



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
BIDANG DATA DAN STATISTIK

Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan 4 Tahun 2023

KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

JAKARTA, 22 DESEMBER 2023



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
		TW 4	208	213	98%	1-8 Desember	8 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
		TW 4	891	903	99%	1-8 Desember	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
		TW 3	54.112	55.955	97%	5 – 12 September	6 hari
		TW 4	53.548	55.789	96%	1-8 Desember	8 Hari

**PERUBAHAN JUMLAH RESPONDEN
DIBANDINGKAN DENGAN TRIWULAN
SEBELUMNYA**



**Kota/Kabupaten
7 Responden**



**Kecamatan
2 Responden**



**Kelurahan
564 Responden**

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN

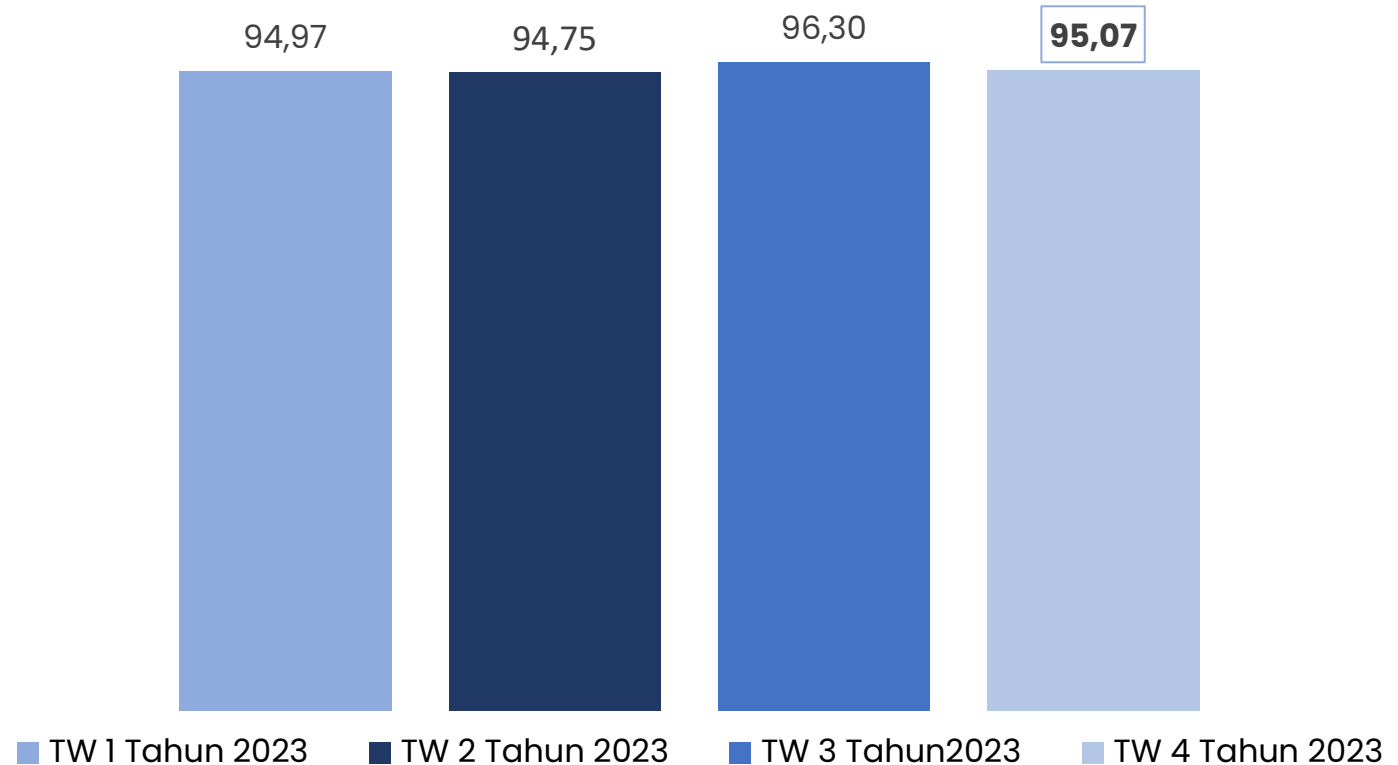


KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN

- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 4 Tahun 2023 **(95,07)** menurun sebesar **1,23 poin** dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2023 **(96,30)**.

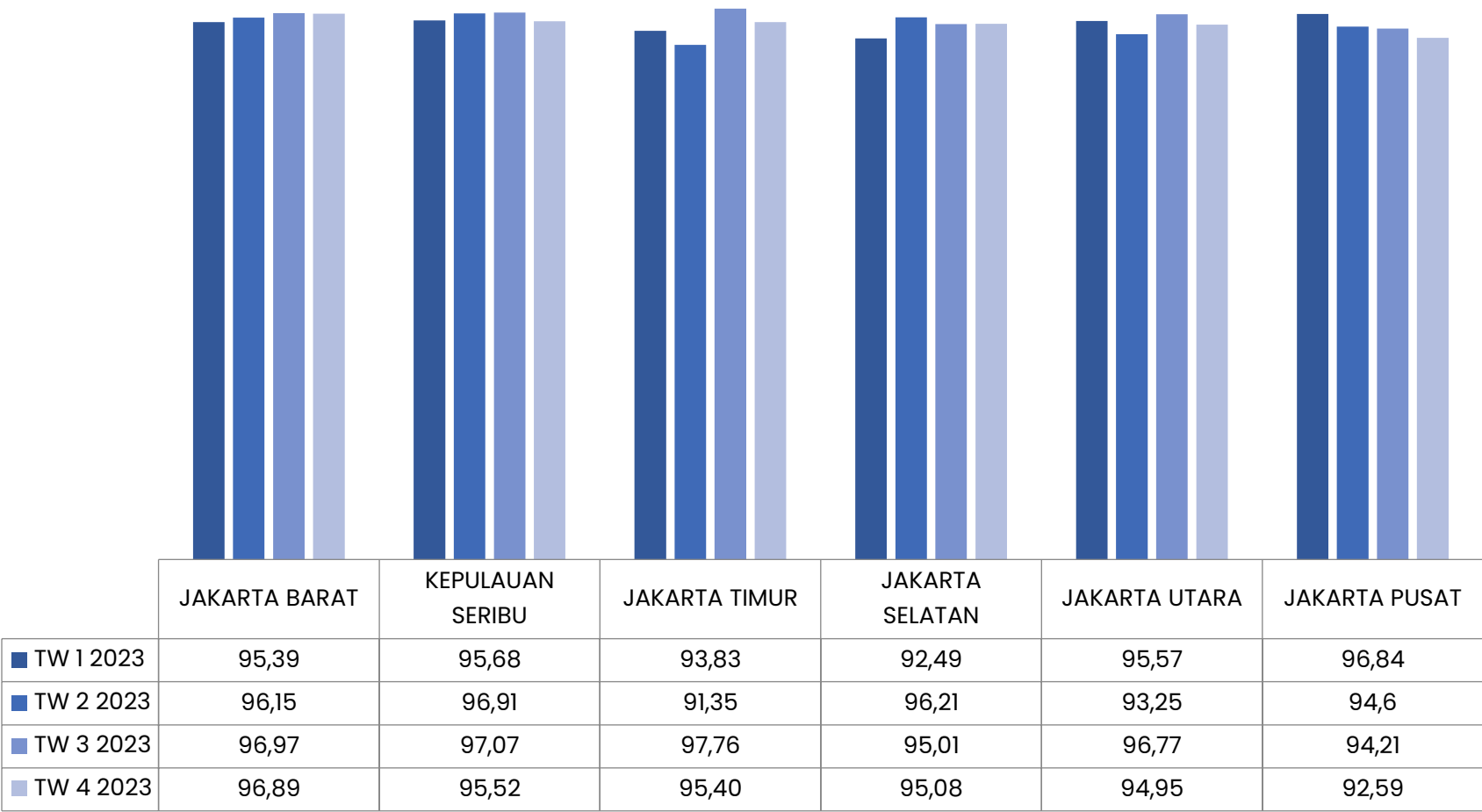
PERBANDINGAN IKM



KOTA/KABUPATEN

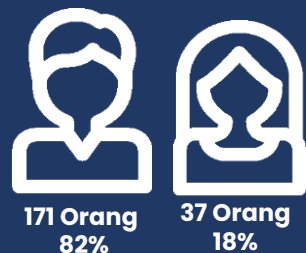
RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN

- Pada **Triwulan 4 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan hanya** pada Wilayah Jakarta Selatan.
- **Penurunan** terbesar berada di Wilayah **Jakarta Timur (2,36 poin)**.
- Untuk Nilai tertinggi pada Triwulan 4 ada di **Jakarta Barat 96,89** dan nilai terendah ada di **Jakarta Pusat 92,59**.



