



Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2023

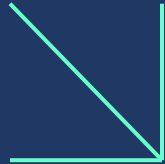
KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 29 SEPTEMBER 2023



statistik.jakarta.go.id |  @statistikjakarta

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
		TW 3	215	216	99%	5 – 12 September	6 hari
Kecamatan	2023	TW 1	906	914	99%	17 – 27 Maret	5 hari
		TW 2	901	915	98%	16 – 23 Juni	8 hari
		TW 3	893	902	99%	5 – 12 September	6 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
		TW 3	54.112	55.955	97%	5 – 12 September	6 hari

**PERUBAHAN JUMLAH RESPONDEN
DIBANDINGKAN DENGAN TRIWULAN
SEBELUMNYA**



**Kota/Kabupaten
3 Responden**



**Kecamatan
8 Responden**



**Kelurahan
325 Responden**



SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN



KOTA/KABUPATEN

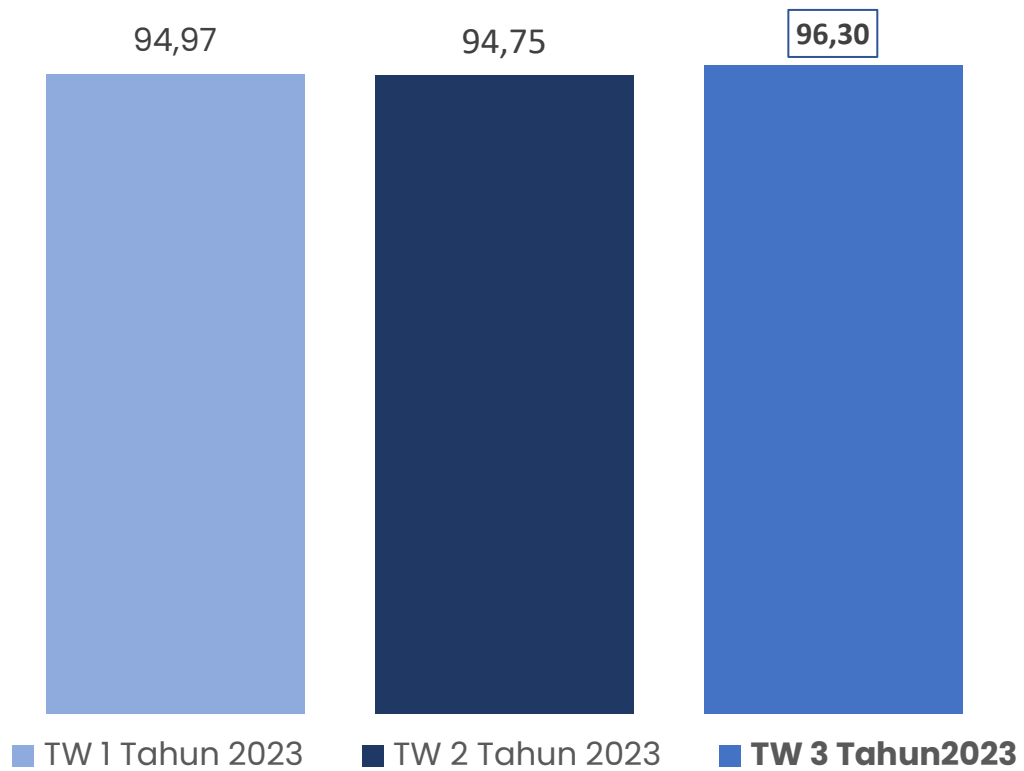


NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 3 Tahun 2023 **(96,30) meningkat** sebesar 1,55 poin dibandingkan dengan Triwulan 2 Tahun 2023 (94,75).

PERBANDINGAN IKM



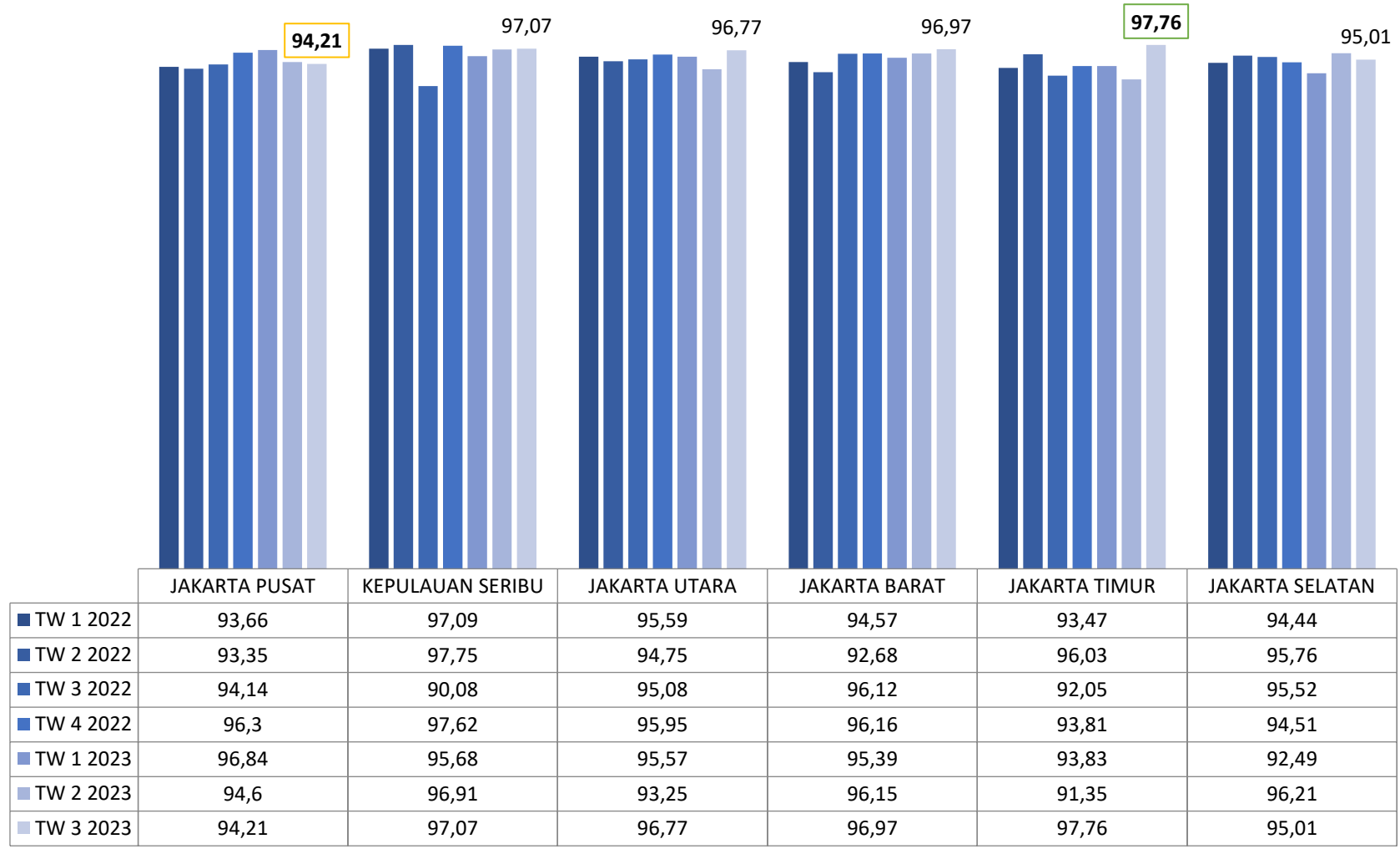
KOTA/KABUPATEN



RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN



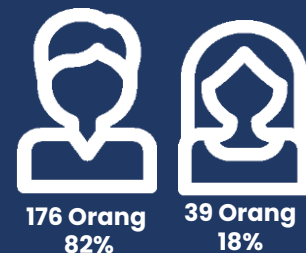
- Pada **Triwulan 3 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Kepulauan Seribu, Jakarta Barat, Jakarta Utara dan Jakarta Timur sedangkan **penurunan** terjadi di Wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan.
- **Peningkatan terbesar** pada Wilayah **Jakarta Timur (6,41 poin)** dan **Penurunan terbesar** berada di Wilayah **Jakarta Selatan (1,2 poin).**
- Nilai tertinggi ada di **Jakarta Timur 97,76** dan nilai terendah ada di **Jakarta Pusat.**



