	**Kepuasan**
LURAH	249	97,09
PKK KECAMATAN	157	94,94
FKDM KECAMATAN	155	91,52
FORMAPEL KECAMATAN	107	95,30
KARANG TARUNA KECAMATAN	71	92,41
KETUA MUI	41	96,41
KETUA DMI	41	96,95
DANRAMIL	39	96,87
KAPOLSEK	39	97,65
MUI KECAMATAN	2	100,00

Tertinggi
Terendah

Indikator tertinggi
Indikator terendah 1
Indikator terendah 2
Indikator terendah 3

Jakarta
a city of collaboration

KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KECAMATAN TERENDAH)

Tertinggi
Terendah

No	Pelayanan Kecamatan	TAMAN SARI	PENJARINGAN	KALIDERES
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	75,00	81,25	84,62
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	75,00	86,25	88,46
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	75,00	86,25	89,42
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	75,00	86,25	90,38
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	75,00	85,00	88,46
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	75,00	88,75	89,42
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	75,00	85,00	87,02
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	75,00	87,50	89,90
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	75,00	80,00	85,58
INDEKS KEPUASAN		**75,00**	**85,14**	**88,14**

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Camat yaitu Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum serta Menciptakan Inovasi,.

Catatan :

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

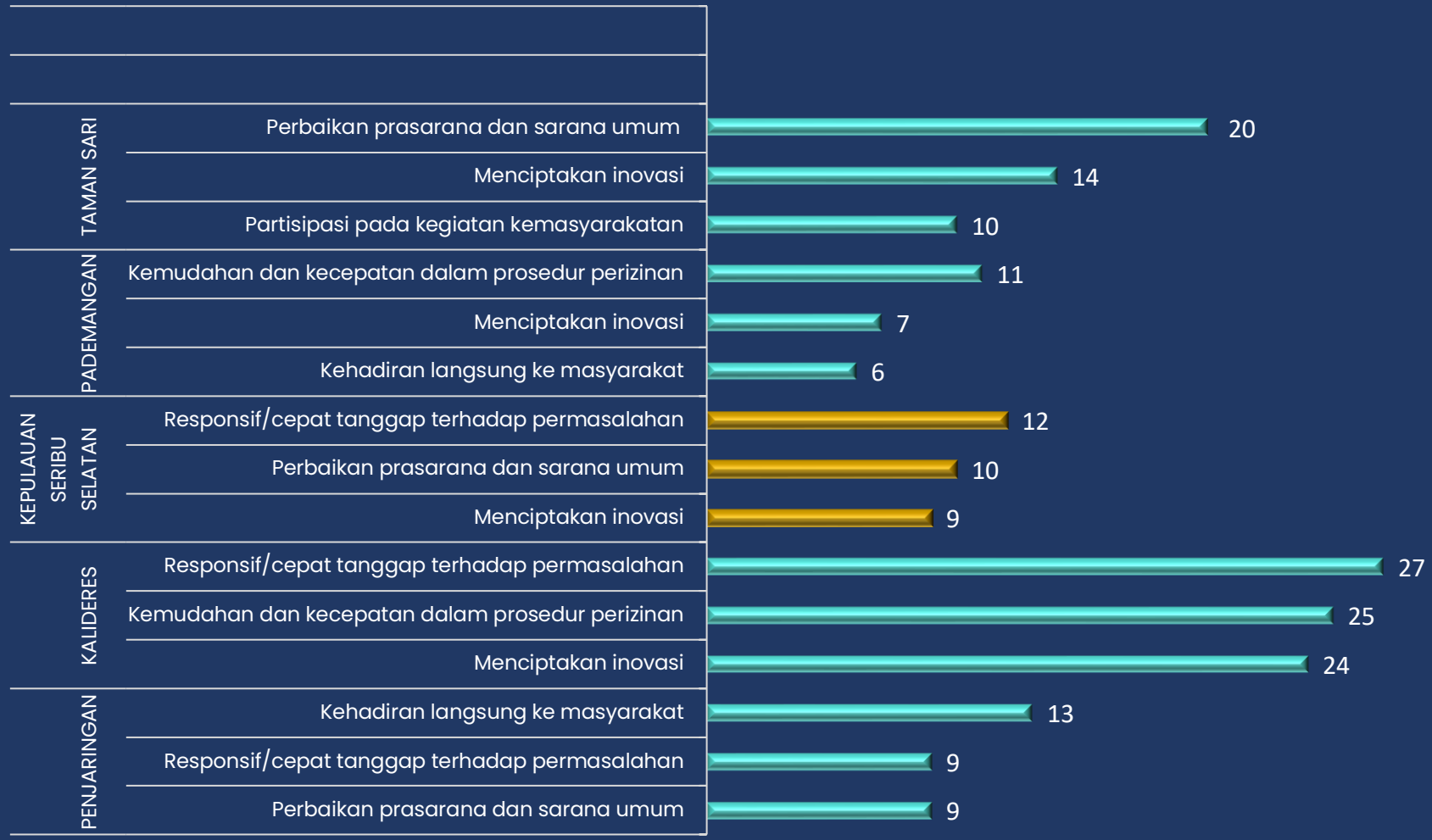
n=905 n=901

Harapan	TW 1 Tahun 2023	TW 2 Tahun 2023	%TW 1 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	*Growth*
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	370	494	41%	55%	**14%**
Menciptakan Inovasi	363	495	40%	55%	**15%**
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	316	361	35%	40%	**5%**
Kehadiran langsung ke masyarakat	280	326	31%	36%	**5%**
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	246	305	27%	34%	**7%**
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	295	351	33%	39%	**6%**
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	213	246	24%	27%	**3%**
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	106	125	12%	14%	**2%**