DEMOGRAFI

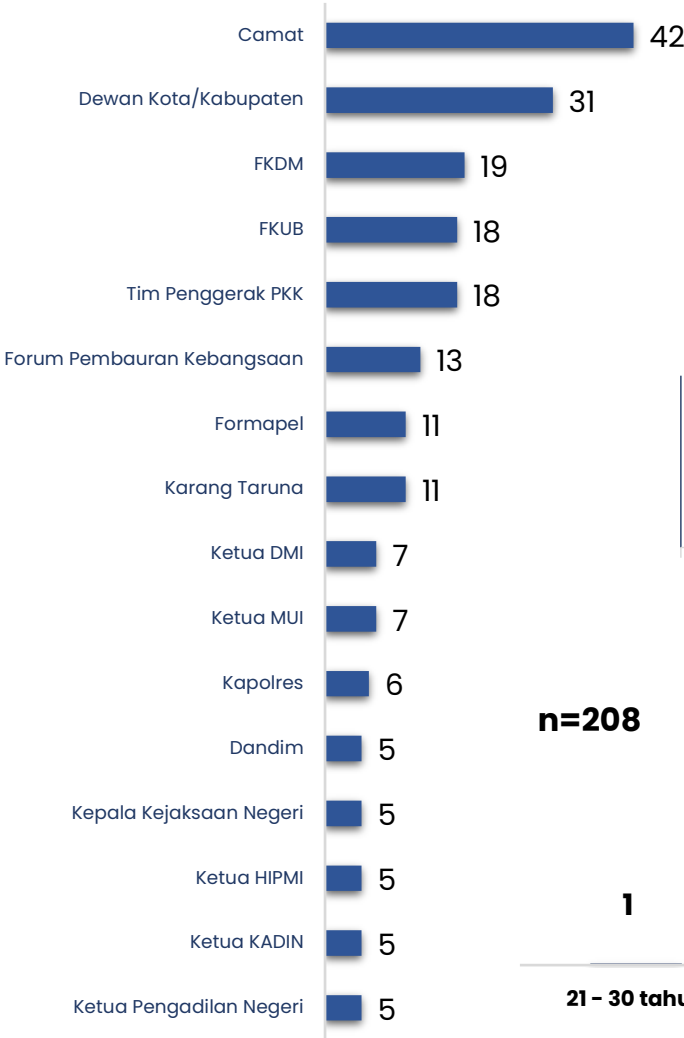
Jenis Kelamin



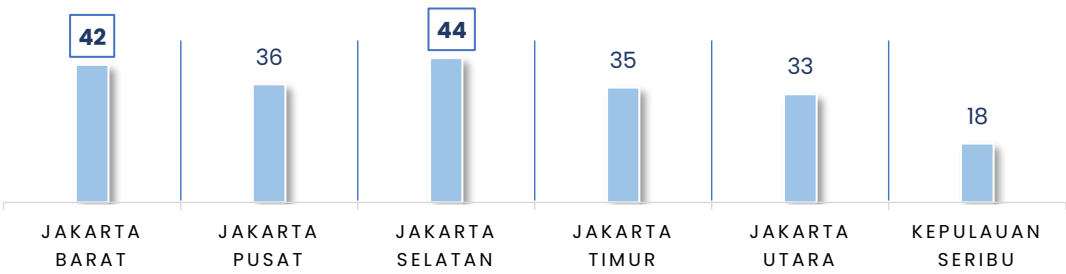
Response Rate 98 %

Responden : 208
Target : 213

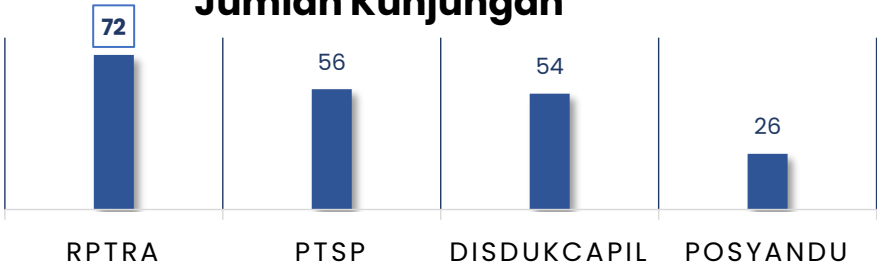
Segmentasi



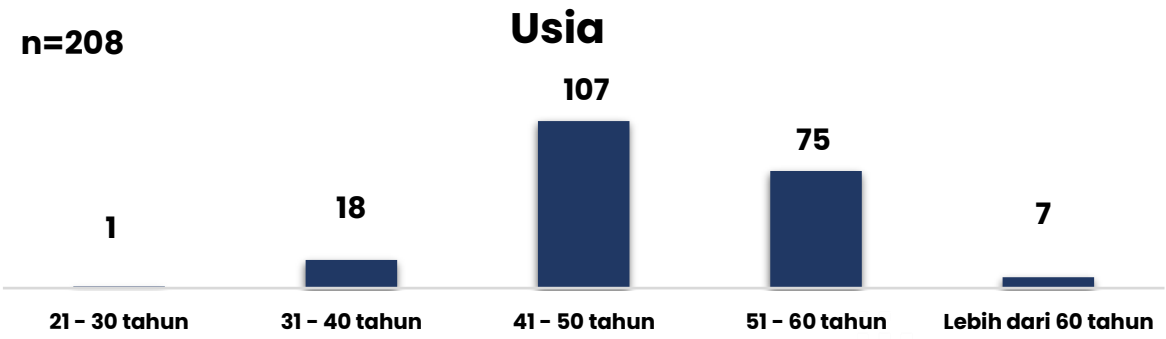
Kota/Kabupaten



Jumlah Kunjungan



Usia



KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 4 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN



MUTU A

TINGKAT KEPUASAN MENURUT KOTA/KABUPATEN



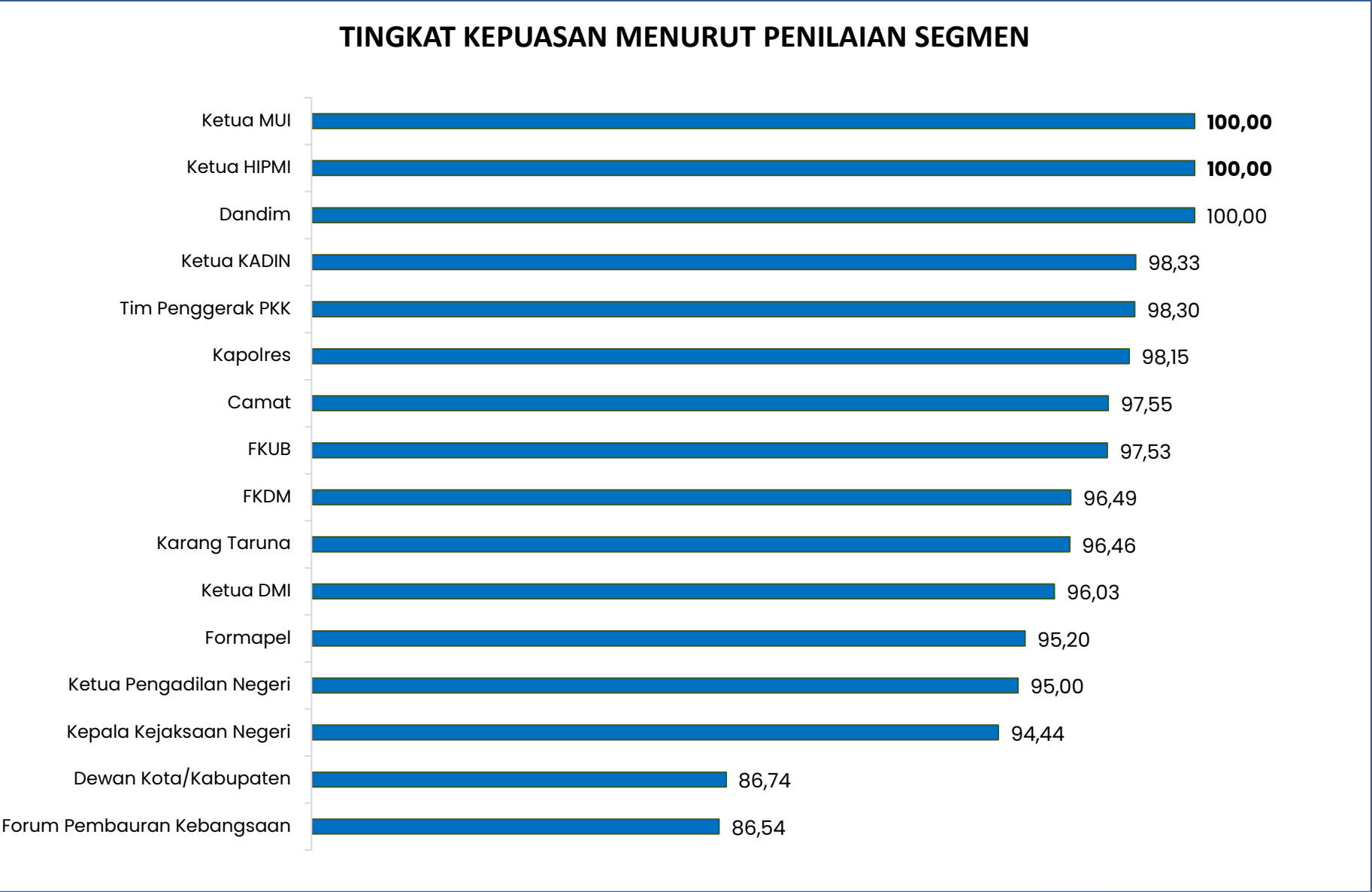
KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 3 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN



MUTU A



KOTA/KABUPATEN

NILAI KEPUASAN INDIKATOR KOTA/KABUPATEN TRIWULAN 4 TAHUN 2023

SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

n= 215

n= 208

NO	INDIKATOR	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	GROWTH
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.)	96,40	95,43	↓ -0,97
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah	96,28	95,19	↓ -1,09
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	95,81	95,07	↓ -0,74
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	96,16	94,59	↓ -1,57
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	96,16	95,07	↓ -1,09
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	95,81	94,71	↓ -1,10
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	96,28	95,19	↓ -1,09
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	96,74	94,71	↓ -2,03
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	96,28	95,79	↓ -0,49

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

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM



HARAPAN					
DKI JAKARTA	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	98	103	46%	50%	↑ 4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	96	95	45%	46%	→ 1%
Menciptakan inovasi	110	104	51%	50%	↓ -1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	72	67	33%	32%	↓ -1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	54	47	25%	23%	↓ -3%

- 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 = 215

n = 208

JAKARTA BARAT	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	16	19	36%	45%	9%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	15	15	34%	36%	2%
Menciptakan inovasi	32	21	73%	50%	-23%
Kehadiran langsung ke masyarakat	10	14	23%	33%	11%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	15	15	34%	36%	2%
JAKARTA PUSAT	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	17	18	47%	50%	3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	13	20	36%	56%	19%
Menciptakan inovasi	18	16	50%	44%	-6%
Kehadiran langsung ke masyarakat	14	8	39%	22%	-17%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	10	10	28%	28%	0%

