

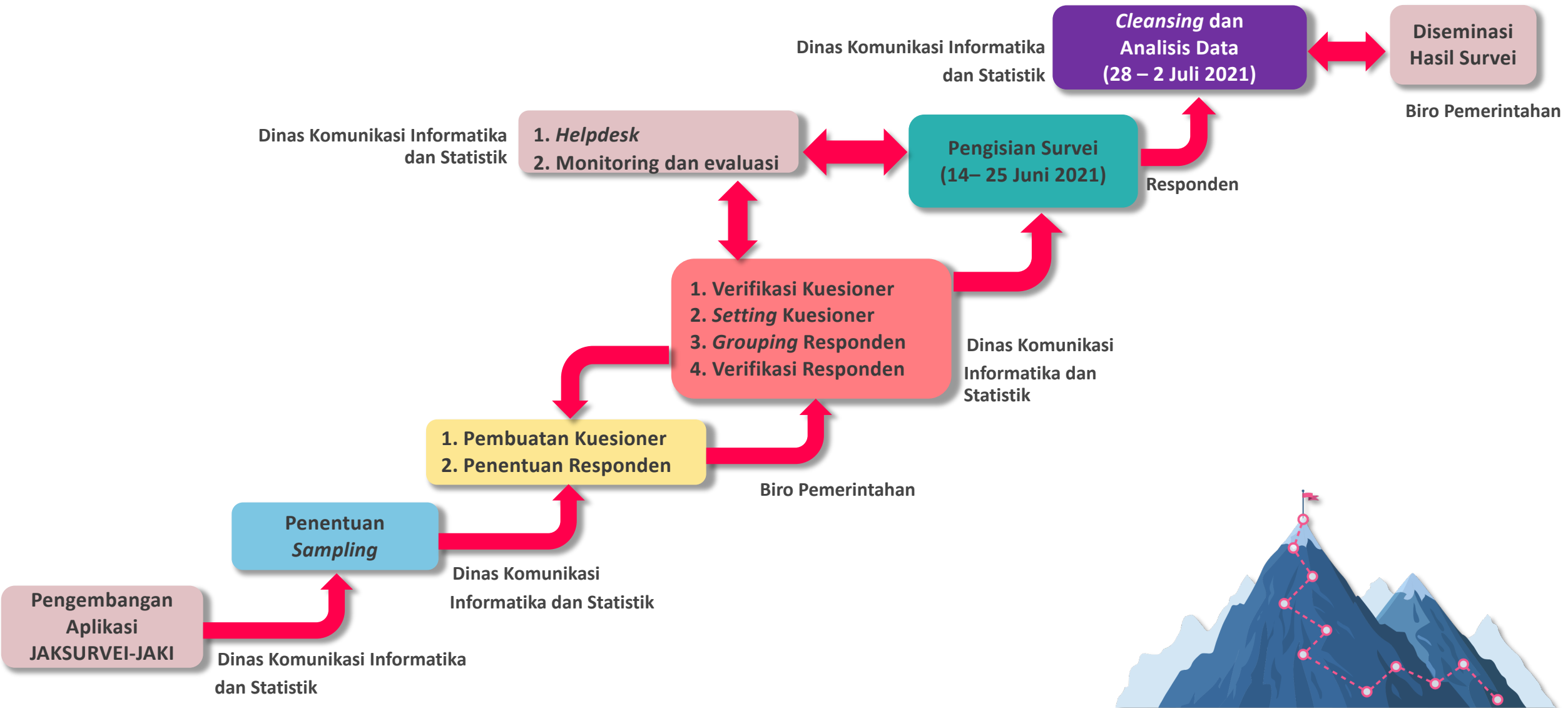


SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT

TRIWULAN 2 TAHUN 2021

ATAS KINERJA WALIKOTA/BUPATI, CAMAT, DAN LURAH

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



KUESIONER DAN PERHITUNGAN NILAI KEPUASAN



KUESIONER

TINGKAT KOTA/KABUPATEN

- **Responden : Dewan Kota/kab, Camat, dll**
- 9 pernyataan dari 9 indikator penilaian
- 5 pertanyaan terkait Covid-19

TINGKAT KECAMATAN

- **Responden : Lurah, PKK Kecamatan, dll**
- 9 pernyataan dari 9 indikator penilaian
- 5 pertanyaan terkait Covid-19

TINGKAT KELURAHAN

- **Responden : RT, RW, Jumantik, LMK, dll**
- 9 pernyataan dari 9 indikator penilaian
- 5 pertanyaan terkait Covid-19