Prioritas **Kurang Prioritas**

KECAMATAN

HARAPAN DARI 5 KECAMATAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



Jakarta
a city of collaboration

KECAMATAN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN

Lainnya:

- Prosedur pelayanan lebih mudah, prosedur pelayanan Fasilitas WiFi gratis di lingkungan kecamatan
- Harus lebih cepat tanggapan, dan sering mengingatkan pembinaan terhadap Karang Taruna lebih di tingkatkan
- Perbaikan sarana umum

n=901

SARAN PELAYANAN	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	594	66%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	252	28%
Prosedur pelayanan lebih mudah	227	25%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	205	23%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	195	22%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	172	19%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	155	17%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	110	12%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	84	9%
Petugas lebih ramah	71	8%
Lainnya	13	1%

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

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

KECAMATAN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)

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

n=20

TAMAN SARI	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	20	100,00%

n=20

PENJARINGAN	Jumlah	Persentase
Prosedur pelayanan lebih mudah	13	65,00%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	10	50,00%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	6	30,00%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	6	30,00%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	4	20,00%

n=52

KALIDERES	Jumlah	Persentase
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	28	53,85%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	25	48,08%
Prosedur pelayanan lebih mudah	23	44,23%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	18	34,62%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	16	30,77%

KECAMATAN

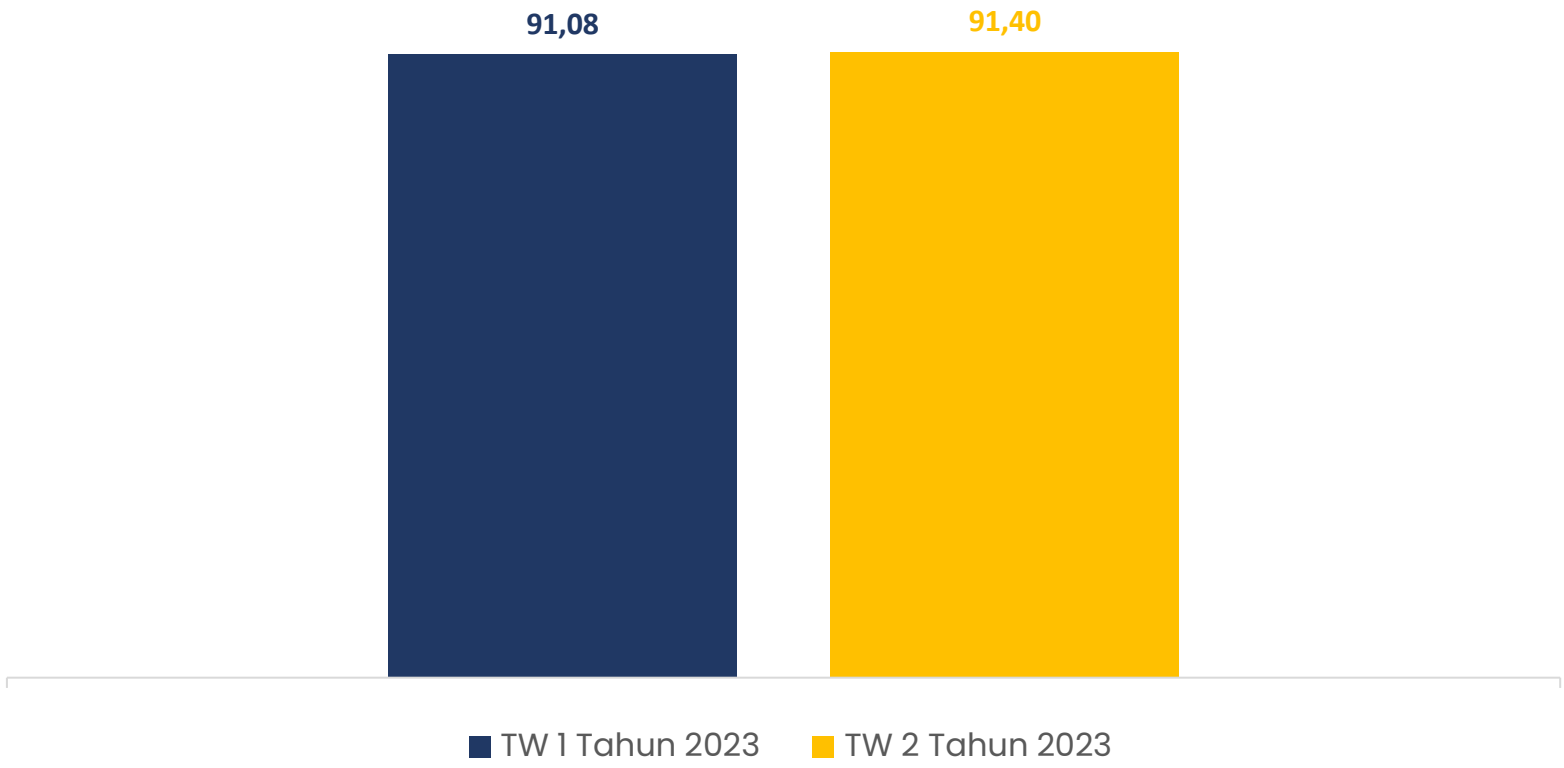
KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