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



KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)



n = 215

n = 208

JAKARTA SELATAN	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	27	20	61%	45%	-16%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	22	21	50%	48%	-2%
Menciptakan inovasi	16	27	36%	61%	25%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	12	27%	27%	0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	11	8	25%	18%	-7%
JAKARTA TIMUR	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	23	22	64%	63%	-1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	16	14	44%	40%	-4%
Menciptakan inovasi	14	15	39%	43%	4%
Kehadiran langsung ke masyarakat	13	13	36%	37%	1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	6	6	17%	17%	0%

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



KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (3)



n = 215

n = 208

JAKARTA UTARA	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	11	16	30%	48%	19%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	26	18	70%	55%	-16%
Menciptakan inovasi	17	15	46%	45%	0%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	12	41%	36%	-4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5	5	14%	15%	2%
KEPULAUAN SERIBU	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023	GROWTH
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	4	8	22%	44%	22%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/ Kabupaten Administrasi	4	7	22%	39%	17%
Menciptakan inovasi	13	10	72%	56%	-17%
Kehadiran langsung ke masyarakat	8	8	44%	44%	0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7	3	39%	17%	-22%

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



KOTA/KABUPATEN

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN

n= 208

SARAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	155	75%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	82	39%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	65	31%
Koordinasi ditingkatkan	61	29%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	51	25%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	35	17%
Prosedur pelayanan lebih mudah	31	15%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	19	9%
Petugas lebih ramah	14	7%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	14	7%
TOTAL	527	

- 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 **98%** dengan **208** responden dari **213** data valid.
2. IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 3 Tahun 2023 **(95,07) menurun** sebesar **1,23** poin dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2023 **(96,30)**.
3. Pada **Triwulan 4 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan** hanya pada Wilayah Jakarta Selatan sedangkan **penurunan** terjadi di Wilayah Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Utara, Jakarta Timur dan Kepulauan Seribu.
4. **Penurunan terbesar** pada Wilayah **Jakarta Timur (2,36 poin)**. Untuk Nilai tertinggi pada Triwulan 4 ada di **Jakarta Barat 96,89** dan nilai terendah ada di **Jakarta Pusat 92,59**.
5. Secara umum, hal yang paling diharapkan dari walikota/bupati pada periode ini adalah **Menciptakan Inovasi, Responsif** 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 **Prosedur pelayanan** lebih cepat dan efisien serta **Koordinasi** ditingkatkan .

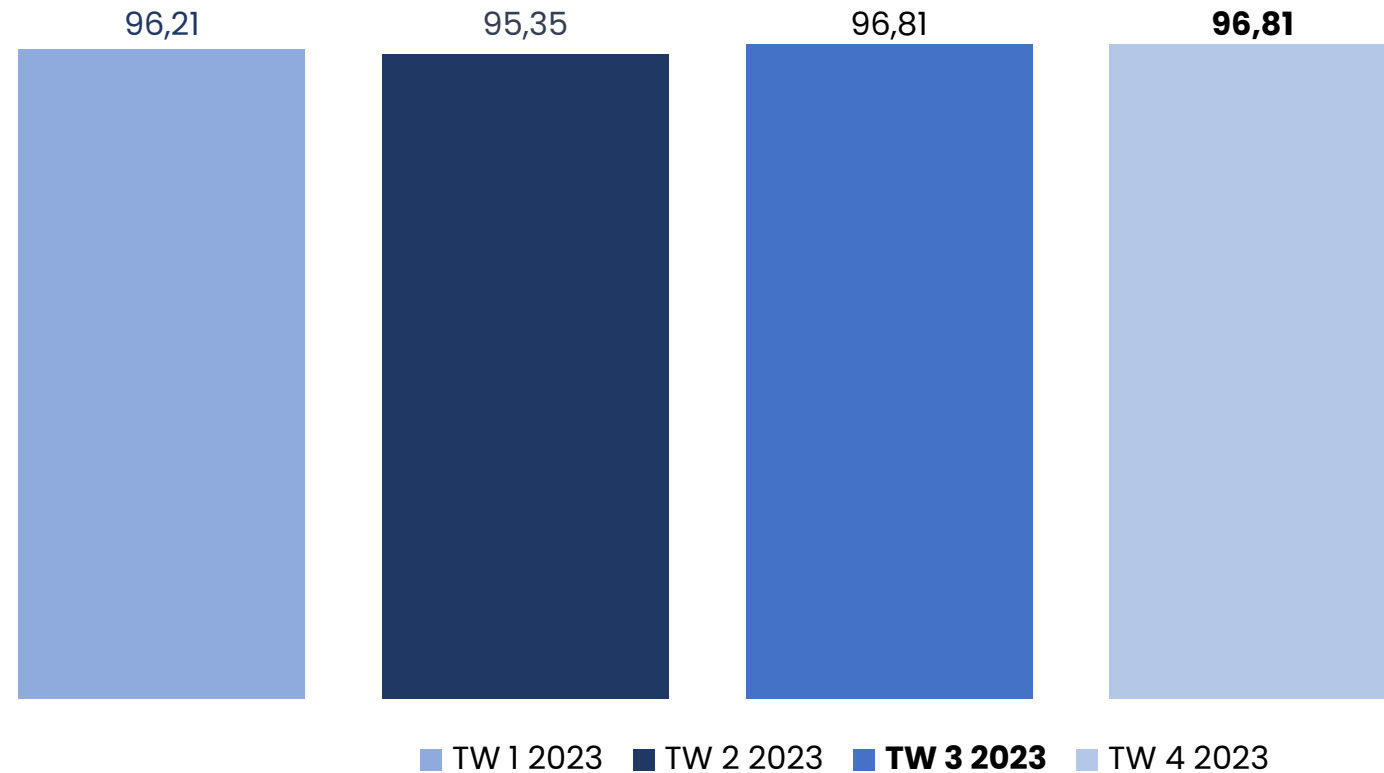
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



KOTA/KABUPATEN

PERBANDINGAN IKM

PERBANDINGAN IKM

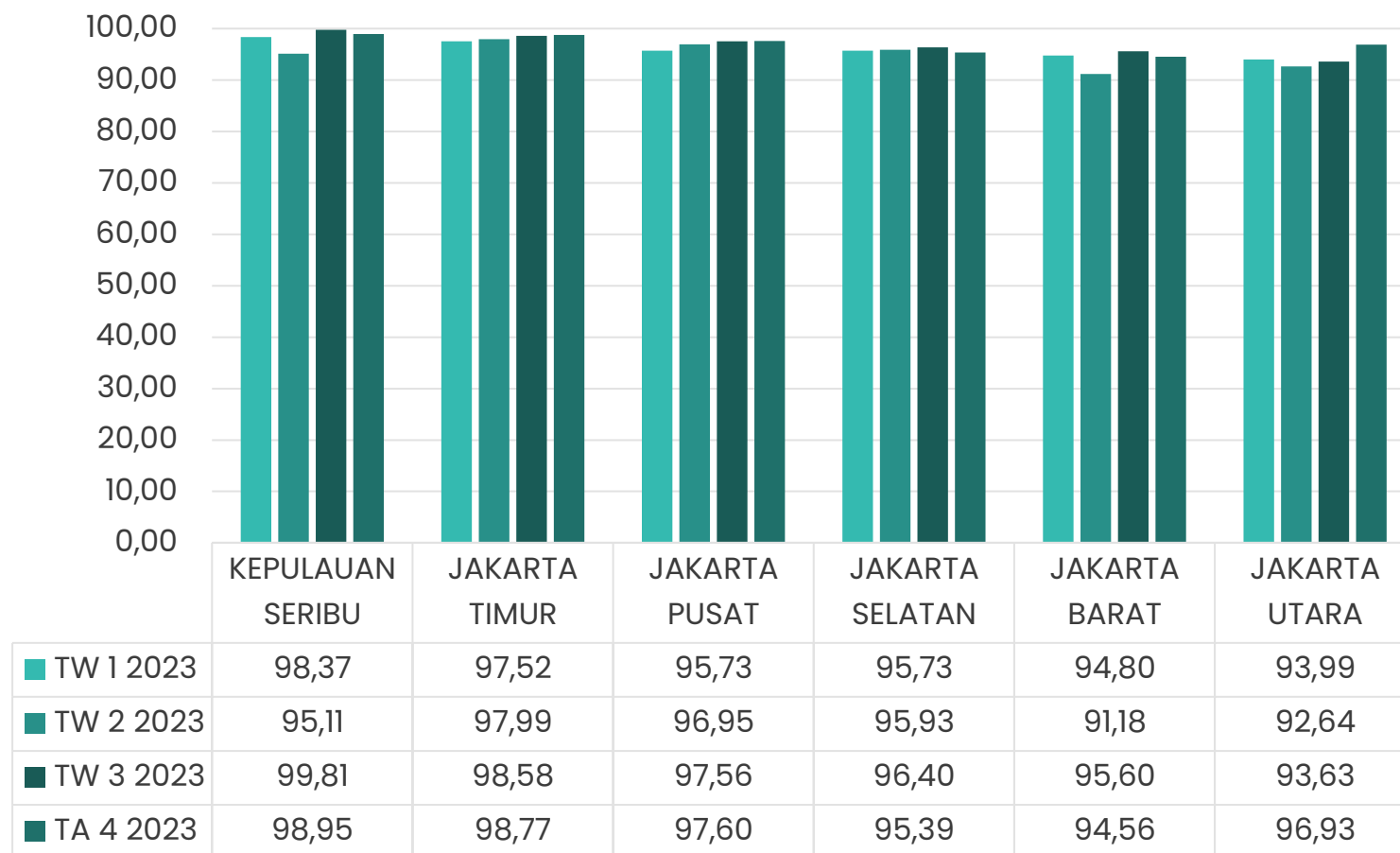


- IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 3 tahun 2023 (**96,81**) sama seperti triwulan sebelumnya.

RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTA/KABUPATEN



- Pada Triwulan 4 Tahun 2023, nilai rata-rata nilai IKM di tingkat Kecamatan seluruhnya terjadi perubahan nilai baik Peningkatan ataupun Penurunan (**Konstan**)
- Peningkatan terbesar pada Jakarta Utara (**3,30 poin**), sedangkan penurunan terbesar pada Jakarta Barat (**1,04 poin**).