KOTA/KABUPATEN

DEMOGRAFI

Jenis Kelamin

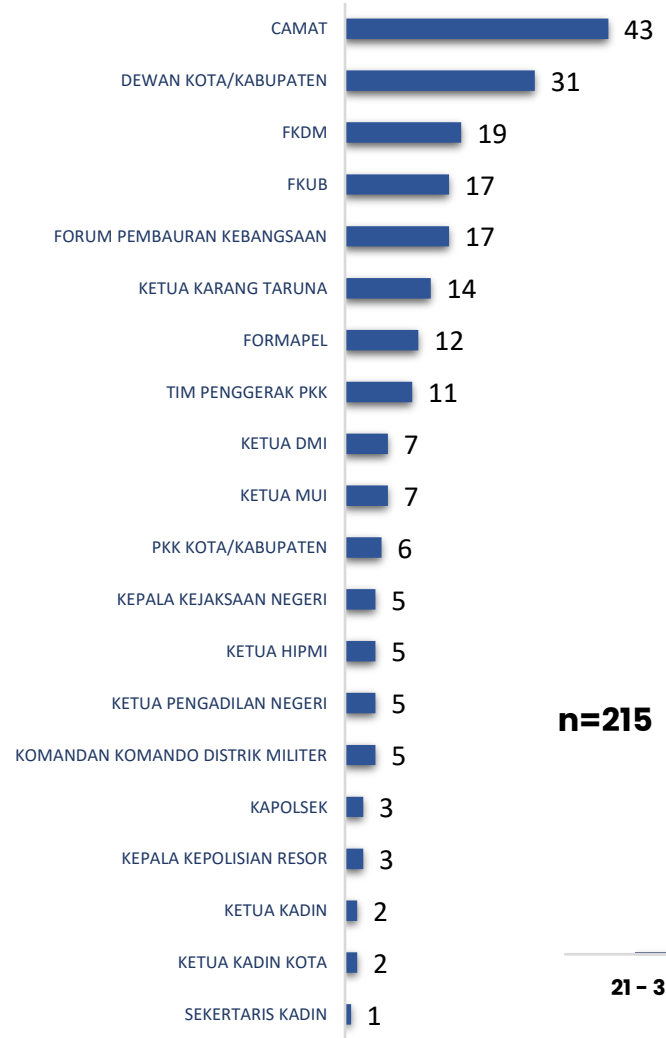


Response Rate 99,54 %

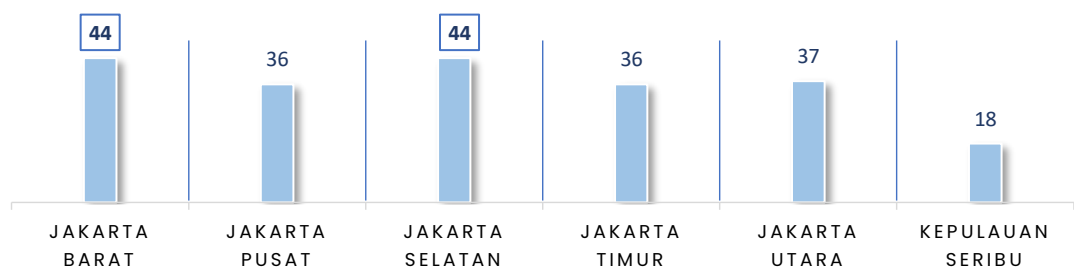
Responden : 215
Target : 216



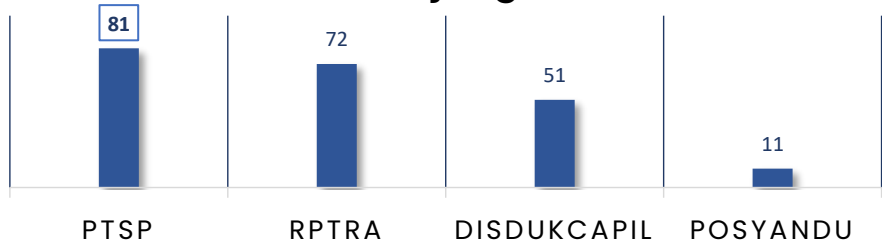
Segmentasi



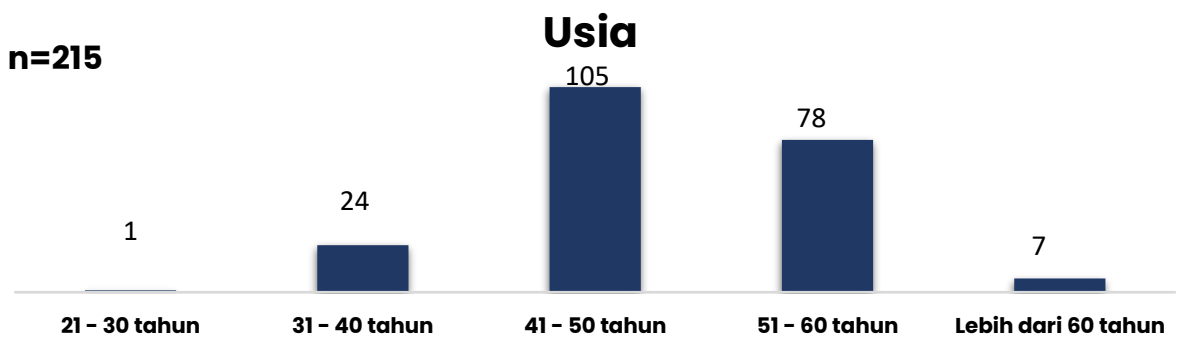
Kota/Kabupaten



Jumlah Kunjungan



Usia



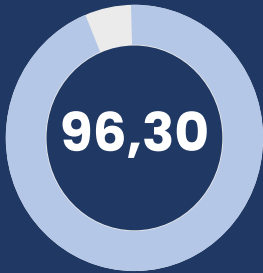
n=215

KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 3 TAHUN 2023



TINGKAT KEPUASAN

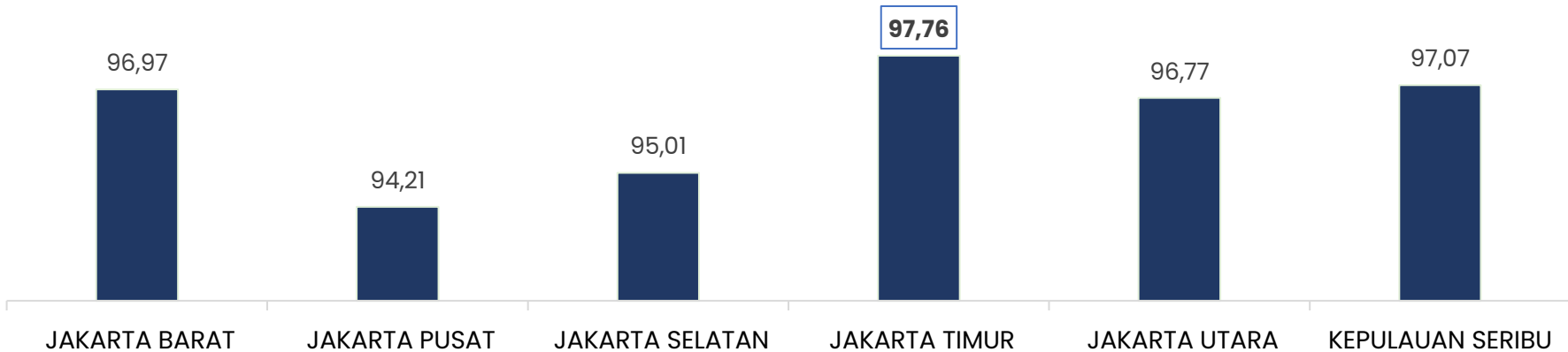


MUTU A



WILAYAH	JUMLAH
JAKARTA BARAT	44
JAKARTA PUSAT	36
JAKARTA SELATAN	44
JAKARTA TIMUR	36
JAKARTA UTARA	37
KEPULAUAN SERIBU	18
TOTAL	215

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KABUPATEN



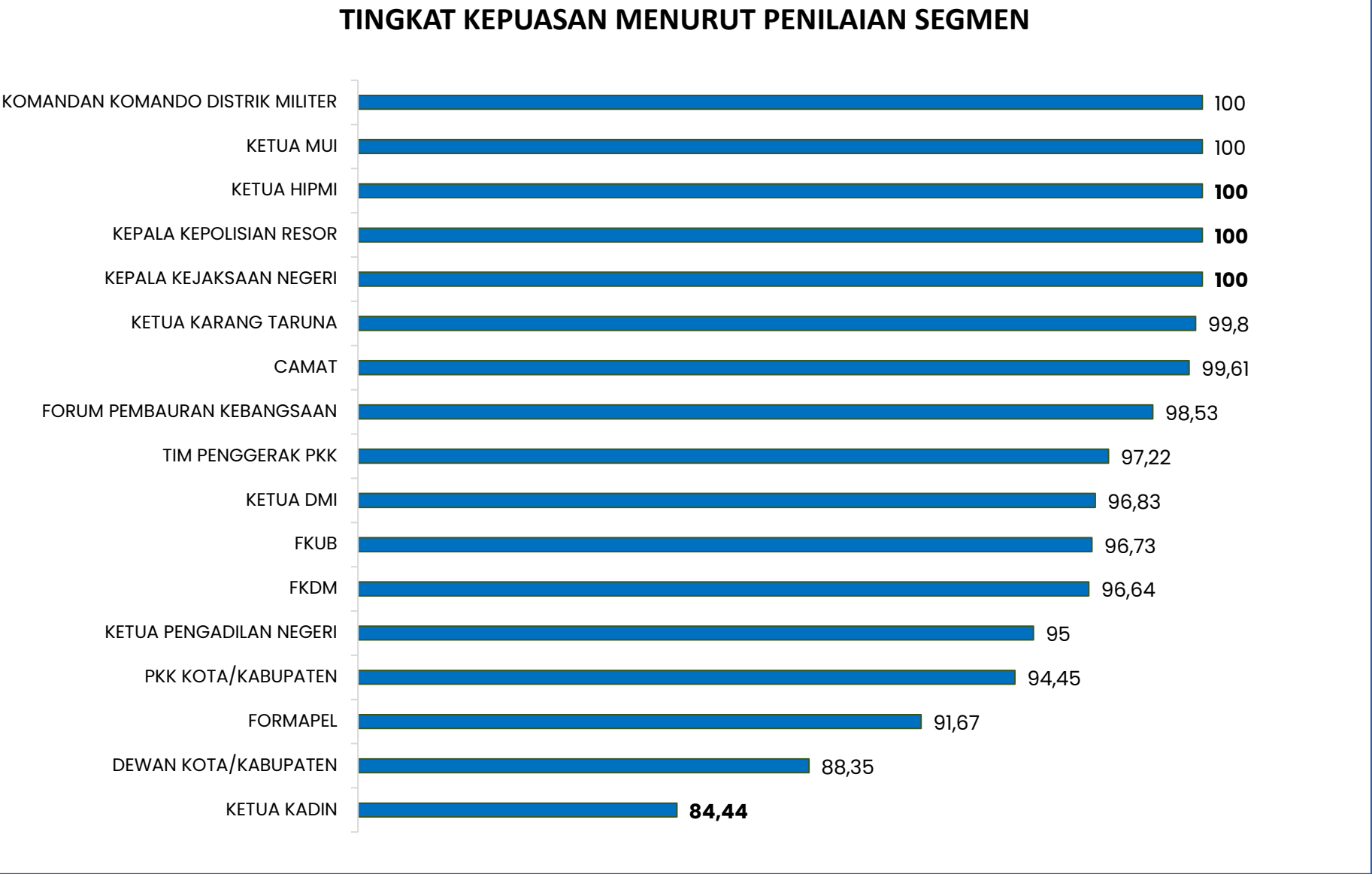
KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 3 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN



MUTU A



KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN INDIKATOR KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 3 TAHUN 2023

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

n= 212

n= 215

NO	INDIKATOR	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	GROWTH
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.)	95,40	96,40	↑ 1,00
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah	94,46	96,28	↑ 1,82
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	95,52	95,81	↑ 0,29
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	93,87	96,16	↑ 2,29
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	94,34	96,16	↑ 1,82
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	94,10	95,81	↑ 1,71
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	94,69	96,28	↑ 1,59
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	95,05	96,74	↑ 1,69
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	94,81	96,28	↑ 1,47

- Indikator tertinggi
- Indikator terendah 1 (Paling rendah)
- Indikator terendah 2
- Indikator terendah 3

KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



HARAPAN					
DKI JAKARTA	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	111	98	52,36%	45,58%	↓ -6,78%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	96	96	45,28%	44,65%	↓ -0,63%
Menciptakan inovasi	87	110	41,04%	51,16%	↑ 10,13%
Kehadiran langsung ke masyarakat	79	72	37,26%	33,49%	↓ -3,78%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	51	54	24,06%	25,12%	↑ 1,06%

- 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, responsive/cepat terhadap permasalahan dan mengikutsertakan Masyarakat dalam kegiatan Kota/Kabupaten Administrasi.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

n = 212

n = 215

JAKARTA BARAT	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	21	16	47,73%	36,36%	↓ -11,36%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	19	15	43,18%	34,09%	↓ -9,09%
Menciptakan inovasi	20	32	45,45%	72,73%	↑ 27,27%
Kehadiran langsung ke masyarakat	17	10	38,64%	22,73%	↓ -15,91%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	11	15	25,00%	34,09%	↑ 9,09%

JAKARTA PUSAT	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	20	17	55,56%	47,22%	↓ -8,33%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	16	13	44,44%	36,11%	↓ -8,33%
Menciptakan inovasi	11	18	30,56%	50,00%	↑ 19,44%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	14	33,33%	38,89%	↑ 5,56%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	13	10	36,11%	27,78%	↓ -8,33%

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



Prioritas

Kurang Prioritas

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

n = 212

n = 215

JAKARTA SELATAN	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023		GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	25	27	56,82%	61,36%	⬆️	4,55%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	20	22	45,45%	50,00%	⬆️	4,55%
Menciptakan inovasi	18	16	40,91%	36,36%	⬇️	-4,55%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	12	34,09%	27,27%	⬇️	-6,82%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	10	11	22,73%	25,00%	⬆️	2,27%

JAKARTA TIMUR	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023		GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	21	23	60,00%	63,89%	⬆️	3,89%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	14	16	40,00%	44,44%	⬆️	4,44%
Menciptakan inovasi	13	14	37,14%	38,89%	⬆️	1,75%
Kehadiran langsung ke masyarakat	14	13	40,00%	36,11%	⬇️	-3,89%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	8	6	22,86%	16,67%	⬇️	-6,19%

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



Prioritas

Kurang Prioritas

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (3)

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

n = 212

n = 215

JAKARTA UTARA	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19	11	54,29%	29,73%	↓ -24,56%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	21	26	60,00%	70,27%	↑ 10,27%
Menciptakan inovasi	12	17	34,29%	45,95%	↑ 11,66%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	15	34,29%	40,54%	↑ 6,25%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	5	17,14%	13,51%	↓ -3,63%

KEPULAUAN SERIBU	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	5	4	27,78%	22,22%	↓ -5,56%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	6	4	33,33%	22,22%	↓ -11,11%
Menciptakan inovasi	13	13	72,22%	72,22%	→ 0,00%
Kehadiran langsung ke masyarakat	9	8	50,00%	44,44%	↓ -5,56%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	3	7	16,67%	38,89%	↑ 22,22%

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



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN

n= 125

SARAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	171	80%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	86	40%
Koordinasi ditingkatkan	55	26%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	53	25%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	50	23%
Prosedur pelayanan lebih mudah	31	14%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	29	13%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	23	11%
Petugas lebih ramah	17	8%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	13	6%
GRAND TOTAL	528	

- 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 **100%** dengan **215** responden dari **216** data valid.
2. IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 3 Tahun 2023 **(96,30) meningkat** sebesar 1,55 poin dibandingkan dengan Triwulan 2 Tahun 2023 (94,75).
3. Pada **Triwulan 3 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** pada Wilayah Kepulauan Seribu, Jakarta Barat, Jakarta Utara dan Jakarta Timur sedangkan **penurunan** terjadi di Wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan.
4. **Peningkatan terbesar** pada Wilayah **Jakarta Timur (6,41 poin)** dan **Penurunan terbesar** berada di Wilayah **Jakarta Selatan (1,2 poin)**.
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari walikota/bupati pada periode ini adalah **Menciptakan Inovasi, 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 **kebutuhan masyarakat** dan **melakukan penertiban** terhadap pedagang, parkir liar dll.



SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



KECAMATAN



PERBANDINGAN IKM



PERBANDINGAN IKM

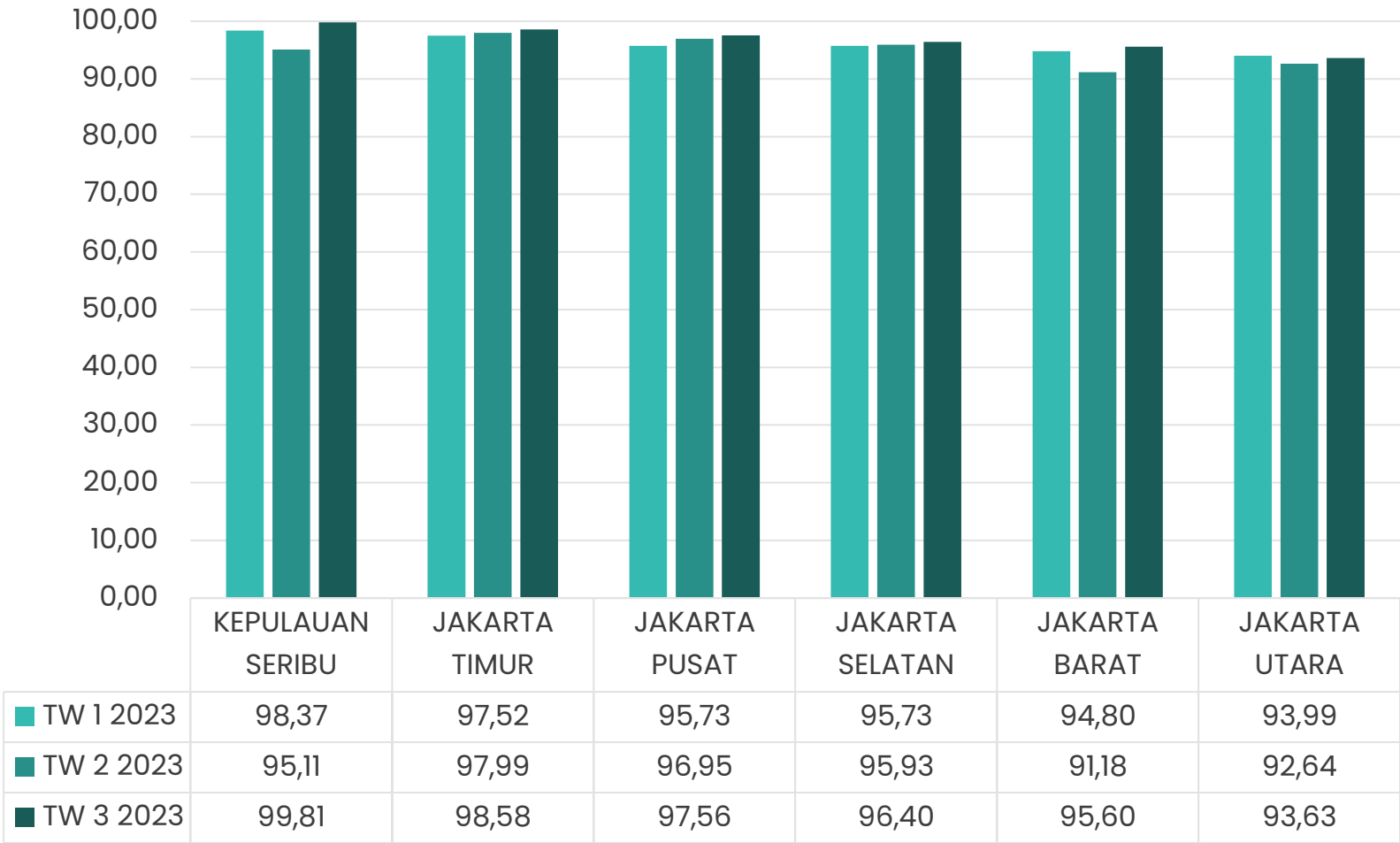


- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 3 tahun 2023 (**96,81**) **naik 1,46** poin jika dibandingkan triwulan 2 tahun 2023 (**95,35**).

RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 3 Tahun 2023, nilai rata-rata nilai IKM di tingkat Kecamatan seluruhnya meningkat tiap kota-nya.
- Peningkatan terbesar pada Kepulauan Seribu (**4,70 poin**), sedangkan penurunan terbesar pada Jakarta Selatan (**0,47 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI

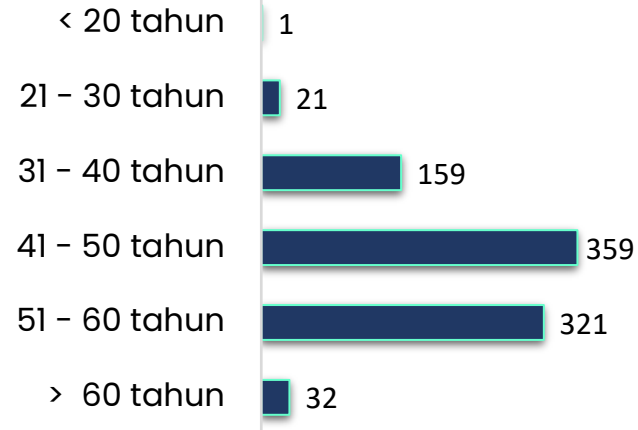


619 Orang
69%

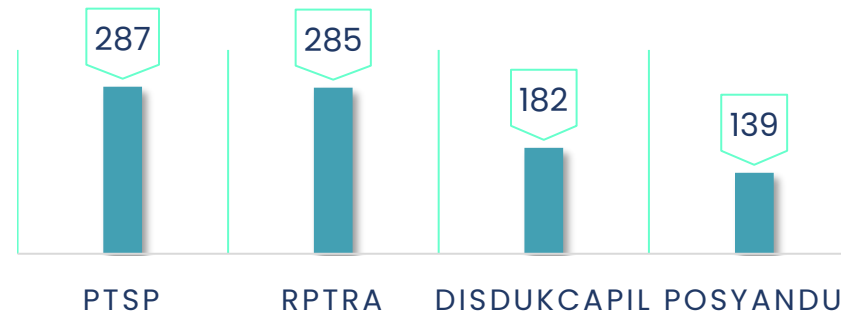


274 Orang
31%

Usia



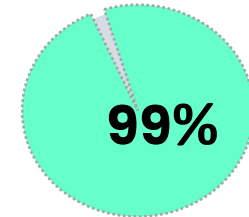
Jumlah Kunjungan



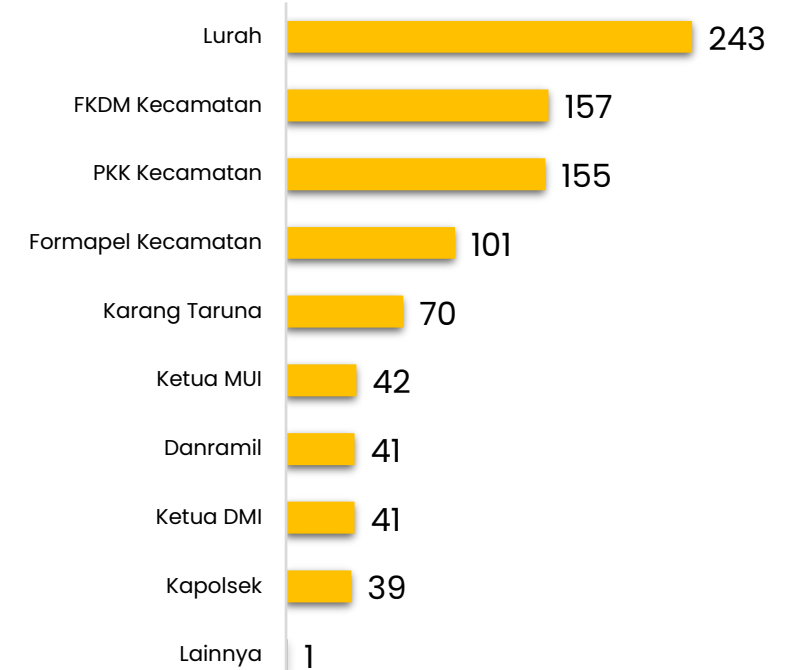
Response Rate

Responden : 893

Target : 902



Segmen



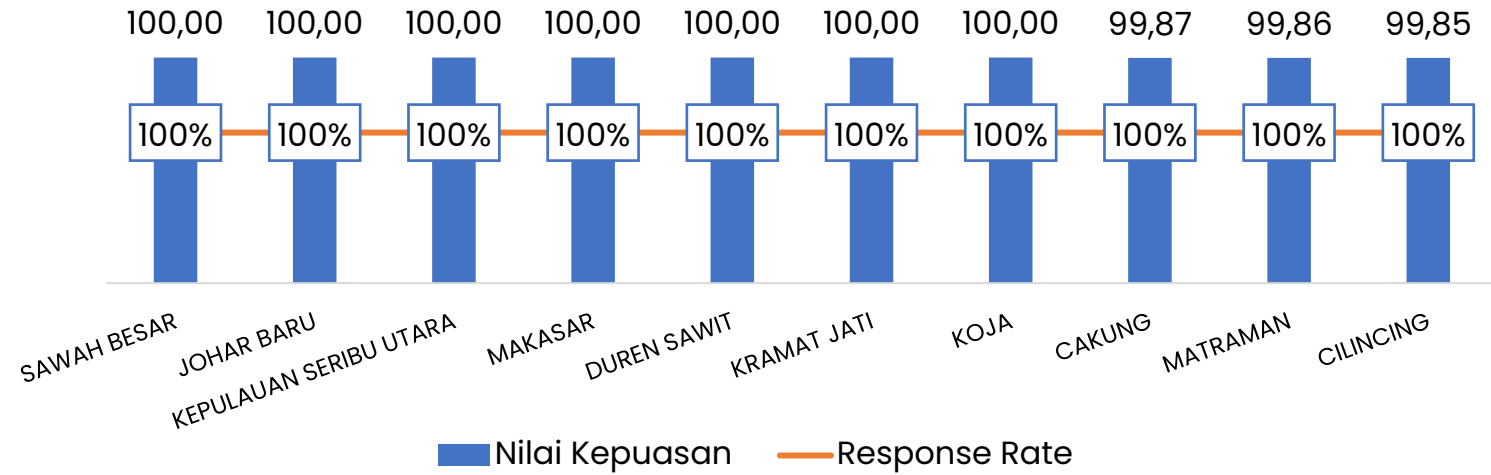
TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN

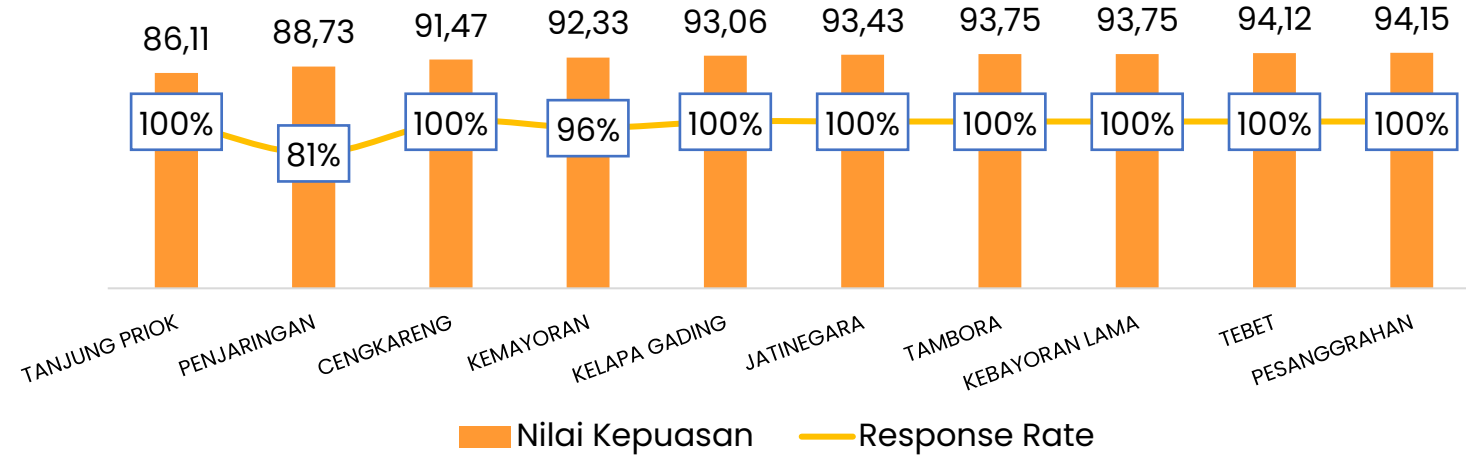


MUTU A

10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN



Berdasarkan 10 Nilai
Terendah dan Tertinggi
pada TW 2 Tahun 2023

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 2 Tahun 2023						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2023	TW 3 2023		TW 2 2023	TW 3 2023	
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100,00	↑ 0,00	15	15	→ 0
CIPAYUNG	100,00	99,75	↑ -0,25	22	22	→ 0
JOHAR BARU	100,00	100,00	↑ 0,00	19	18	↓ -1
SAWAH BESAR	100,00	100,00	↑ 0,00	26	27	↑ 1
CAKUNG	100,00	99,87	↑ -0,13	21	21	→ 0
TANAH ABANG	99,85	99,69	↑ -0,15	18	18	→ 0
PANCORAN	99,72	99,72	↑ 0,00	20	20	→ 0
KOJA	99,60	100,00	↑ 0,40	14	15	↑ 1
JATINEGARA	99,50	93,43	↓ -6,06	22	22	→ 0
MATRAMAN	99,31	99,86	↑ 0,56	20	20	→ 0

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 2 Tahun 2023						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 2 2023	TW 3 2023		TW 2 2023	TW 3 2023	
TAMAN SARI	75,00	99,74	↑ 24,74	20	21	↑ 1
PENJARINGAN	85,14	88,73	↑ 3,59	11	17	↑ 6
KALIDERES	88,14	94,39	↑ 6,25	52	50	↓ -2
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	89,88	99,60	↑ 9,72	14	14	→ 0
PADEMANGAN	90,10	95,83	↑ 5,73	16	16	→ 0
KEBAYORAN LAMA	91,81	93,75	↑ 1,94	20	20	→ 0
CENGKARENG	91,85	91,47	↓ -0,38	15	14	↓ -1
KELAPA GADING	93,06	93,06	↑ 0,00	14	14	→ 0
CILINCING	93,12	99,85	↑ 6,73	21	19	↓ -2
KEMAYORAN	93,16	92,33	↓ -0,83	26	25	↓ -1

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
TAMAN SARI	99,74	100%	2 Tertinggi
KEMBANGAN	97,35	100%	
CENGKARENG	91,47	100%	2 Terendah
TAMBORA	93,75	100%	

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
JOHAR BARU	100,00	100%	2 Tertinggi
SAWAH BESAR	100,00	100%	
KEMAYORAN	92,33	96%	2 Terendah
CEMPAKA PUTIH	95,26	100%	

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
PANCORAN	99,72	100%	2 Tertinggi
MAMPANG PRAPATAN	98,92	100%	
KEBAYORAN LAMA	93,75	100%	2 Terendah
TEBET	94,12	100%	

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KRAMAT JATI	100,00	100%	2 Tertinggi
MAKASAR	100,00	100%	
JATINEGARA	93,43	100%	2 Terendah
PASAR REBO	96,78	100%	

JAKARTA UTARA

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KOJA	100,00	100%	2 Tertinggi
CILINCING	99,85	100%	
TANJUNG PRIOK	86,11	100%	2 Terendah
PENJARINGAN	88,73	81%	

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%	Tertinggi
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	89,88	100%	Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR



No	Pelayanan Kecamatan	TW 2 2023	TW 3 2023	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	94,67	96,84	↑ 2,17
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	95,34	96,58	↑ 1,24
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	94,81	96,25	↑ 1,44
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	95,98	97,59	↑ 1,61
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	95,31	96,75	↑ 1,44
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	94,59	96,36	↑ 1,77
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	95,03	96,75	↑ 1,72
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan	95,50	96,72	↑ 1,22
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	95,20	96,84	↑ 1,64

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Kepuasan
Danramil	41	98,58
FKDM Kecamatan	157	93,31
Formapel Kecamatan	101	98,84
Kapolsek	39	98,43
Karang Taruna	70	95,99
Ketua DMI	41	97,70
Ketua MUI	42	99,40
Lainnya	1	100,00
Lurah	243	98,14
PKK Kecamatan	155	95,04
Sekretaris Lurah	1	100,00
FKDM Kota	1	100,00
Camat	1	100,00

- Indikator tertinggi
- Indikator terendah 1
- Indikator terendah 2
- Indikator terendah 3

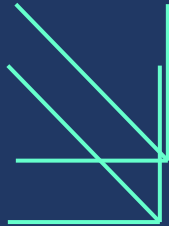
- Tertinggi
- Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KECAMATAN TERENDAH)



No	Pelayanan Kecamatan	TANJUNG PRIOK	PENJARINGAN	CENGKARENG
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	88,10	85,29	91,07
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	86,90	91,18	91,07
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	84,52	89,71	92,86
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	89,29	91,18	94,64
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	84,52	89,71	92,86
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	84,52	89,71	85,71
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	86,90	89,71	91,07
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	84,52	88,24	92,86
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	85,71	83,82	91,07
INDEKS KEPUASAN		86,11	88,73	91,47

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



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

Catatan :

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

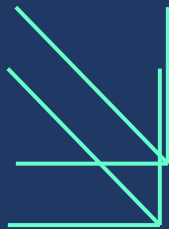
Harapan	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	%TW 2 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	Growth
Menciptakan Inovasi	495	505	55%	57%	↑ 2%
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	494	478	55%	54%	↓ -1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	361	367	40%	41%	↑ 1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	351	367	39%	41%	↑ 2%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	305	295	34%	33%	↓ -1%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	246	267	27%	30%	↑ 3%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	125	115	14%	13%	↓ -1%

Prioritas **Kurang Prioritas**

HARAPAN DARI 5 KECAMATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



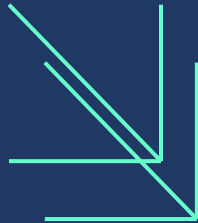
Lainnya:

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

n=893

SARAN PELAYANAN	Jumlah	Persentase
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	610	68%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	223	25%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	223	25%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	178	20%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	135	15%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	123	14%
Petugas lebih ramah	91	10%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	73	8%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	14	2%
Lainnya	14	2%

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)



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

n=21

TANJUNG PRIOK	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	16	76,19%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	7	33,33%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	7	33,33%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	6	28,57%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	5	23,81%

n=17

PENJARINGAN	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	9	52,94%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	7	41,18%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	7	41,18%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	5	29,41%
Petugas lebih ramah	4	23,53%

n=14

CENGKARENG	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	10	71,43%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	6	42,86%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	5	35,71%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	5	35,71%
Petugas lebih ramah	2	14,29%

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN



1. **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **99%** dengan 893 responden dari target 902 responden.
2. **Nilai Kepuasan** IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 3 tahun 2023 **(96,81) naik 1,46 poin** jika dibandingkan triwulan 2 tahun 2023 **(95,35)**.
3. Di tingkat kecamatan, ada 7 kecamatan dengan **nilai IKM 100,00** yakni Sawah Besar, Johar Baru, Kepulauan Seribu Utara, Makasar, Duren Sawit, Kramat Jati dan Koja.
4. **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli (97,59)**, sedangkan **indikator terendah** pada **Petugas Kompeten dalam Memberikan Pelayanan (96,25)**.
5. Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **Menciptakan Inovasi dan Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum**.



SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



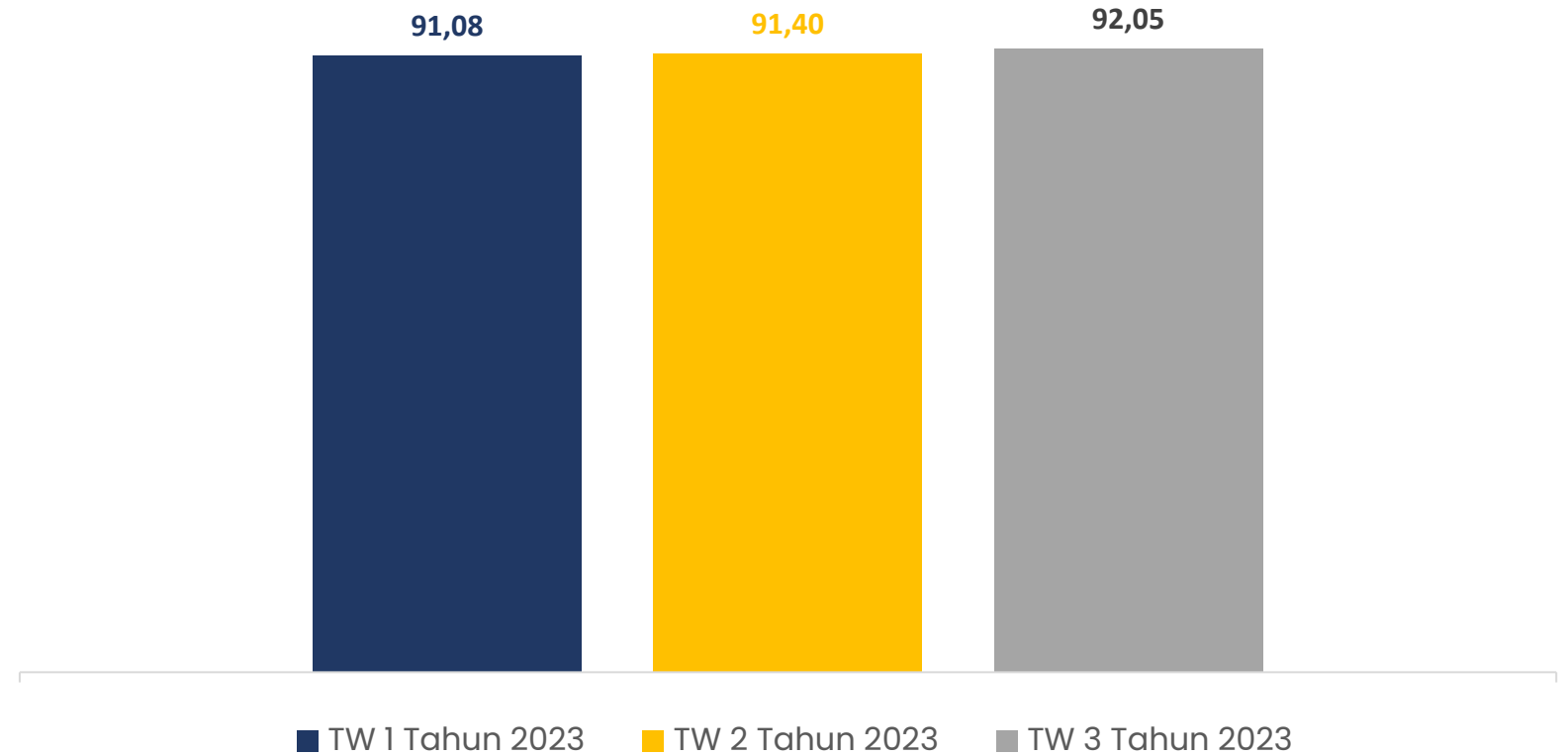
KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN



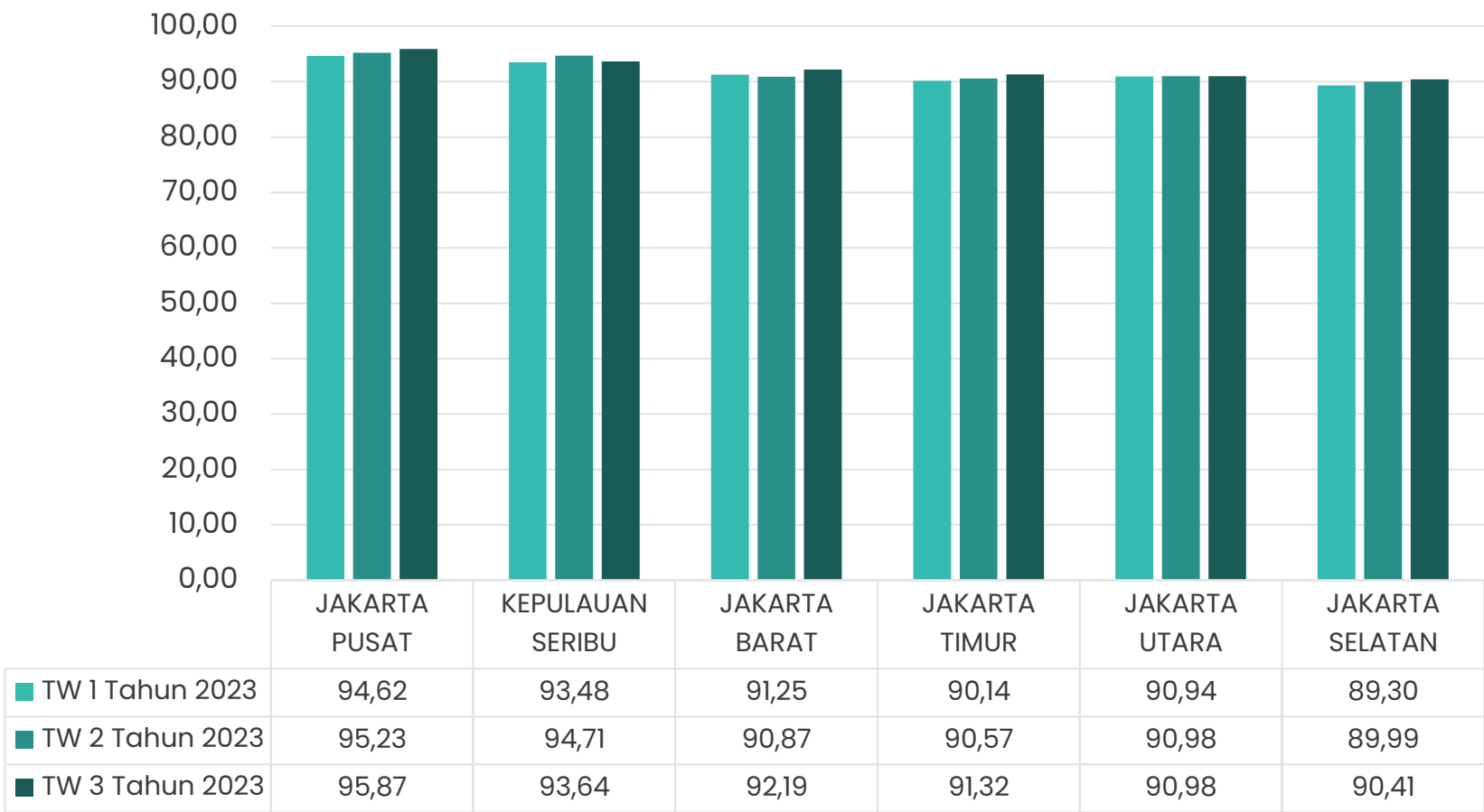
Nilai kepuasan tingkat Kelurahan pada triwulan 3 tahun 2023 bernilai **92,05** naik 0,65 poin dari triwulan sebelumnya.



RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTA/KABUPATEN



Nilai rata-rata SKLM tingkat kelurahan tertinggi berada pada wilayah **Jakarta Pusat (95,87)** mengalami kenaikan sebesar **0,64 poin** jika dibandingkan triwulan lalu dan untuk nilai terendah di triwulan 3 ini terletak pada wilayah **Jakarta Selatan (90,41)** dan mengalami kenaikan sebesar **0,42 poin** jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada periode saat ini

*Perhitungan dan pengolahan menggunakan 54.112 responden Kelurahan

DEMOGRAFI

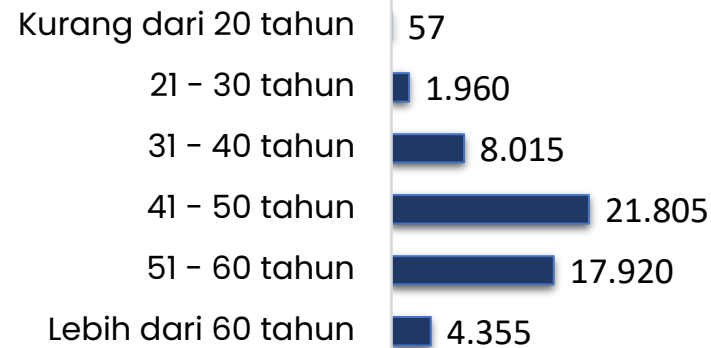


24.512 Orang
45%



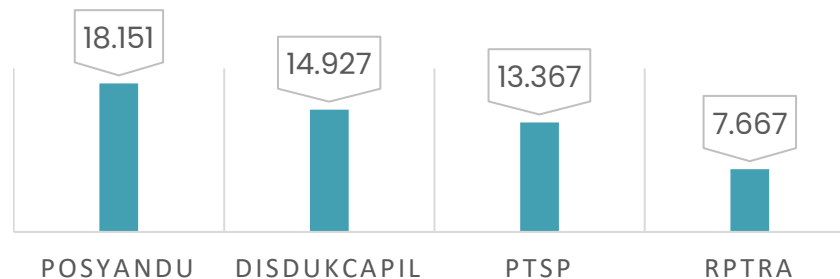
29.600 Orang
55%

Usia



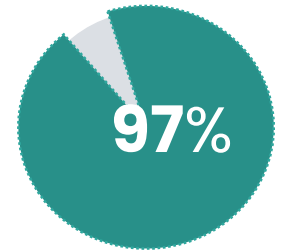
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