- ***Response rate*** di tingkat kecamatan sebesar **98%** dengan 901 responden dari target 915 responden.
- **Nilai Kepuasan (IKM)** di tingkat kecamatan **95,35 (Mutu A) turun 0,86 poin** dari triwulan 2 tahun 2023.
- Di tingkat kecamatan, ada 5 kecamatan dengan **nilai IKM 100,00** yakni Cakung, Johar Baru, Sawah Besar, Cipayung, dan Kepulauan Seribu Utara.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli (95,98)**, sedangkan **indikator terendah** pada **Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman (94,59)**.
- Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **Pertahankan Pelayanan yang Sudah Baik** serta **Perbanyak Sosialisasi dalam Menginfokan Program/Layanan.**

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN

NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN

Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 2 tahun 2023 bernilai **91,40** naik 0,32 poin dari triwulan sebelumnya.



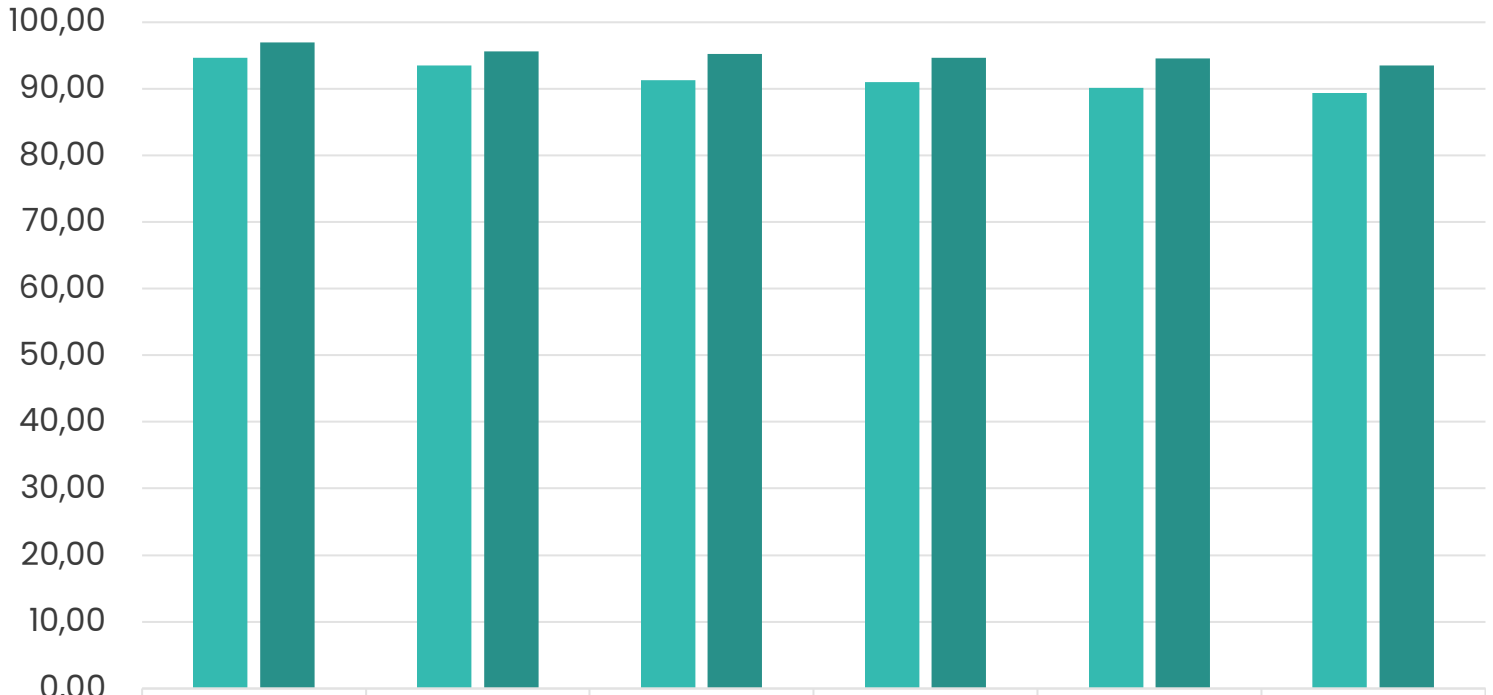
SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

KELURAHAN

RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN

Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan tertinggi berada pada wilayah **Jakarta Pusat (96,97)** mengalami kenaikan sebesar **2,35 poin** jika dibandingkan triwulan lalu dan untuk nilai terendah di triwulan 2 ini terletak pada wilayah **Jakarta Selatan (93,49)** dan mengalami kenaikan sebesar **4,19 poin** jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.