*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di periode terbaru

DEMOGRAFI

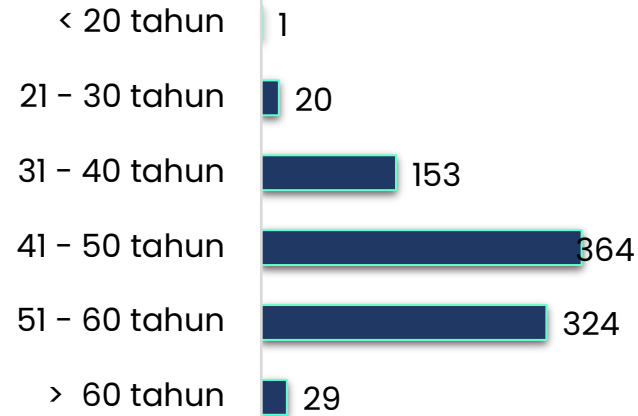


622 Orang
70%

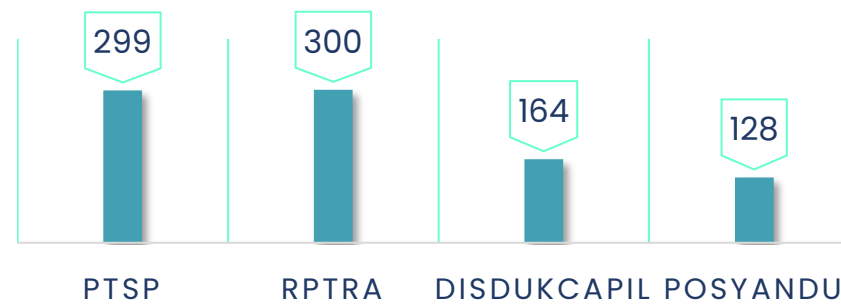


269 Orang
30%

Usia



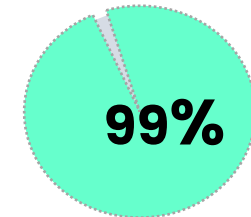
Jumlah Kunjungan



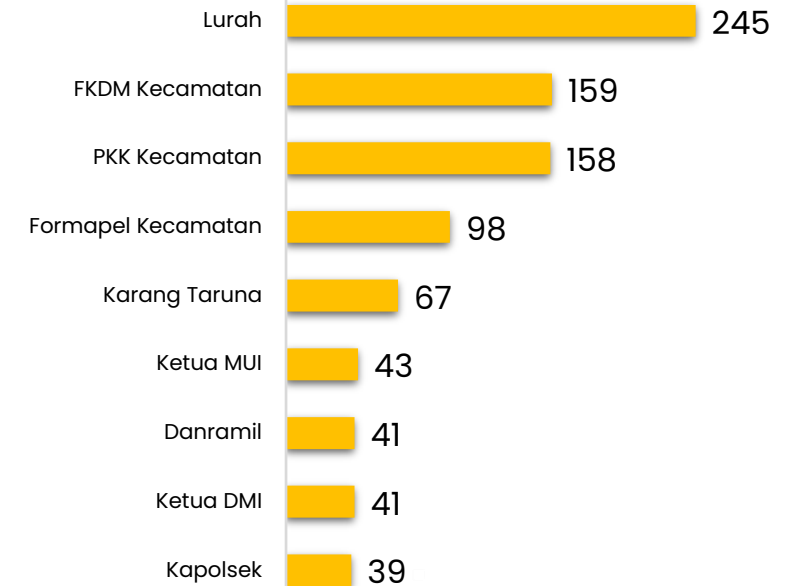
Response Rate

Responden : 891

Target : 903

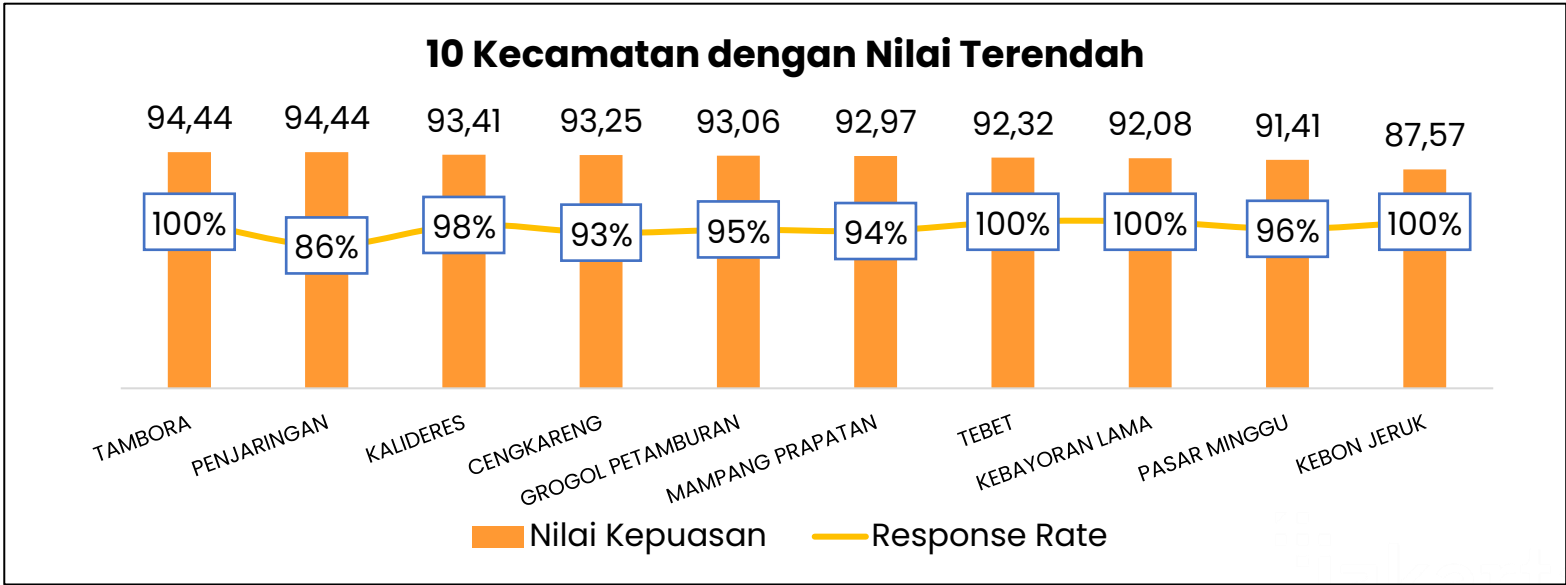
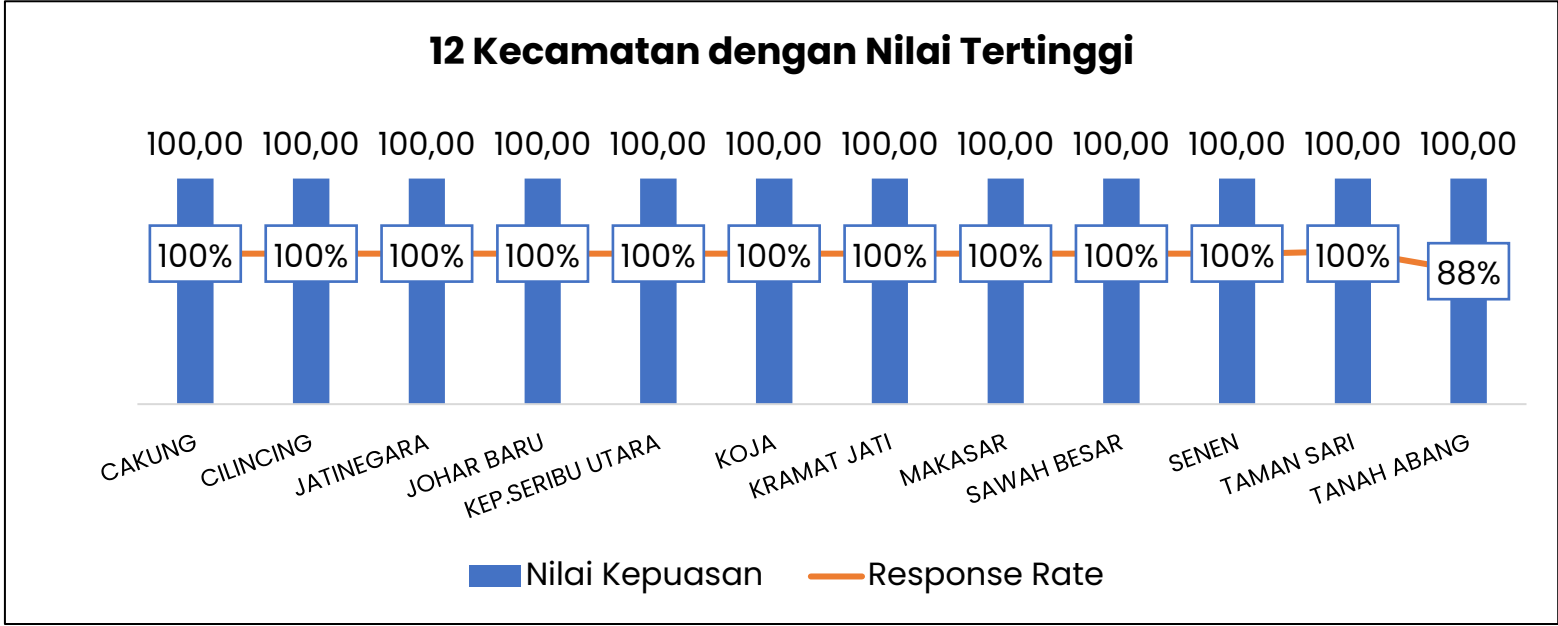