PERHITUNGAN NILAI KEPUASAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017

Penentuan *skoring* berdasarkan nilai dari jawaban di setiap pernyataan, umumnya sbb :

Sangat Setuju = 4

Tidak Setuju = 2

Setuju = 3

Sangat Tidak Setuju = 1

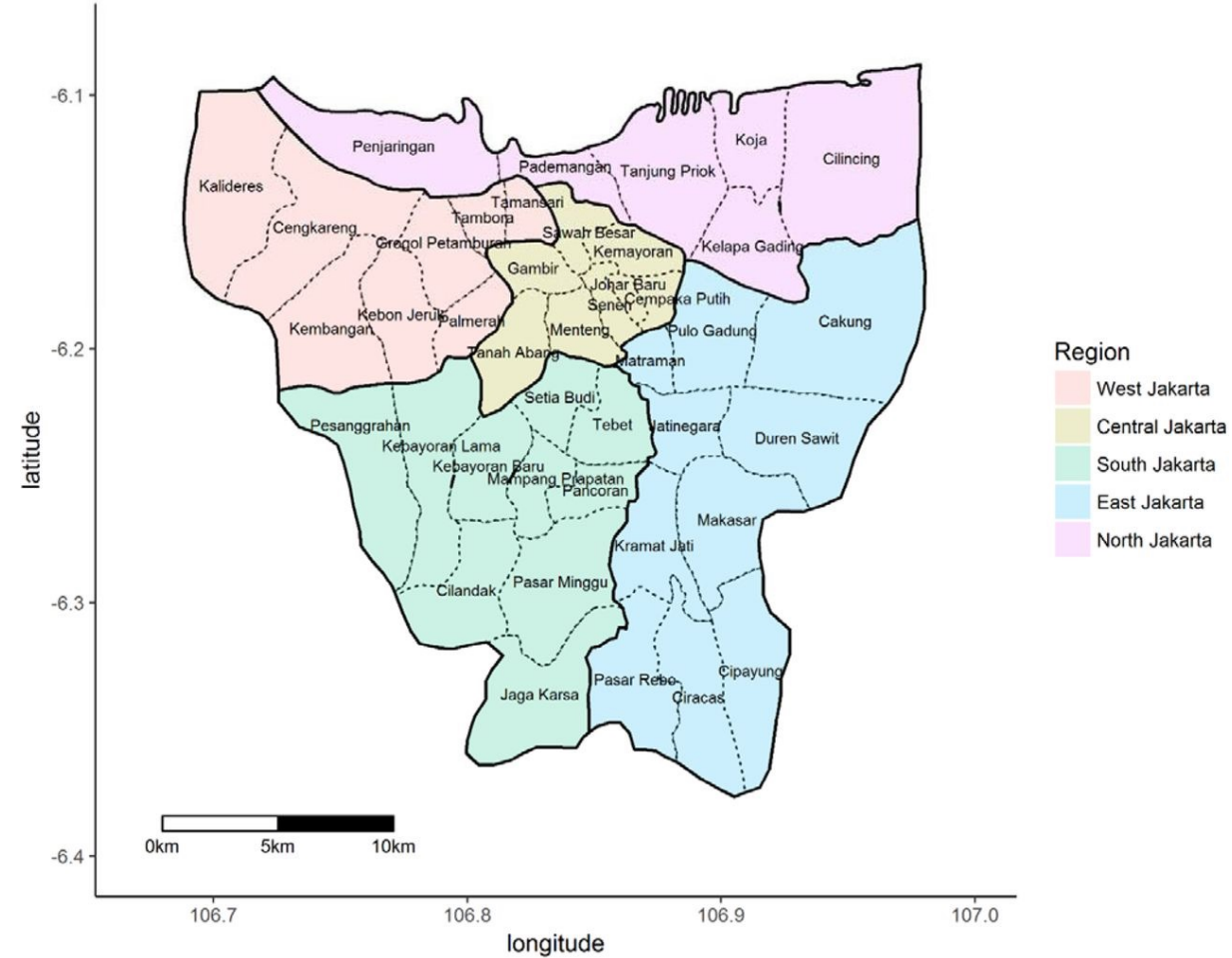
Dalam skala 1-100, setiap 1 poin bernilai 25