	JAKARTA PUSAT	KEPULAUAN SERIBU	JAKARTA BARAT	JAKARTA UTARA	JAKARTA TIMUR	JAKARTA SELATAN
TW 1 Tahun 2023	94,62	93,48	91,25	90,94	90,14	89,30
TW 2 Tahun 2022	96,97	95,61	95,20	94,65	94,56	93,49

*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada periode saat ini

*Perhitungan dan pengolahan menggunakan 53.787 responden Kelurahan

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

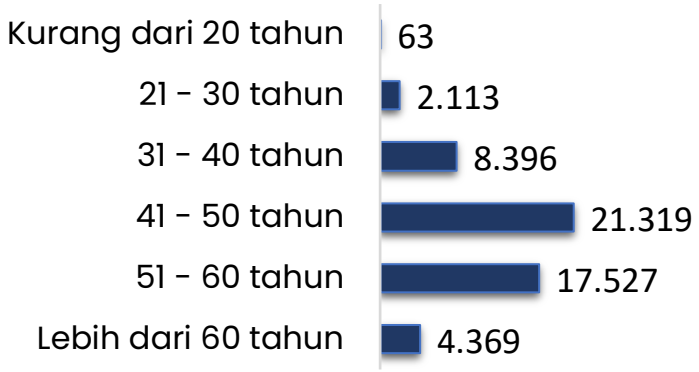
Jakarta
a city of collaboration

KELURAHAN

DEMOGRAFI

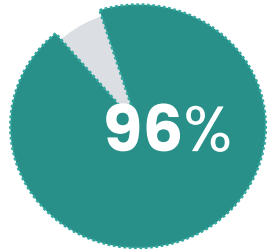
n= 53.787

Usia