Segmen



TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN



EVALUASI TINGKAT KECAMATAN



Berdasarkan 10 Nilai Terendah dan Tertinggi pada TW 3 Tahun 2023



Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 3 Tahun 2023						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 3 2023	TW 4 2023		TW 3 2023	TW 4 2023	
KRAMAT JATI	100,00	100,00	→ 0,00	21	21	→ 0
DUREN SAWIT	100,00	98,81	↓ -1,19	21	21	→ 0
MAKASAR	100,00	100,00	→ 0,00	18	18	→ 0
JOHAR BARU	100,00	100,00	→ 0,00	18	17	↓ -1
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100,00	→ 0,00	15	15	→ 0
KOJA	100,00	100,00	→ 0,00	15	16	↑ 1
SAWAH BESAR	100,00	100,00	→ 0,00	27	27	→ 0
CAKUNG	99,87	100,00	↑ 0,13	21	21	→ 0
MATRAMAN	99,86	98,89	↓ -0,97	20	20	→ 0
CILINCING	99,85	100,00	↑ 0,15	19	19	→ 0

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 3 Tahun 2023							
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden	
	TW 3 2023	TW 4 2023		TW 3 2023	TW 4 2023	Growth	
PESANGGRAHAN	94,15	95,18	📈	24,74	19	19	➡️ 0
TEBET	94,12	92,32	📈	3,59	17	17	➡️ 0
KEBAYORAN LAMA	93,75	92,08	📈	6,25	20	20	➡️ 0
TAMBORA	93,75	94,44	📈	9,72	20	20	➡️ 0
JATINEGARA	93,43	100,00	📈	5,73	22	22	➡️ 0
KELAPA GADING	93,06	95,83	📈	1,94	14	14	➡️ 0
KEMAYORAN	92,33	96,37	📉	-0,38	26	26	➡️ 0
CENGKARENG	91,47	93,25	➡️	0	14	14	➡️ 0
PENJARINGAN	88,73	94,44	📈	6,73	21	18	📉 -3
TANJUNG PRIOK	86,11	95,14	📉	-0,83	21	20	📉 -1

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH



JAKARTA BARAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
TAMAN SARI	100,00	100%	2 Tertinggi
PALMERAH	98,55	96%	
GROGOL PETAMBURAN	93,06	95%	2 Terendah
KEBON JERUK	87,57	100%	

JAKARTA PUSAT

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
JOHAR BARU	100,00	100%	4 Tertinggi
SAWAH BESAR	100,00	100%	
SENEN	100,00	100%	
TANAH ABANG	100,00	88%	
MENTENG	95,32	100%	2 Terendah
CEMPAKA PUTIH	94,93	100%	

KEPULAUAN SERIBU

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KEPULAUAN SERIBU UTARA	100,00	100%	Tertinggi
KEPULAUAN SERIBU SELATAN	97,82	100%	Terendah

JAKARTA SELATAN

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
SETIABUDI	99,85	100%	2 Tertinggi
PANCORAN	99,71	95%	
KEBAYORAN LAMA	92,08	100%	2 Terendah
PASAR MINGGU	91,41	96%	

JAKARTA TIMUR

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KRAMAT JATI	100,00	100%	4 Tertinggi
MAKASAR	100,00	100%	
CAKUNG	100,00	100%	
JATINEGARA	100,00	100%	
PASAR REBO	96,34	100%	2 Terendah
CIRACAS	95,61	100%	

JAKARTA UTARA

Kecamatan	IKM	Response Rate	Keterangan
KOJA	100,00	100%	2 Tertinggi
CILINCING	100,00	100%	
TANJUNG PRIOK	95,14	100%	2 Terendah
PENJARINGAN	94,44	81%	

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pelayanan Kecamatan	TW 3 2023	TW 4 2023	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	96,84	96,86	↑ 0,02
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	96,58	96,38	↓ -0,20
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	96,25	96,44	↑ 0,19
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	97,59	97,25	↓ -0,34
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	96,75	96,49	↓ -0,26
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	96,36	96,10	↓ -0,26
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	96,75	96,86	↑ 0,11
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	96,72	96,89	↑ 0,17
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	96,84	97,00	↑ 0,16

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Kepuasan
Danramil	41	95,87
FKDM Kecamatan	159	94,64
Formapel Kecamatan	98	98,24
Kapolsek	39	98,29
Karang Taruna	67	95,36
Ketua DMI	41	98,51
Ketua MUI	43	97,29
Lurah	245	97,71
PKK Kecamatan	158	95,99

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

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KECAMATAN TERENDAH)



PELAYANAN KECAMATAN	KEBAYORAN LAMA	PASAR MINGGU	KEBON JERUK
Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	92,50	93,18	86,90
Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	91,25	86,36	86,90
Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	91,25	89,77	86,90
Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	92,50	93,18	88,10
Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	92,50	89,77	90,48
Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman	90,00	90,91	88,10
Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	92,50	92,05	86,90
Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	92,50	94,32	86,90
Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	93,75	93,18	86,90
INDEKS KEPUASAN	92,08	91,41	87,57

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

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

Catatan :

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

Harapan	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	%TW 3 Tahun 2023	%TW 4 Tahun 2023		Growth
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	478	501	54%	56%	↑	2%
Menciptakan Inovasi	505	478	57%	54%	↓	-3%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	367	336	41%	38%	↓	-3%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	295	326	33%	37%	↑	4%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	367	324	41%	36%	↓	-5%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	267	279	30%	31%	↑	1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	115	103	13%	12%	↓	-1%

HARAPAN DARI 5 KECAMATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN



Lainnya:

- Ikut Serta kedalam kegiatan masyarakat
- Harus lebih cepat tanggapan,
- Perbaikan sarana umum dan sarana kesehatan

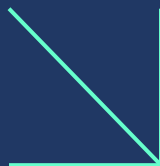
n=891

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	628	70%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	252	28%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	246	28%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	239	27%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	162	18%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	129	14%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	105	12%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	86	10%
Petugas lebih ramah	79	9%
Lainnya	12	1%

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

Persentase berdasarkan jumlah responden

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN (3 TERENDAH)



KECAMATAN KEBAYORAN LAMA	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	17	85%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	9	45%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	8	40%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	7	35%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	4	20%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	3	15%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	2	10%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	1	5%
Petugas lebih ramah	0	0%
Lainnya	0	0%

n = 20

KECAMATAN KEBAYORAN LAMA	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	15	68%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	11	50%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	7	32%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	3	14%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	3	14%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	2	9%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	2	9%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	1	5%
Petugas lebih ramah	1	5%
Lainnya	1	5%

n =22

KECAMATAN KEBAYORAN LAMA	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	11	52%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	8	38%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	6	29%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6	29%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	5	24%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	3	14%
Petugas lebih ramah	2	10%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	0	0%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	0	0%
Lainnya	0	0%

n =21

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

KESIMPULAN TINGKAT KECAMATAN

1. **Response rate** di tingkat kecamatan sebesar **99%** dengan 891 responden dari target 903 responden.
2. **Nilai Kepuasan** IKM tingkat Kecamatan pada triwulan 4 tahun 2023 **(96,81)** sama seperti triwulan sebelumnya.
3. Di tingkat kecamatan, ada 12 kecamatan dengan **nilai IKM 100,00** yakni Jatinegara, Senen, Tanah Abang, Taman Sari, Cilincing, Cakung, Kramat Jati, Makassar, Johar Baru, Kepulauan Seribu Utara, Koja dan Sawah Besar
4. **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kecamatan adalah **Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli (97,25)**, sedangkan **indikator terendah** pada **Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih dan Nyaman (96,10)**.
5. Secara umum, hal yang **paling diharapkan** pada Camat yaitu **Menciptakan Inovasi dan Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum**.

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN

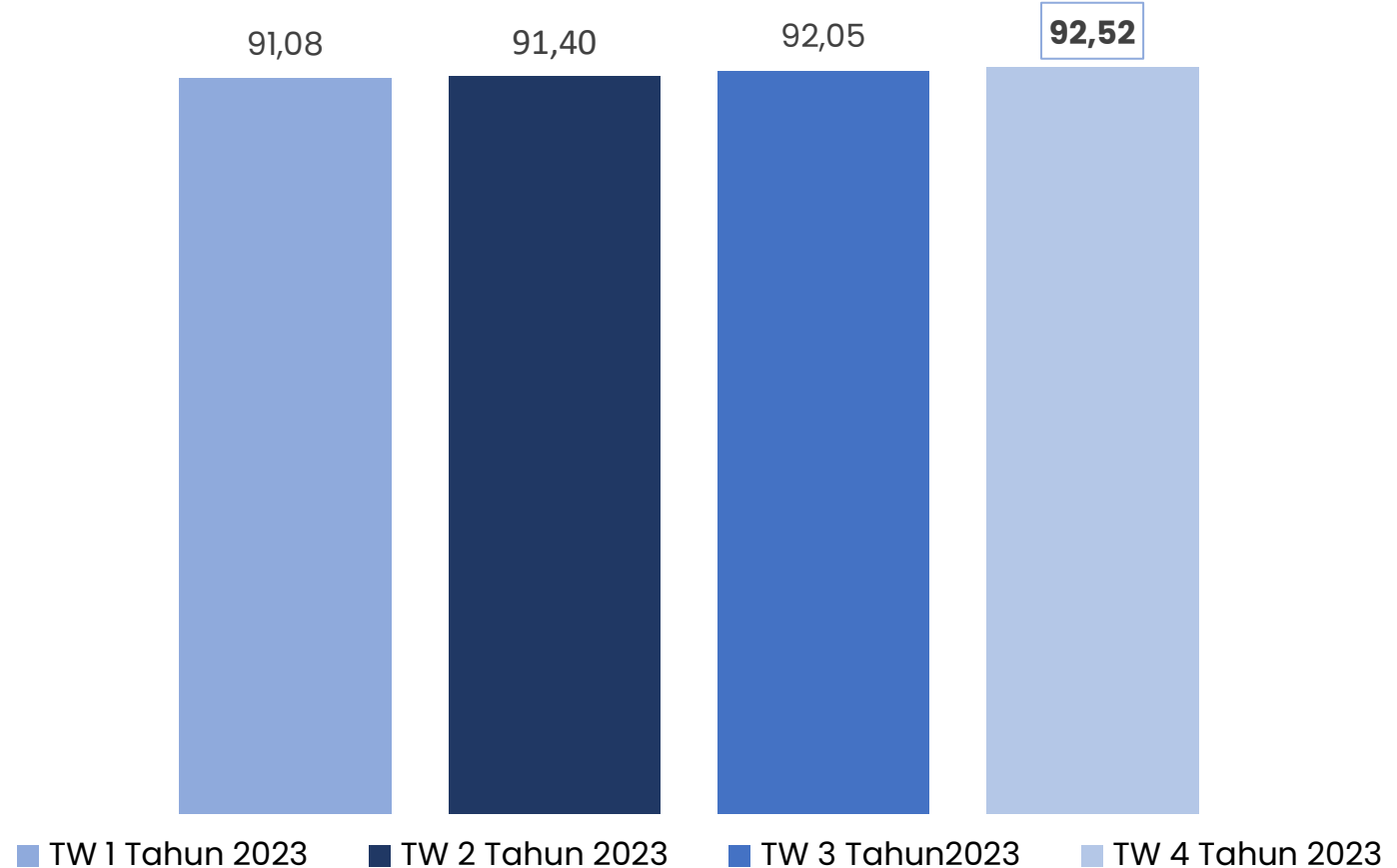


KELURAHAN

NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN

- IKM tingkat Kota/Kabupaten pada Triwulan 4 Tahun 2023 **(92,52)** naik sebesar **0,47 poin** dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2023 **(92,05)**.