JUMLAH RESPONDEN

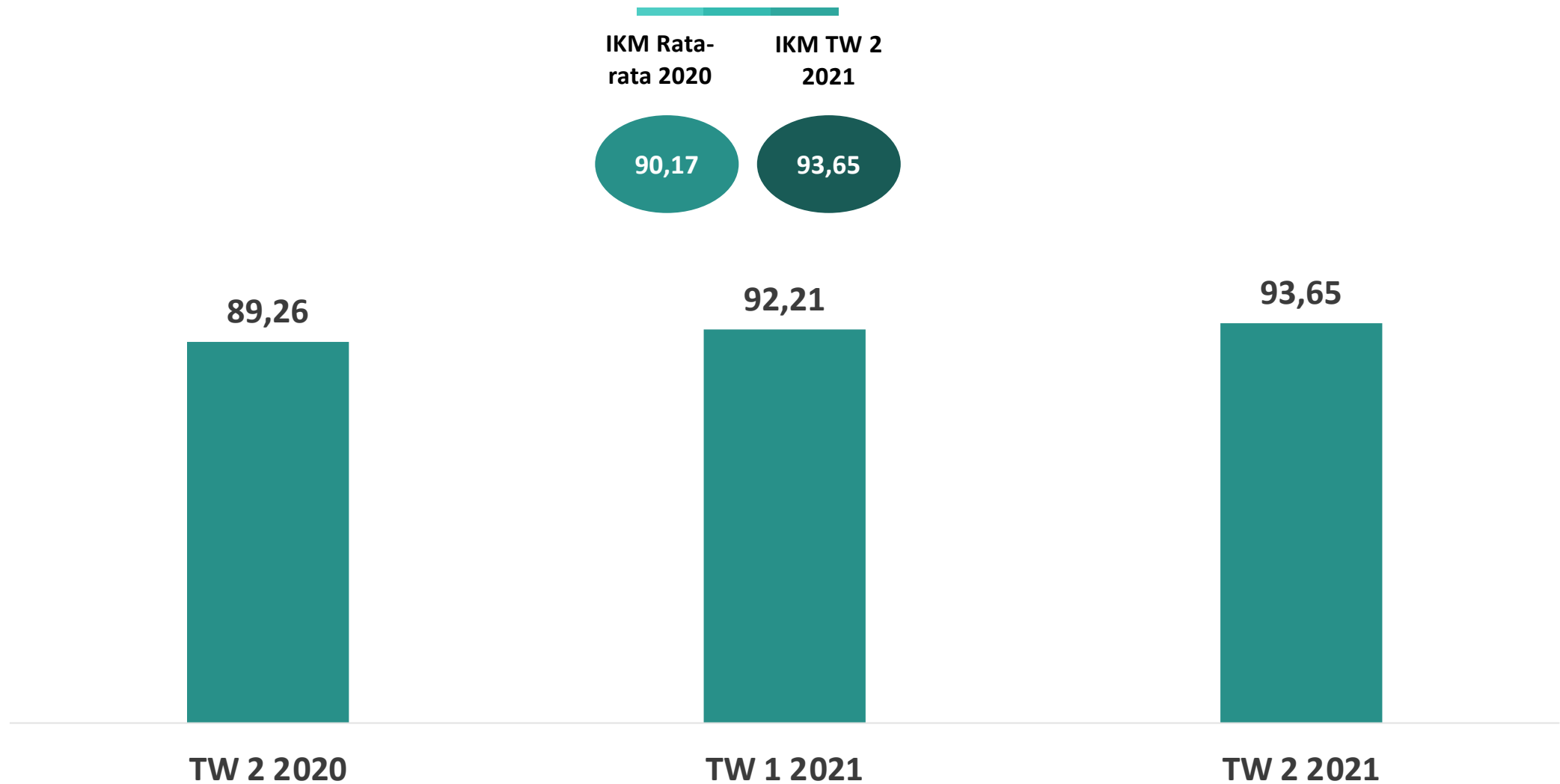
Tingkat	Tahun	Triwulan	Responden	Target (Data Valid)	Response Rate (Data Valid)	Tanggal Survei	Masa Survei (hari kerja)
Kota/Kabupaten	2020	TW 1	80	-	-	10 Mar – 13 Mar 2020	4 hari
		TW 2	266	266	100%	18 Jun – 30 Jun 2020	13 hari
		TW 3	287	308	93%	10 Sept – 20 Sept 2020	10 hari
		TW 4	234	244	96%	01 Des – 10 Des 2020	10 hari
	2021	TW 1	237	245	97%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
		TW 2	240	241	99,6%	11 Juni – 25 Juni 2021	11 hari
Kecamatan	2020	TW 1	495	-	-	10 Mar – 13 Mar 2020	4 hari
		TW 2	1.217	1.511	81%	18 Jun – 30 Jun 2020	13 hari
		TW 3	1.403	1.483	95%	10 Sept – 20 Sept 2020	10 hari
		TW 4	930	955	97%	01 Des – 10 Des 2020	10 hari
	2021	TW 1	925	952	97%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
		TW 2	924	954	97%	11 Juni – 25 Juni 2021	11 hari
Kelurahan	2020	TW 1	10.579	-	-	10 Mar – 13 Mar 2020	4 hari
		TW 2	30.698	42.255	73%	18 Jun – 30 Jun 2020	13 hari
		TW 3	36.976	42.176	88%	10 Sept – 20 Sept 2020	10 hari
		TW 4	52.138	55.985	93%	01 Des – 10 Des 2020	10 hari
	2021	TW 1	52.207	55.966	93%	08 Mar – 19 Mar 2021	10 hari
		TW 2	52.510	56.213	93%	11 Juni – 25 Juni 2021	11 hari