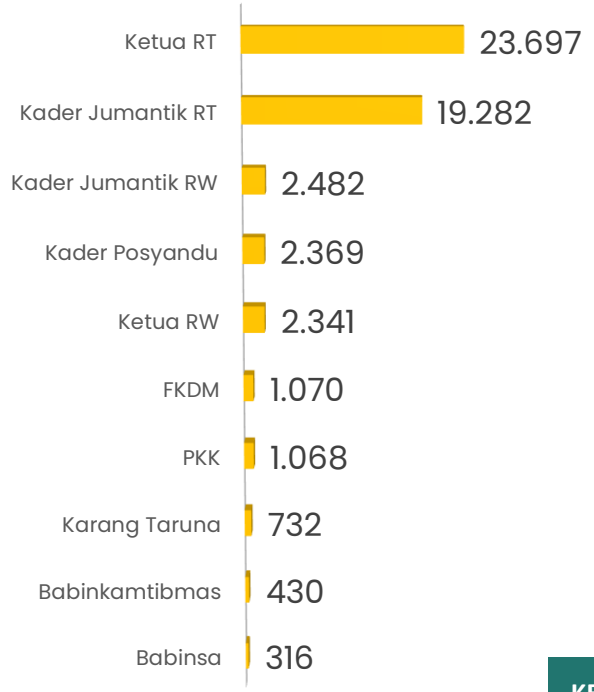


Response Rate

Responden : 53.787
Target : 56.253



Segmen

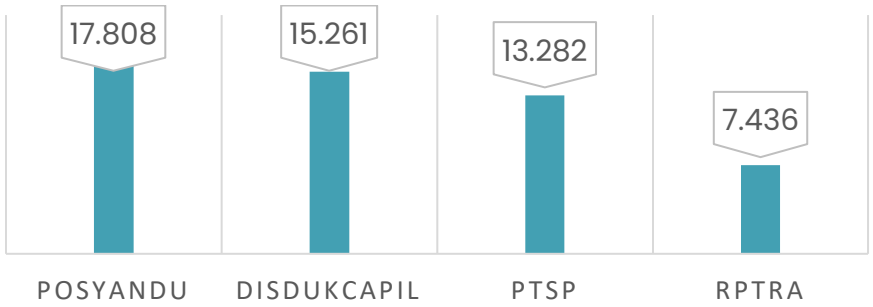


24.281 Orang
45%

29.506 Orang
55%

Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

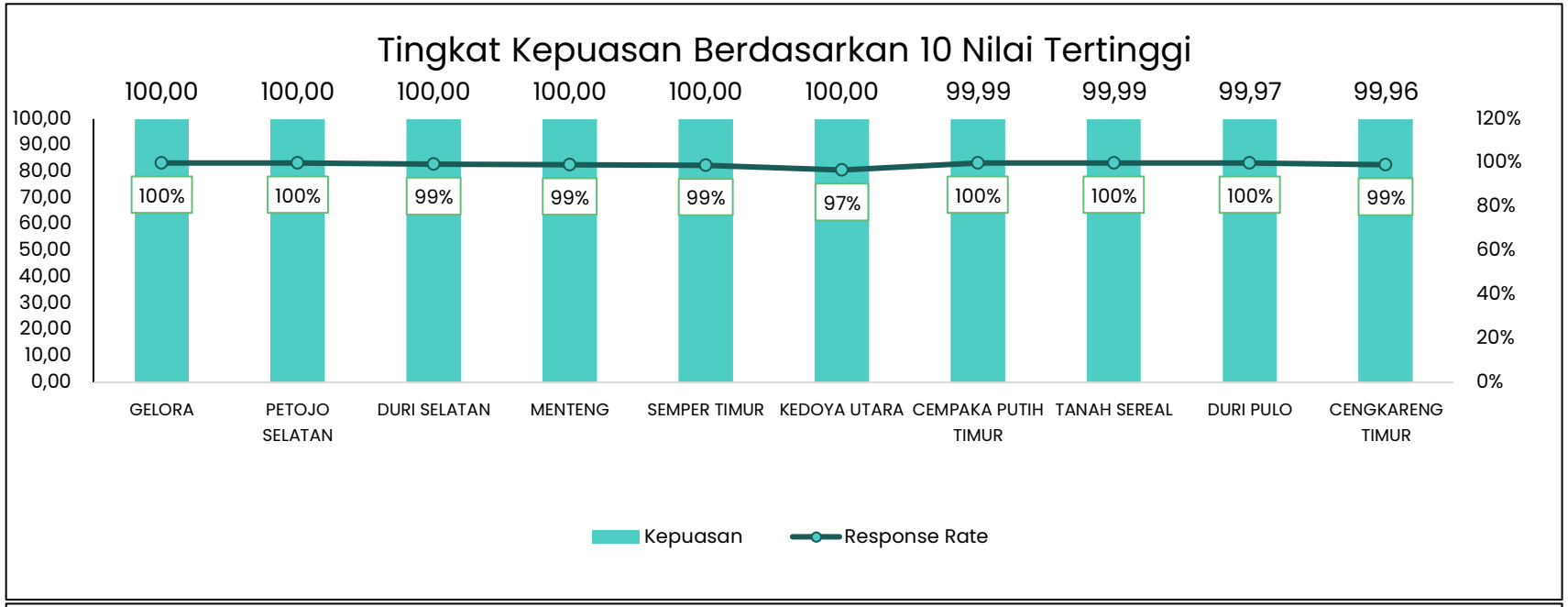


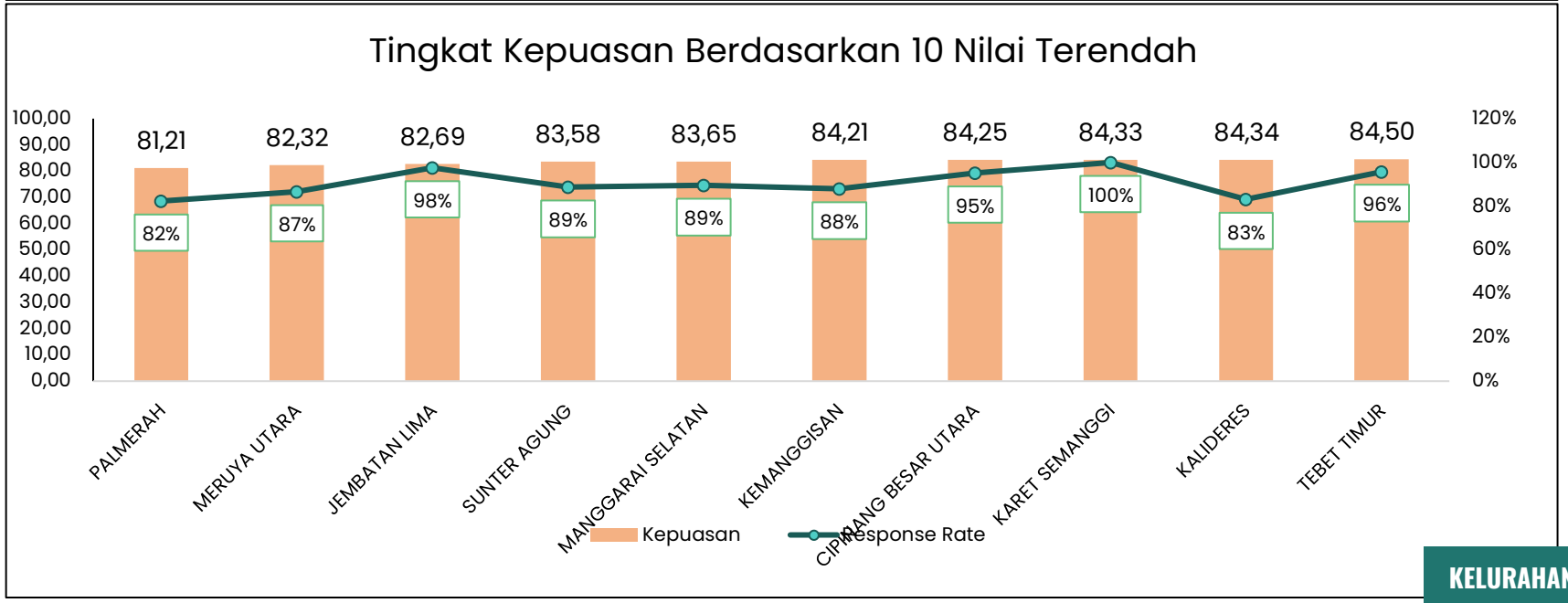
KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN

MUTU A





KELURAHAN

EVALUASI TINGKAT KELURAHAN

kelurahan Pulo Gebang mengalami kenaikan terbesar di triwulan 2, dengan kenaikan sebesar **22,29 poin** dari triwulan 1.