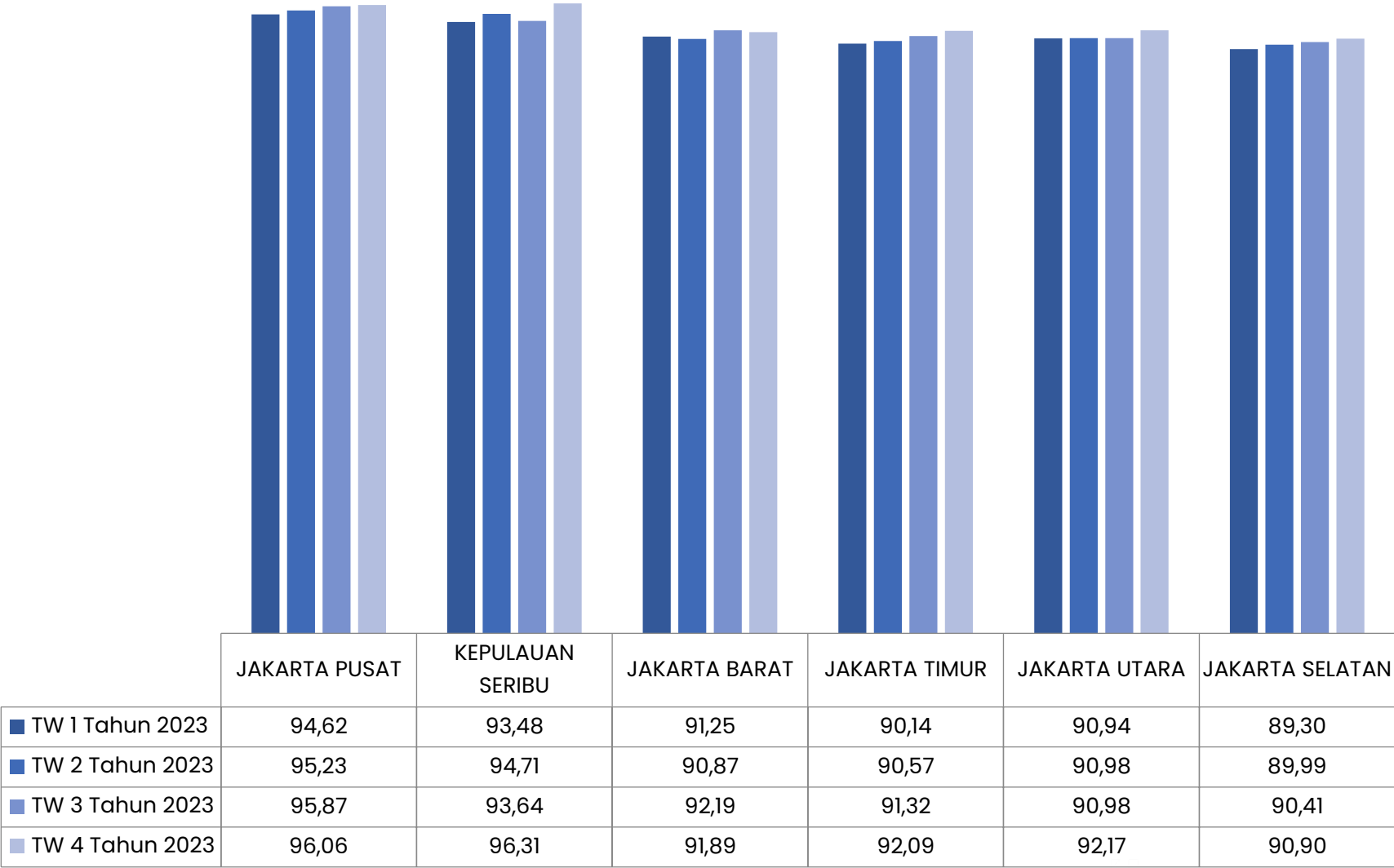
PERBANDINGAN IKM



KELURAHAN

RATA-RATA SKLM PER KOTA/KABUPATEN

- Pada **Triwulan 4 Tahun 2023**, nilai SKLM di tingkat kota/kabupaten mengalami **peningkatan hanya** pada Wilayah Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu.
- **Penurunan** berada di Wilayah **Jakarta Barat (0,30 poin)**.
- Untuk Nilai tertinggi pada Triwulan 4 ada di **Kepulauan Seribu 96,31** dan nilai terendah ada di **Jakarta Selatan 90,90**.