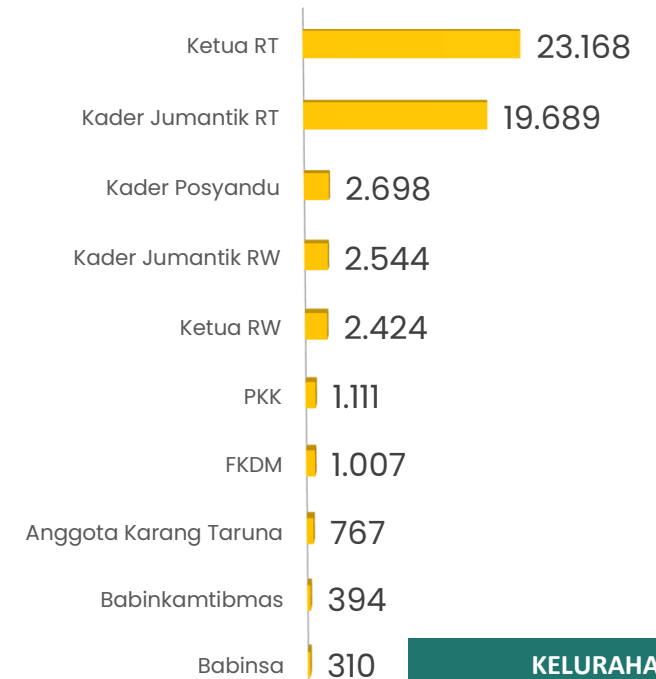


Response Rate

Responden : 54.112
Target : 55.955



Segmen



KELURAHAN

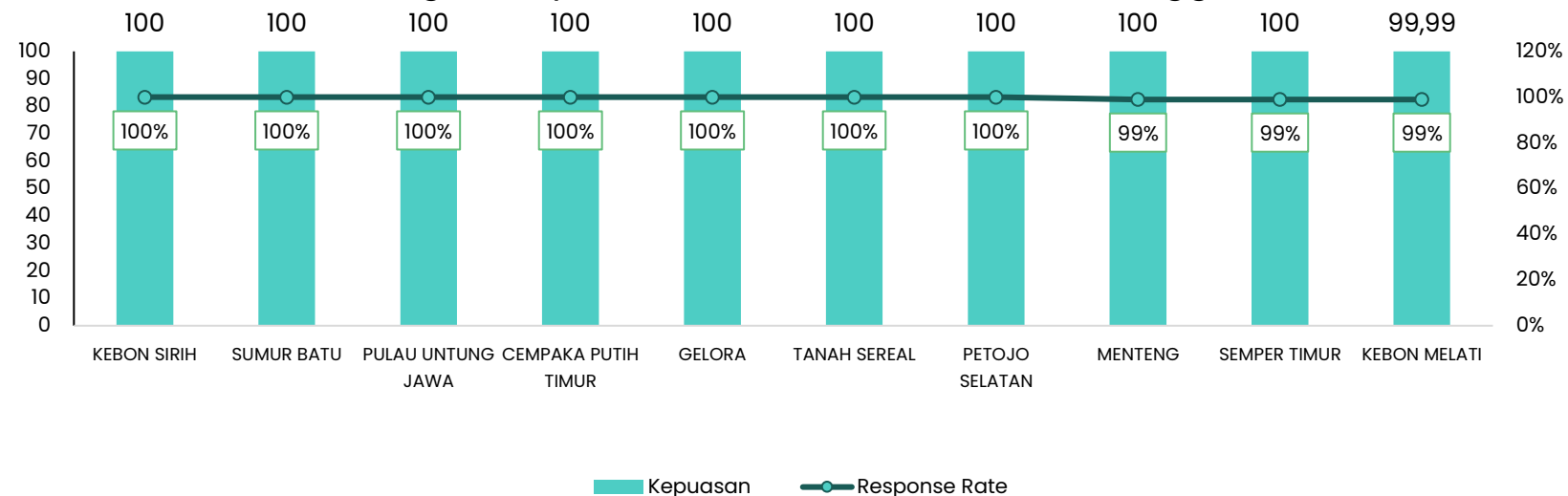
NILAI KEPUASAN KELURAHAN TRIWULAN 3 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN

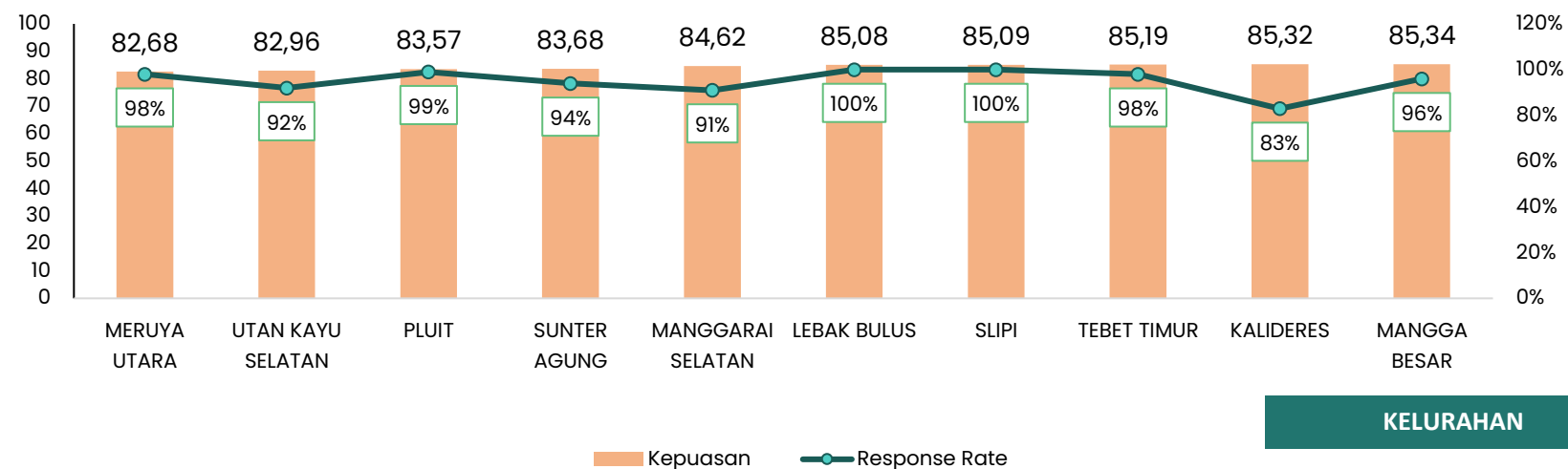


MUTU A

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah



KELURAHAN

EVALUASI TINGKAT KELURAHAN



kelurahan **Jembatan Lima** mengalami kenaikan terbesar di triwulan 3, dengan kenaikan sebesar **16,97 poin** dari triwulan 2.



Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di Triwulan 2 tahun 2023							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 2	Responden Growth
	TW 2 2023	TW 3 2023		TW 2 2023	TW 3 2023		
GELORA	100,00	100,00	➡ 0,00	32	32	100%	➡ 0
MENTENG	100,00	100,00	➡ 0,00	120	121	99%	⬆ 1
SEMPER TIMUR	100,00	100,00	➡ 0,00	188	190	99%	⬆ 2
PETOJO SELATAN	100,00	100,00	➡ 0,00	208	208	100%	➡ 0
DURI SELATAN	100,00	99,64	⬇ -0,36	168	169	99%	⬆ 1
KEDOYA UTARA	100,00	94,20	⬇ -5,80	176	182	97%	⬆ 6
CEMPAKA PUTIH TIMUR	99,99	100,00	⬆ 0,01	224	224	100%	➡ 0
TANAH SEREAL	99,99	100,00	⬆ 0,01	278	278	100%	➡ 0
DURI PULO	99,97	99,61	⬇ -0,36	213	213	100%	➡ 0
CENGKARENG TIMUR	99,96	99,94	⬇ -0,02	443	447	99%	⬆ 4

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di Triwulan 2 tahun 2023							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 2	Responden Growth
	TW 2 2023	TW 3 2023		TW 2 2022	TW 3 2023		
TEBET TIMUR	84,50	85,19	⬆ 0,69	204	205	96%	⬆ 1
KALIDERES	84,34	85,32	⬆ 0,98	113	113	83%	➡ 0
KARET SEMANGGI	84,33	88,44	⬆ 4,11	50	50	100%	➡ 0
CIPINANG BESAR UTARA	84,25	87,74	⬆ 3,49	272	279	95%	⬆ 7
KEMANGGISAN	84,21	86,3	⬆ 2,09	101	90	88%	⬆ -11
MANGGARAI SELATAN	83,65	84,62	⬆ 0,97	237	240	89%	⬆ 3
SUNTER AGUNG	83,58	83,68	⬆ 0,10	180	191	89%	⬆ 11
JEMBATAN LIMA	82,69	99,66	⬆ 16,97	243	239	98%	⬆ -4
MERUYA UTARA	82,32	82,68	⬆ 0,36	214	242	87%	⬆ 28
PALMERAH	81,21	88,19	⬆ 6,98	248	240	82%	⬆ -8

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 3 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TANAH SEREAL	100,00	100%	2 Tertinggi
CENGKARENG TIMUR	99,94	0,99	
SLIPI	85,09	100%	2 Terendah
MERUYA UTARA	82,68	98%	