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di Triwulan 1 tahun 2023

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 1	Responden Growth
	TW 1 2023	TW 2 2023		TW 1 2023	TW 2 2023		
KEBON MELATI	100,00	99,61	-0,39	190	191	93%	1
GELORA	100,00	100,00	0,00	32	32	100%	0
DURI SELATAN	100,00	100,00	0,00	168	168	99%	0
MENTENG	100,00	100,00	0,00	121	120	100%	-1
SEMPER TIMUR	100,00	100,00	0,00	187	188	98%	1
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	96,34	-3,66	186	183	99%	-3
PETOJO SELATAN	100,00	100,00	0,00	208	208	100%	0
JEMBATAN BESI	99,97	98,68	-1,29	200	212	93%	12
DURI PULO	99,97	99,97	0,00	213	213	100%	0
KARET TENGSIN	99,96	99,88	-0,08	157	156	100%	-1

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di Triwulan 1 tahun 2023

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 1	Responden Growth
	TW 1 2023	TW 2 2023		TW 1 2022	TW 2 2023		
KEBON BAWANG	83,62	90,82	7,20	323	284	92%	-39
TANJUNG PRIOK	83,52	88,78	5,26	225	235	88%	10
MANGGARAI SELATAN	83,09	83,65	0,56	239	237	90%	-2
CIPINANG BESAR UTARA	82,99	84,25	1,26	272	272	95%	0
UTAN KAYU SELATAN	82,7	85,90	3,20	255	234	98%	-21
MERUYA UTARA	82,56	82,32	-0,24	218	214	88%	-4
KAPUK MUARA	82,48	90,33	7,85	179	180	94%	1
HARAPAN MULIA	82,44	94,44	12,00	211	197	95%	-14
TANJUNG BARAT	81,74	99,86	18,12	174	174	100%	0
PULO GEBANG	77,27	99,56	22,29	482	482	100%	0

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	*Response Rate*	Keterangan
DURI SELATAN	100,00	99%	2 Tertinggi
KEDOYA UTARA	100,00	97%	
MERUYA UTARA	82,32	87%	2 Terendah
PALMERAH	81,21	82%	

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	*Response Rate*	Keterangan
PISANGAN TIMUR	99,79	100%	2 Tertinggi
LUBANG BUAYA	99,65	100%	
CIPINANG MUARA	84,68	95%	2 Terendah
CIPINANG BESAR UTARA	84,25	95%	

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	*Response Rate*	Keterangan
GELORA	100,00	100%	3 Tertinggi
PETOJO SELATAN	100,00	100%	
MENTENG	100,00	99%	
PETAMBURAN	88,03	98%	2 Terendah
SENEN	87,42	95%	

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	*Response Rate*	Keterangan
SEMPER TIMUR	100,00	99%	2 Tertinggi
KELAPA GADING BARAT	98,65	99%	
SUNGAI BAMBU	84,63	88%	2 Terendah
SUNTER AGUNG	83,58	89%	

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	*Response Rate*	Keterangan
TANJUNG BARAT	99,86	100%	2 Tertinggi
PEJATEN TIMUR	99,40	100%	
KARET SEMANGGI	84,33	100%	2 Terendah
MANGGARAI SELATAN	83,65	89%	

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	*Response Rate*	Keterangan
PULAU UNTUNG JAWA	99,86	100%	2 Tertinggi
PULAU KELAPA	97,55	100%	
PULAU TIDUNG	92,70	100%	2 Terendah
PULAU HARAPAN	88,95	100%	

NILAI KEPUASAN INDIKATOR KELURAHAN TRIWULAN 2 TAHUN 2023

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Indikator	Kepuasan TW 1 Tahun 2023	Kepuasan TW 2 Tahun 2023	Growth
Masyarakat **MUDAH** memperoleh informasi layanan	91,04	91,27	0,23
Pelayanan **TEPAT WAKTU** dan **MUDAH**	**90,79**	**91,12**	0,33
Petugas **KOMPETEN** dalam memberikan pelayanan	**90,66**	**90,89**	0,23
Pelayanan dilakukan **TANPA PUNGLI**	**92,04**	**92,53**	0,49
Pengaduan ditangani secara **TUNTAS**	**90,87**	**91,23**	0,36
Sarana dan prasarana pelayanan **BERSIH** dan **NYAMAN**	91,18	91,47	0,29
Aparat Kelurahan **TERLIBAT** dalam kegiatan kemasyarakatan	91,02	91,37	0,35
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan **MANFAAT** bagi masyarakat	90,99	91,40	0,41
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan **BERLANGSUNG BAIK**	91,12	91,51	0,39

Indikator tertinggi
Indikator terendah 1
Indikator terendah 2
Indikator terendah 3

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	**Responden**	**Indeks Kepuasan**
Ketua RT	23.697	91,89
Kader Jumantik RT	19.282	90,81
Kader Jumantik RW	2.482	**90,59**
Kader Posyandu	2.369	92,06
Ketua RW	2.341	91,39
FKDM	1.070	90,91
PKK	1.068	**92,42**
Karang Taruna	732	91,94
Babinkamtibmas	430	91,83
Babinsa	316	92,19