KELURAHAN

DEMOGRAFI

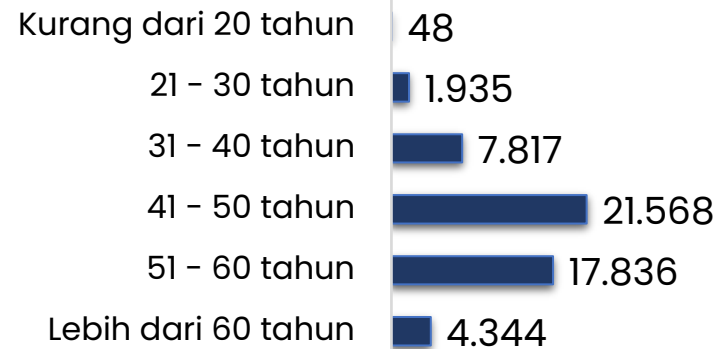


24.195 Orang
45%



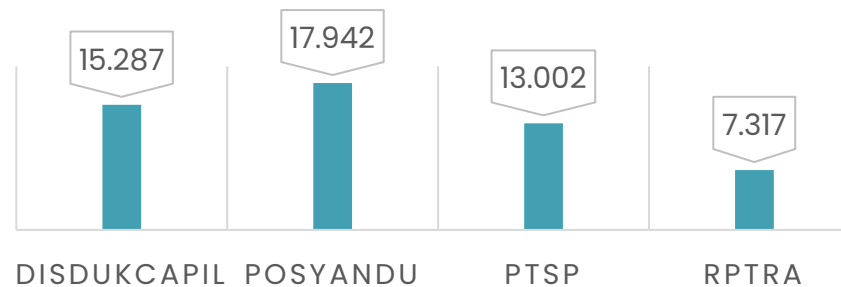
29.353 Orang
55%

Usia



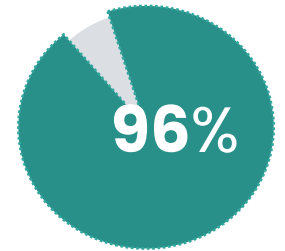
Jumlah Kunjungan

*dapat memilih lebih dari satu kunjungan

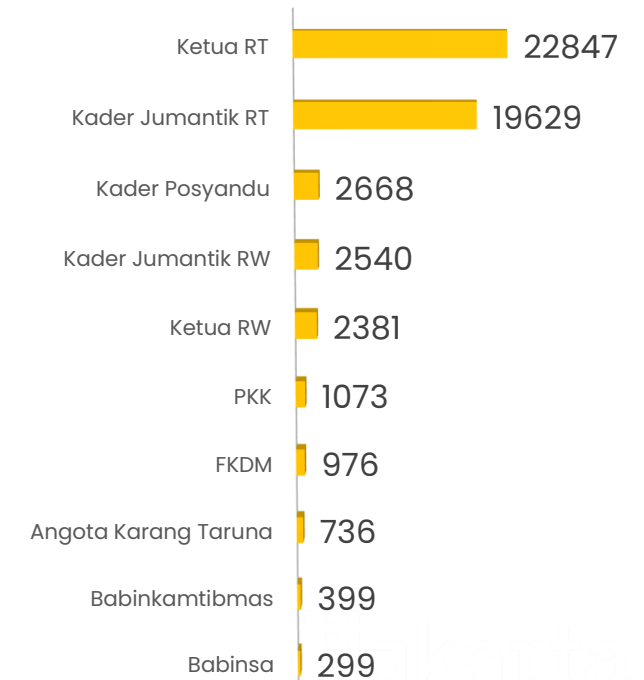


Response Rate

Responden : 53.548
Target : 55.789



Segmen

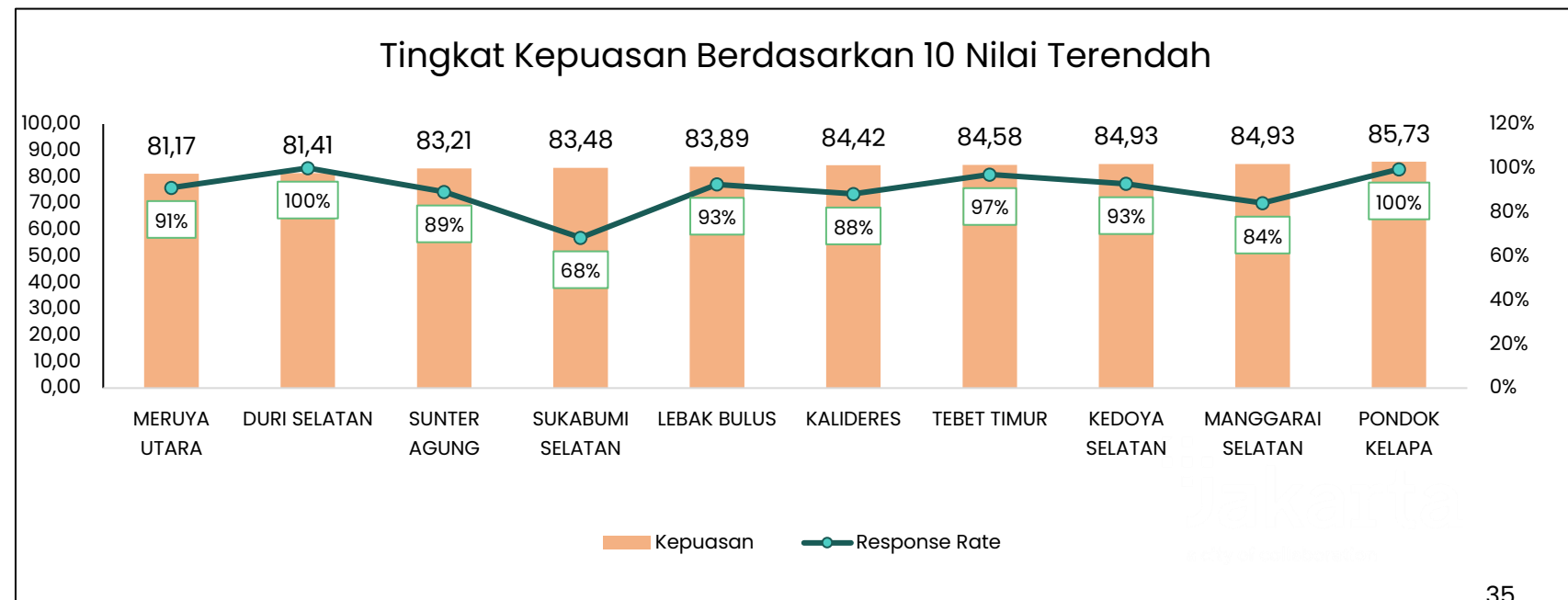
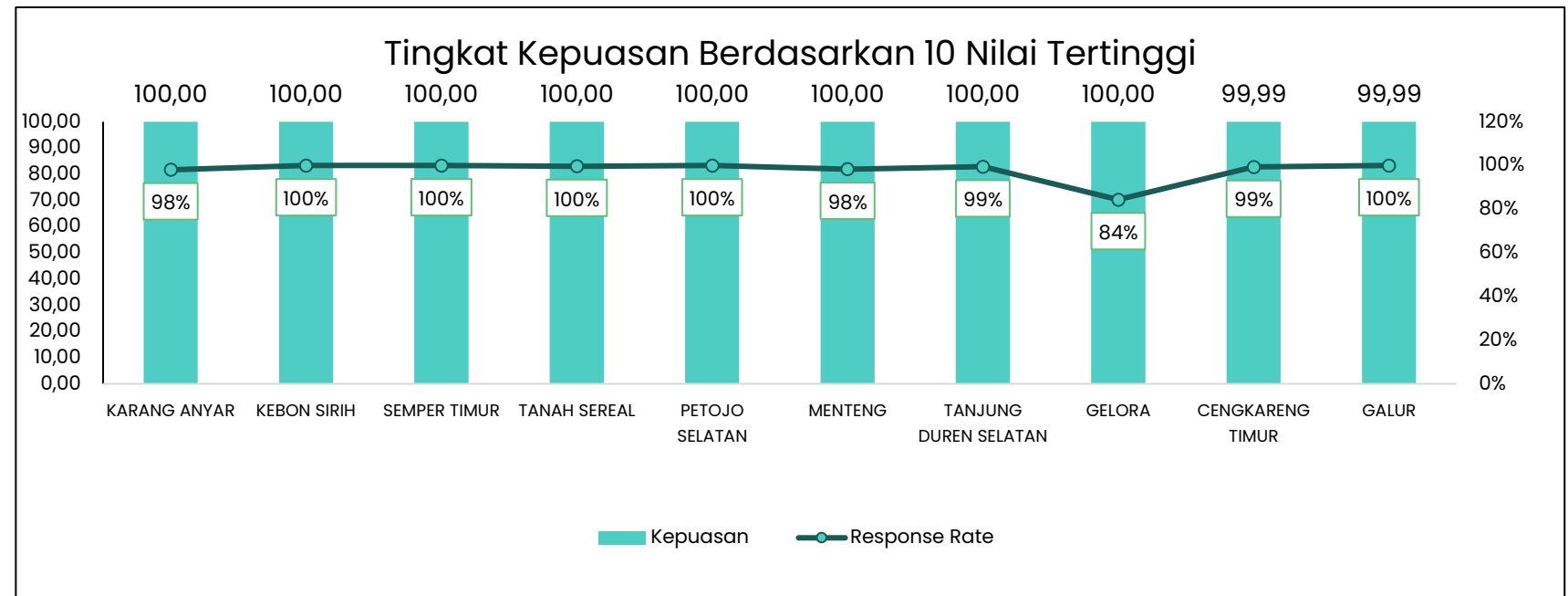


NILAI KEPUASAN KELURAHAN TRIWULAN 4 TAHUN 2023

TINGKAT KEPUASAN



MUTU A



EVALUASI TINGKAT KELURAHAN

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di Triwulan 3 tahun 2023							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 3	Responden Growth
	TW 3 2023	TW 4 2023		TW 3 2023	TW 4 2023		
KEBON SIRIH	100,00	100,00	→ 0,00	122	122	100%	→ 0
SUMUR BATU	100,00	99,70	↓ -0,30	232	232	100%	→ 0
PULAU UNTUNG JAWA	100,00	99,07	↓ -0,93	24	24	100%	→ 0
CEMPAKA PUTIH TIMUR	100,00	99,63	↓ -0,37	224	224	100%	→ 0
GELORA	100,00	100,00	→ 0,00	32	27	100%	↓ -5
TANAH SEREAL	100,00	100,00	→ 0,00	278	277	100%	↓ -1
MENTENG	100,00	100,00	→ 0,00	120	119	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
KEBON MELATI	99,99	99,99	→ 0,00	198	199	99%	↑ 1

Tingkat Kepuasan berdasarkan 10 Nilai Terendah di Triwulan 3 tahun 2023							
Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden rate TW 3	Responden Growth
	TW 3 2023	TW 4 2023		TW 3 2023	TW 4 2023		
MANGGA BESAR	85,34	86,78	↑ 1,44	94	95	96%	↑ 1
KALIDERES	85,32	84,42	↓ -0,90	113	120	83%	→ 0
TEBET TIMUR	85,19	84,58	↓ -0,61	205	200	98%	→ 0
SLIPI	85,09	89,62	↑ 4,53	198	195	100%	↑ 7
LEBAK BULUS	85,08	83,89	↓ -1,19	54	50	100%	↓ -11
MANGGARAI SELATAN	84,62	84,93	↑ 0,31	240	222	91%	↑ 3
SUNTER AGUNG	83,68	83,21	↓ -0,47	191	181	94%	↑ 11
PLUIT	83,57	97,54	↑ 13,97	405	407	99%	↓ -4
UTAN KAYU SELATAN	82,96	92,05	↑ 9,09	240	233	92%	↑ 28
MERUYA UTARA	82,68	81,17	↓ -1,51	242	225	98%	↓ -8

kelurahan Pluit mengalami kenaikan terbesar di triwulan 4, dengan kenaikan sebesar **13,97 poin** dari triwulan 3.

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 4 TAHUN 2023 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
TANAH SEREAL	100,00	100%	2 Tertinggi
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	99%	
DURI SELATAN	81,41	100%	2 Terendah
MERUYA UTARA	81,17	91%	

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
KEBON SIRIH	100,00	100%	5 Tertinggi
PETOJO SELATAN	100,00	100%	
KARANG ANYAR	100,00	98%	
MENTENG	100,00	98%	
GELORA	100,00	84%	
PASAR BARU	88,96	87%	2 Terendah
CIDENG	87,94	98%	

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PEJATEN TIMUR	99,31	100%	2 Tertinggi
PASAR MINGGU	99,14	99%	
TEBET TIMUR	84,58	97%	2 Terendah
LEBAK BULUS	83,89	93%	

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PISANGAN TIMUR	99,80	100%	2 Tertinggi
PULO GEBANG	99,72	100%	
CIPINANG BESAR UTARA	86,63	100%	2 Terendah
PONDOK KELAPA	85,73	100%	

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
SEMPER TIMUR	100,00	100%	2 Tertinggi
PADEMANGAN TIMUR	99,38	97%	
LAGOA	85,93	90%	2 Terendah
SUNTER AGUNG	83,21	89%	

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
PULAU PARI	99,94	100%	2 Tertinggi
PULAU PANGGANG	99,38	100%	
PULAU TIDUNG	92,56	100%	2 Terendah
PULAU KELAPA	91,94	100%	

NILAI KEPUASAN INDIKATOR KELURAHAN TRIWULAN 4 TAHUN 2023

Indikator	Kepuasan	Kepuasa	Growth
	TW 3	TW 4	
	Tahun 2023	Tahun 2023	
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	91,94	92,43	↑ 0,49
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	91,80	92,38	↑ 0,58
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	91,62	92,18	↑ 0,56
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	93,10	93,54	↑ 0,44
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	91,90	92,36	↑ 0,46
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	92,18	92,68	↑ 0,50
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	92,02	92,40	↑ 0,38
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	92,09	92,55	↑ 0,46
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	92,15	92,51	↑ 0,36

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
Ketua RT	22.847	92,86
Kader Jumantik RT	19.629	92,25
Kader Posyandu	2.668	93,00
Kader Jumantik RW	2.540	91,41
Ketua RW	2.381	92,17
PKK	1.073	94,25
FKDM	976	91,62
Anggota Karang Taruna	736	94,40
Babinkamtibmas	399	91,42
Babinsa	299	93,00