*Triwulan I Tahun 2020 tidak ada target data valid

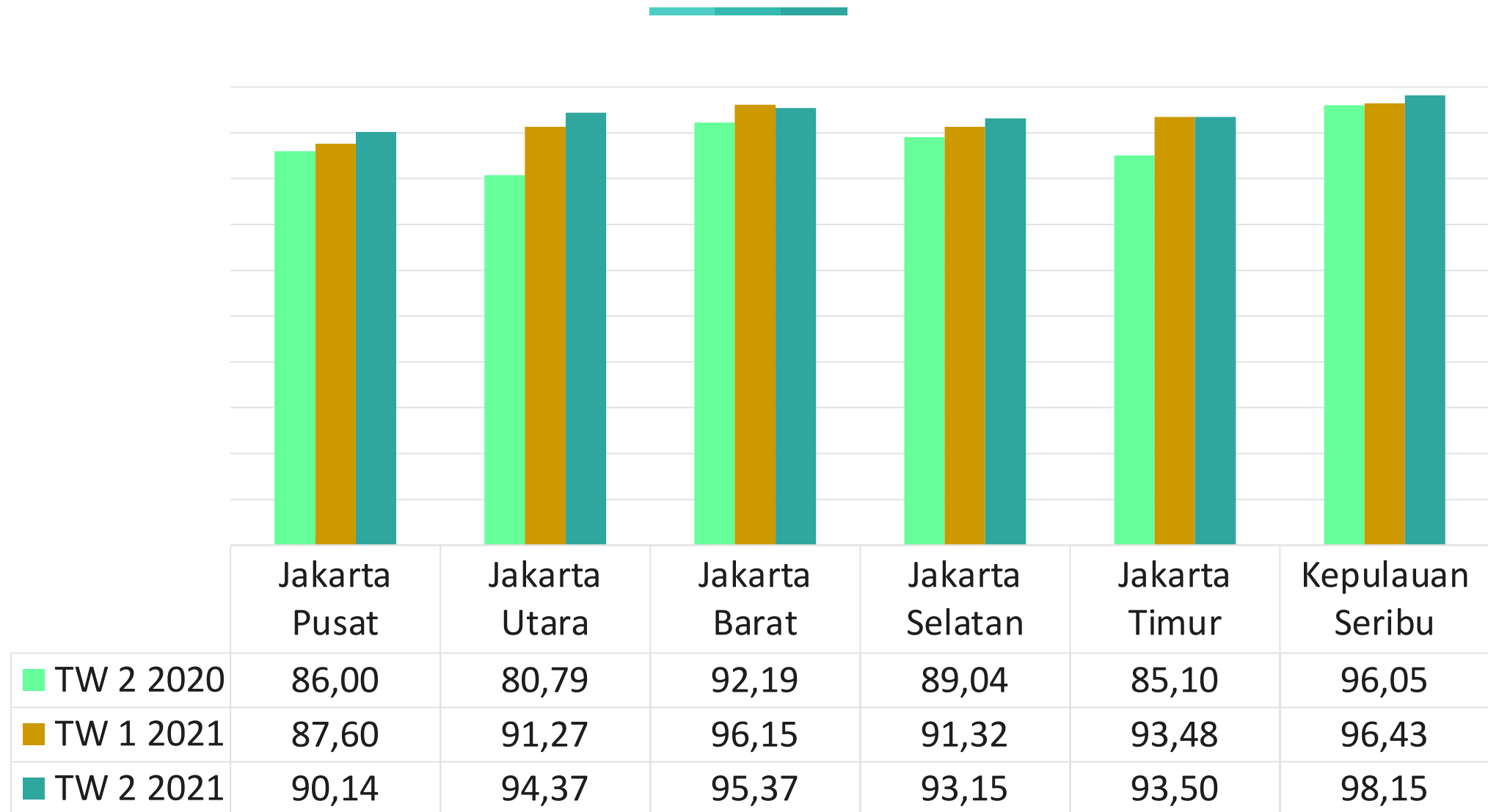
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA/KABUPATEN