Tertinggi
Terendah

Jakarta
a city of collaboration

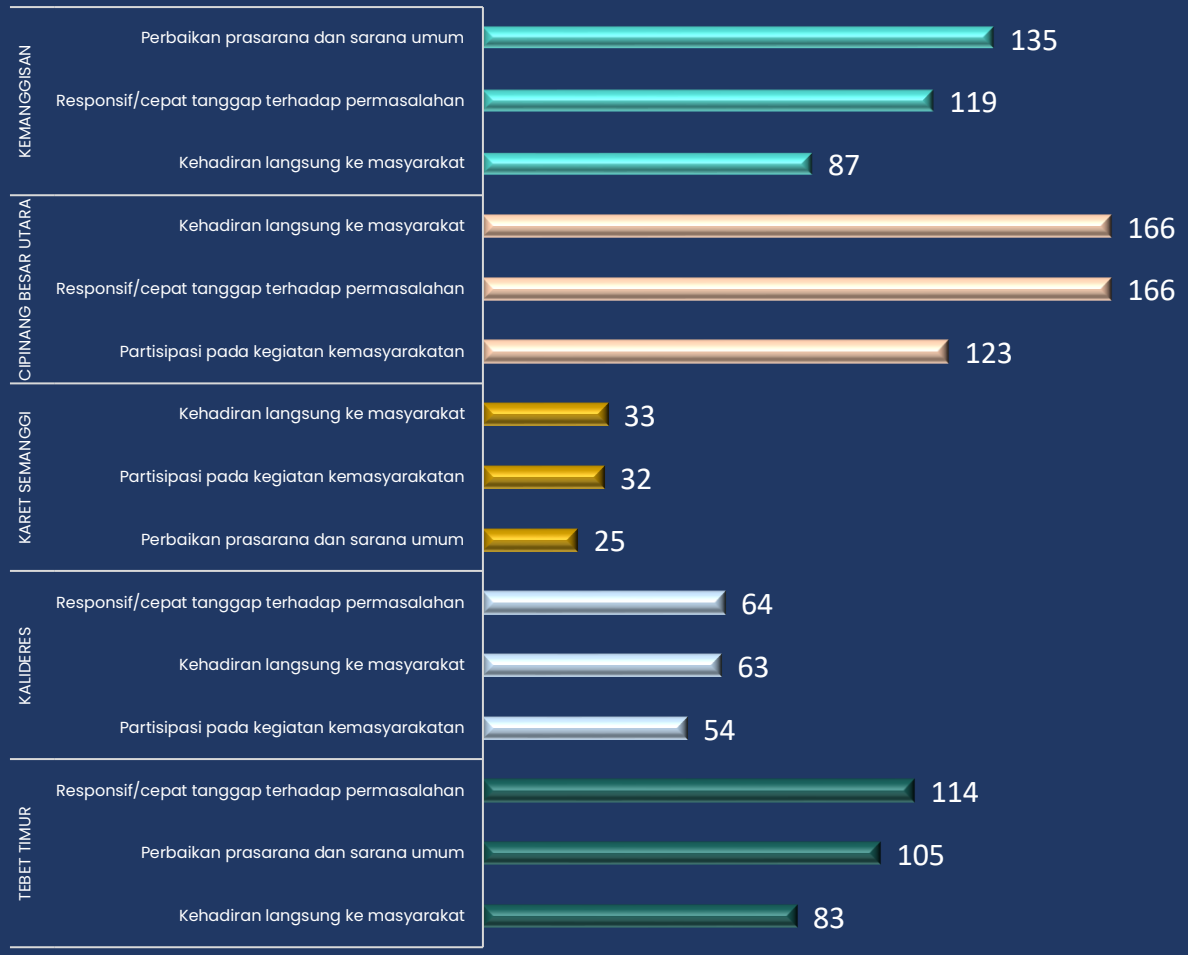
KELURAHAN

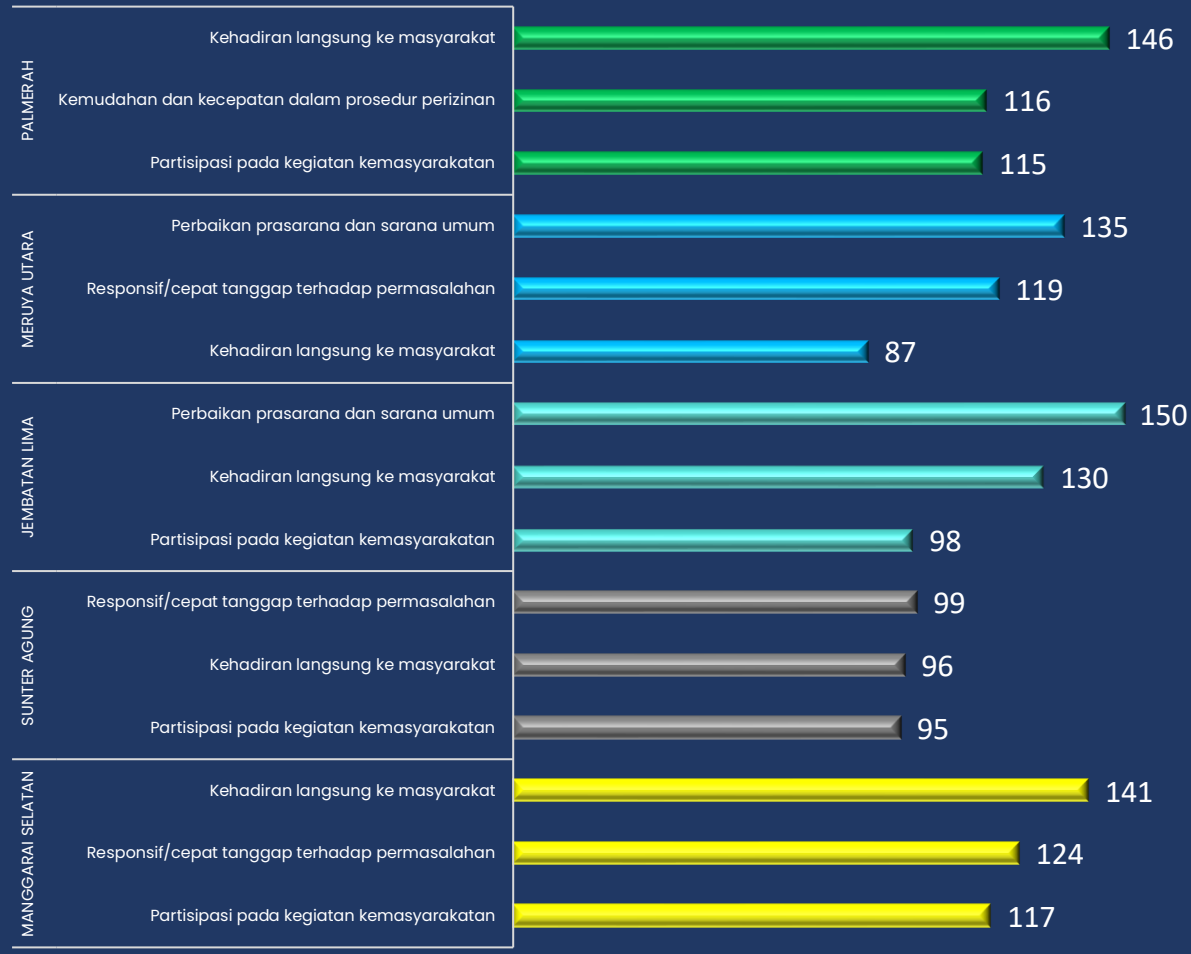
TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	JEMBATAN LIMA	MERUYA UTARA	PALMERAH
Masyarakat **MUDAH** memperoleh informasi layanan	82,72	83,06	80,95
Pelayanan **TEPAT WAKTU** dan **MUDAH**	82,72	82,59	**80,24**
Petugas **KOMPETEN** dalam memberikan pelayanan	82,41	81,31	81,45
Pelayanan dilakukan **TANPA PUNGLI**	**84,16**	**85,28**	**81,85**
Pengaduan ditangani secara **TUNTAS**	83,02	81,78	80,75
Sarana dan prasarana pelayanan **BERSIH** dan **NYAMAN**	82,41	**81,19**	81,65
Aparat Kelurahan **TERLIBAT** dalam kegiatan kemasyarakatan	**81,89**	81,89	81,35
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan **MANFAAT** bagi masyarakat	82,51	81,66	81,25
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan **BERLANGSUNG BAIK**	82,41	82,13	81,35