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

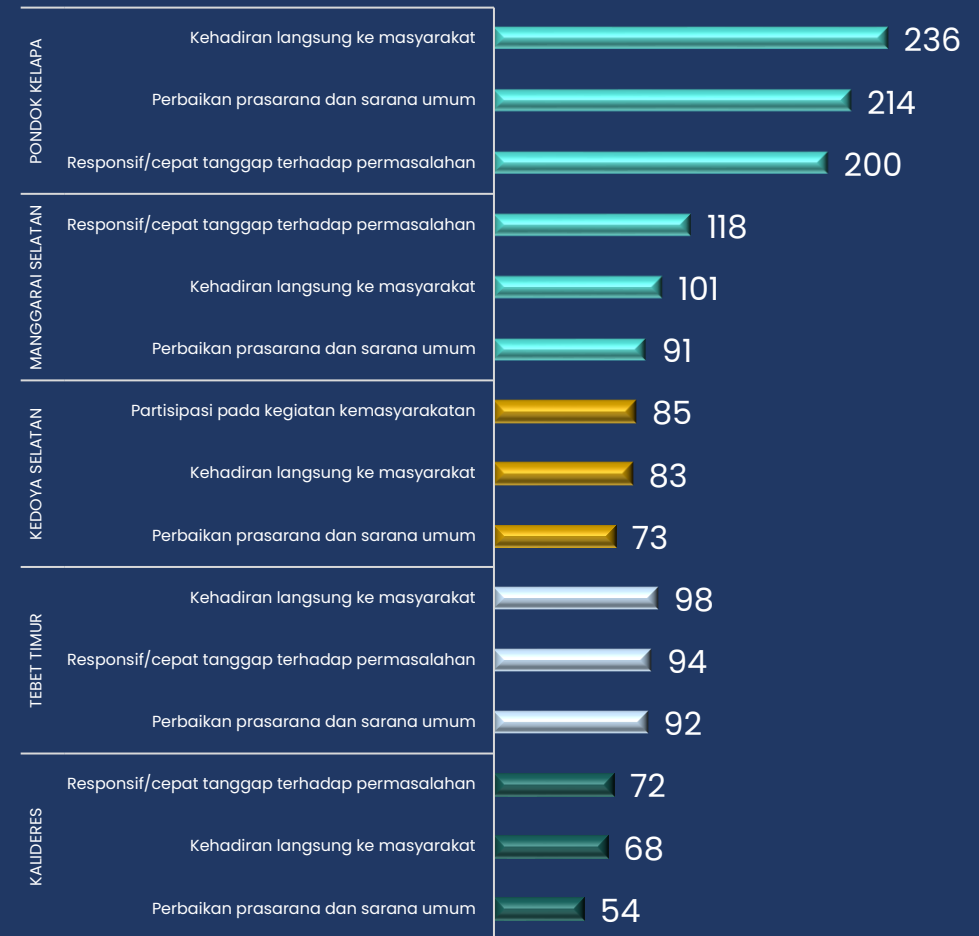
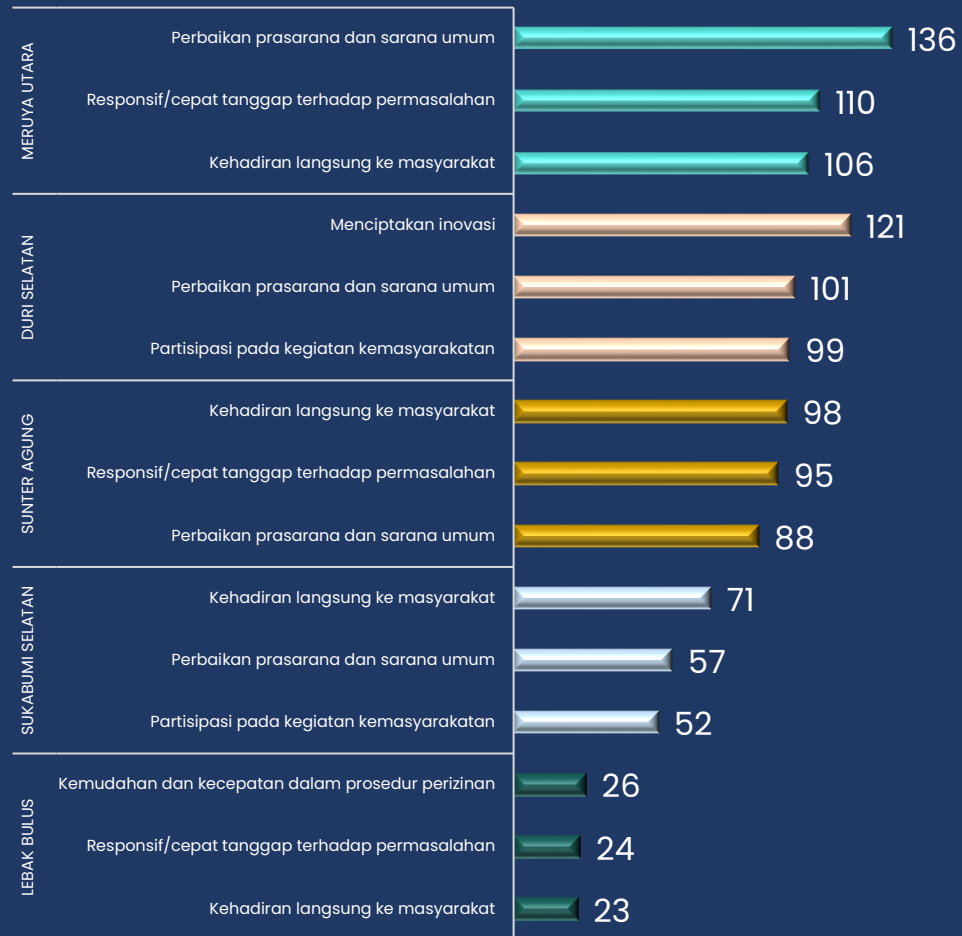
Tertinggi
Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR (3 KELURAHAN TERENDAH)

INDIKATOR	MERUYA UTARA	DURI SELATAN	SUNTER GUNG
Masyarakat MUDAH memperoleh informasi layanan	81,11	75,30	83,56
Pelayanan TEPAT WAKTU dan MUDAH	79,89	76,33	83,56
Petugas KOMPETEN dalam memberikan pelayanan	80,56	76,04	81,49
Pelayanan dilakukan TANPA PUNGLI	84,00	100,00	85,77
Pengaduan ditangani secara TUNTAS	81,00	76,78	83,98
Sarana dan prasarana pelayanan BERSIH dan NYAMAN	81,00	98,37	83,70
Aparat Kelurahan TERLIBAT dalam kegiatan kemasyarakatan	80,78	76,78	81,35
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan MANFAAT bagi masyarakat	80,56	76,48	83,56
Hubungan antara Lurah dan Jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan BERLANGSUNG BAIK	81,67	76,63	81,91

■ Tertinggi
■ Terendah

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN

n= 53.548

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	35.513	66,32%
Prosedur pelayanan lebih mudah	22.449	41,92%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	21.754	40,63%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	10.725	20,03%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	10.295	19,23%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	8.665	16,18%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	8.388	15,66%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	7.216	13,48%
Petugas lebih ramah	7.023	13,12%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	4.287	8,01%
Lainnya	519	0,97%

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

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

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN (3 TERENDAH)

n=225

KELURAHAN MERUYA UTARA	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih mudah	112	49,78%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	107	47,56%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	104	46,22%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	67	29,78%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	61	27,11%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	55	24,44%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	45	20,00%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	37	16,44%
Petugas lebih ramah	30	13,33%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	29	12,89%
Lainnya	2	0,89%

n=169

KELURAHAN DURI SELATAN	Jumlah	Persen
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	150	88,76%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	21	12,43%
Petugas lebih ramah	13	7,69%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	7	4,14%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6	3,55%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	5	2,96%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	4	2,37%
Prosedur pelayanan lebih mudah	3	1,78%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	3	1,78%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	3	1,78%

n=181

KELURAHAN SUNTER AGUNG	Jumlah	Persen
Prosedur pelayanan lebih mudah	100	55,25%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	98	54,14%
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	89	49,17%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	45	24,86%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	41	22,65%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	36	19,89%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	36	19,89%
Petugas lebih ramah	36	19,89%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	25	13,81%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	15	8,29%
Lainnya	1	0,55%

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

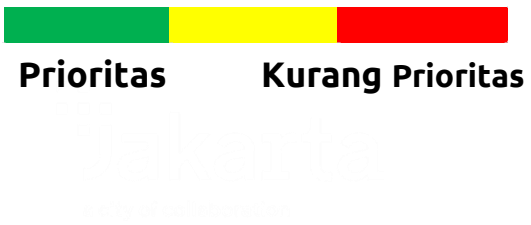
PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

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=54.112 n= 53.548

Harapan	TW 3 Tahun 2023	TW 4 Tahun 2023	% TW 3 Tahun 2023	% TW 4 Tahun 2023	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	26.592	26.783	49%	50%	1%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	27.470	26.649	51%	50%	-1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	25.631	26.637	47%	50%	3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	21.988	20.544	41%	38%	-3%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	19.322	19.403	36%	36%	0%
Menciptakan inovasi	20.382	19.947	38%	37%	-1%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	13.585	12.856	25%	24%	-1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7.366	7.825	14%	15%	1%



Kesimpulan

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar **96%** dengan **53.548** responden dari **55.789** target responden
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **92,52 (Mutu A) naik 0,47 poin** dari triwulan sebelumnya.
- Di tingkat kelurahan terdapat **delapan** kelurahan yang memiliki **nilai sempurna 100,00** yakni Karang Anyar, Kebon Sirih, Gelora, Tanah Sereal, Menteng, Semper Timur, Tanjung Duren Selatan, dan Petojo Selatan sedangkan tiga nilai terendah yaitu Meruya Utara **(81,17)**, Duri Selatan **(81,41)**, dan Sunter Agung **(83,21)**.
- **Indikator kepuasan tertinggi** di tingkat kelurahan adalah pelayanan dilakukan tanpa pungli **(93,54)**, sedangkan **indikator terendah** pada petugas kompeten dalam memberikan pelayanan **(92,18)**, 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