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEBON SIRIH	100,00	100%	6 Tertinggi
SUMUR BATU	100,00	100%	
CEMPAKA PUTIH TIMUR	100,00	100%	
GELORA	100,00	100%	
PETOJO SELATAN	100,00	100%	
MENTENG	100,00	99%	
KENARI	88,04	100%	2 Terendah
CIDENG	87,97	99%	

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TANJUNG BARAT	99,71	99%	2 Tertinggi
PEJATEN TIMUR	99,23	100%	
LEBAK BULUS	85,08	100%	2 Terendah
MANGGARAI SELATAN	84,62	91%	

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
LUBANG BUAYA	99,87	100%	2 Tertinggi
PISANGAN TIMUR	99,82	100%	
KAYU MANIS	86,07	96%	2 Terendah
UTAN KAYU SELATAN	82,96	92%	

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SEMPER TIMUR	100,00	99%	2 Tertinggi
SEMPER BARAT	98,58	97%	2 Tertinggi
SUNGAI BAMBU	83,68	94%	2 Terendah
SUNTER AGUNG	83,57	99%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PULAU UNTUNG JAWA	100,00	100%	2 Tertinggi
PULAU PANGGANG	98,29	100%	2 Tertinggi
PULAU KELAPA	90,94	100%	2 Terendah
PULAU PARI	86,17	98%	2 Terendah

NILAI KEPUASAN INDIKATOR KELURAHAN TRIWULAN 3 TAHUN 2023



Indikator	Kepuasan TW 2 Tahun 2023	Kepuasan TW 3 Tahun 2023	Growth
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	91,27	91,94	↑ 0,67
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	91,12	91,80	↑ 0,68
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	90,89	91,62	↑ 0,73
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	92,53	93,10	↑ 0,57
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	91,23	91,90	↑ 0,67
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	91,47	92,18	↑ 0,71
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	91,37	92,02	↑ 0,65
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	91,40	92,09	↑ 0,69
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	91,51	92,15	↑ 0,64

- Indikator tertinggi
- Indikator terendah 1
- Indikator terendah 2
- Indikator terendah 3

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
Ketua RT	23.168	92,46
Kader Jumantik RT	19.689	91,61
Kader Posyandu	2.698	92,61
Kader Jumantik RW	2.544	91,01
Ketua RW	2.424	91,98
PKK	1.111	93,33
FKDM	1.007	92,01
Karang Taruna	767	93,21
Babinkamtibmas	394	90,60
Babinsa	310	94,23

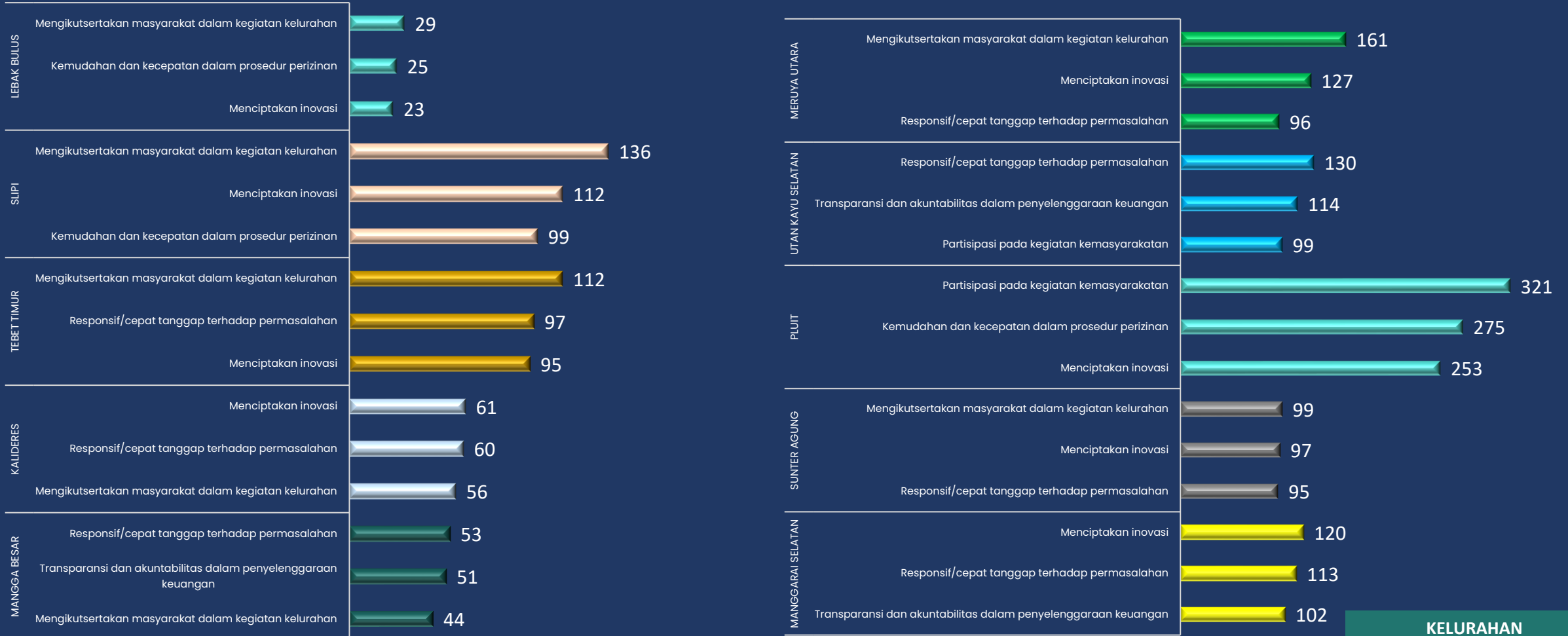
- Tertinggi
- Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	MERUYA UTARA	PLUIT	UTAN KAYU SELATAN
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	82,33	82,28	82,71
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	82,44	83,70	81,98
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	81,40	82,22	83,13
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	83,99	84,57	83,75
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	82,23	83,21	82,60
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	82,02	84,07	87,60
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	83,26	84,32	82,08
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	82,64	83,64	81,67
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	83,78	84,14	81,15

■ Tertinggi
■ Terendah

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



KELURAHAN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN



Lainnya :

- Meminta meningkatkan keamanan
- Meminta Pergantian lurah
- Meminta agar respons lebih cepat
- Sosialisasi dan penyuluhan tentang kerawanan sosial
- Meminta agar lurah lebih aktif dan turun ke Masyarakat
- Peningkatan fasilitas yang sudah ada

n=54.112

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	35.094	64,85%
Prosedur pelayanan lebih mudah	22.779	42,10%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	22.186	41,00%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	12.059	22,29%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.154	20,61%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	9.249	17,09%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	8.449	15,61%
Petugas lebih ramah	7.251	13,40%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	7.197	13,30%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.772	8,82%
Lainnya	485	0,01%

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN (3 TERENDAH)



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

KELURAHAN MERUYA UTARA	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	126	52,07%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	112	46,28%
Prosedur pelayanan lebih mudah	104	42,98%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	67	27,69%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	58	23,97%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	54	22,31%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	53	21,90%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	44	18,18%
Petugas lebih ramah	40	16,53%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	34	14,05%
Lainnya	2	0,83%

n=242

KELURAHAN PLUIT	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	334	82,47%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	241	59,51%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	146	36,05%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	85	20,99%
Prosedur pelayanan lebih mudah	73	18,02%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	38	9,38%
Petugas lebih ramah	35	8,64%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	33	8,15%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	19	4,69%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	13	3,21%

n=405

KELURAHAN UTAN KAYU SELATAN	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	112	46,67%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	105	43,75%
Prosedur pelayanan lebih mudah	102	42,50%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	62	25,83%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	59	24,58%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	56	23,33%
Petugas lebih ramah	55	22,92%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	51	21,25%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	28	11,67%
Lainnya	25	10,42%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	22	9,17%

n=240

KELURAHAN

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=53.787 n=54.112

Harapan	TW 2 Tahun 2023	TW 3 Tahun 2023	% TW 2 Tahun 2023	% TW 3 Tahun 2023	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	26.620	26.592	49%	49%	0%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	27.139	27.470	50%	51%	1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	25.479	25.631	47%	47%	0%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22.126	21.988	41%	41%	0%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	19.282	19.322	36%	36%	0%
Menciptakan inovasi	19.639	20.382	37%	38%	1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	13.413	13.585	25%	25%	0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7.663	7.366	14%	14%	0%



KESIMPULAN TINGKAT KELURAHAN



- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **97%** dengan **54.122** responden dari **55.955** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **92,05 (Mutu A)** naik **0,65 poin** dari triwulan sebelumnya.
- Di tingkat kelurahan terdapat **sembilan** kelurahan yang memiliki **nilai sempurna 100,00** yakni Kebon Sirih, Sumur Batu, Pulau Untung Jawa, Cempaka Putih Timur, Gelora, Tanah Sereal, Petojo Selatan, Menteng dan Semper Timur sedangkan tiga nilai terendah yaitu Meruya Utara (**82,68**), Utan Kayu Selatan (**82,96**), dan Pluit (**83,57**).
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli (**93,10**), sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan (**91,62**), 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

BIDANG DATA DAN STATISTIK
DISKOMINFOTIK
PROVINSI DKI JAKARTA