Tertinggi
Terendah

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH





KELURAHAN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN

n=53.787

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	34.381	63,92%
Prosedur pelayanan lebih mudah	22.644	42,10%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	22.023	40,94%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.494	21,37%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	11.314	21,03%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	9.240	17,18%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	8.362	15,55%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	7.225	13,43%
Petugas lebih ramah	7.075	13,15%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.509	8,38%
Lainnya	136	0,25%

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

Lainnya :
- Meminta meningkatakan keamaanan
- Permintaan penambahan sarana dan prasarana
- Permintaan pengadaan pelatihan
- RT dan RW harus lebih aktif
- Lurah harus aktif dan sering berpartisipasi di masyarakat
- Beberapa petugas di kelurahan tidak ramah

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN (3 TERENDAH)

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

KELURAHAN JEMBATAN LIMA	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	145	59,67%
Prosedur pelayanan lebih mudah	129	53,09%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	103	42,39%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	96	39,51%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	49	20,16%
Petugas lebih ramah	42	17,28%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	39	16,05%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	31	12,76%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	31	12,76%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	28	11,52%

n=243

KELURAHAN MERUYA UTARA	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	103	48,13%
Prosedur pelayanan lebih mudah	90	42,06%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	88	41,12%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	54	25,23%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	51	23,83%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	49	22,90%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	48	22,43%
Petugas lebih ramah	40	18,69%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	39	18,22%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	25	11,68%
Lainnya	3	1,40%

n=214

KELURAHAN PALMERAH	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih mudah	148	59,68%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	133	53,63%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	115	46,37%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	72	29,03%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	62	25,00%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	46	18,55%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	45	18,15%
Petugas lebih ramah	44	17,74%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	28	11,29%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	16	6,45%
Lainnya	1	0,40%

n=248

SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

Jakarta
a city of collaboration

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	TW 1 Tahun 2023 (n=54.105)	TW 2 Tahun 2023 (n=53.787)	% TW 1 Tahun 2023	% TW 2 Tahun 2023	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	24.710	26.620	46%	49%	3%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	23.077	27.139	43%	50%	7%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	21.058	25.479	39%	47%	8%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	18.419	22.126	34%	41%	7%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	15.748	19.282	29%	36%	7%
Menciptakan inovasi	14.516	19.639	27%	37%	10%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	10.037	13.413	19%	25%	6%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan	6.934	7.663	13%	14%	1%

Prioritas — Kurang Prioritas

KELURAHAN

KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN

- ***Response rate*** di tingkat Kelurahan sebesar **96%** dengan **53.787** responden dari **56.253** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **91,40 (Mutu A) naik 0,32 poin** dari triwulan sebelumnya.
- Di tingkat kelurahan terdapat **enam** kelurahan yang memiliki **nilai sempurna 100,00** yakni Kedoya Utara, Gelora, Duri Selatan, Menteng, Semper Timur dan Petojo Selatan, sedangkan tiga nilai terendah yaitu Jembatan Lima (**82,69),** Meruya Utara **(82,32),** dan Palmerah **(81,21).**
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli **(92,53),** sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan **(90,89),** 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.

TERIMA KASIH

Jakarta
a city of collaboration