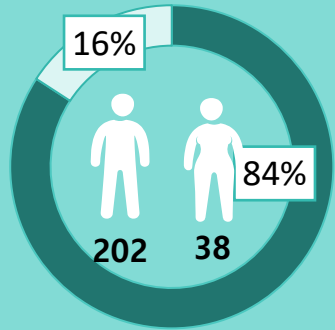
NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER TRIWULAN



NILAI KEPUASAN KOTA/KABUPATEN PER WILAYAH DAN TRIWULAN

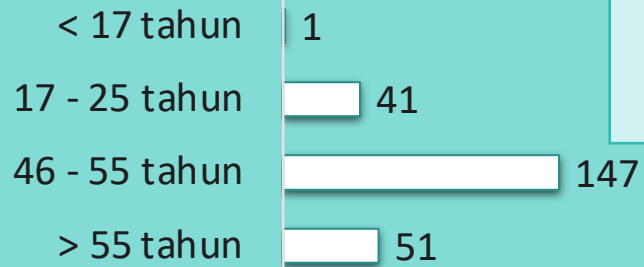


Jenis Kelamin

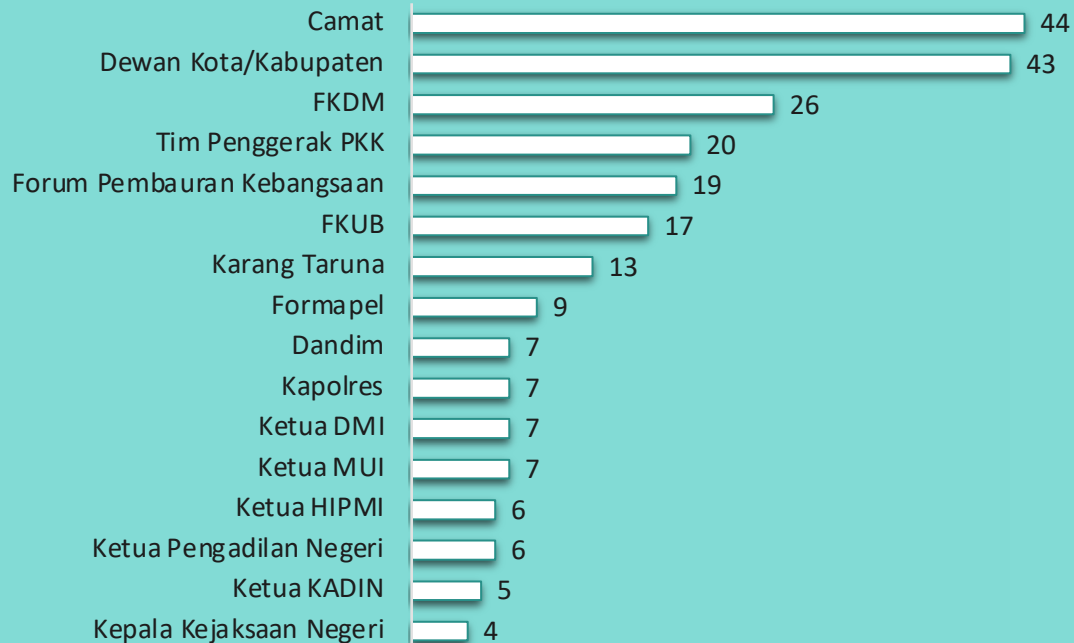


■ Laki-laki

Usia



Segmen

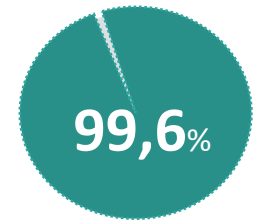


DEMOGRAFI

JUMLAH RESPONDEN
240

Response Rate

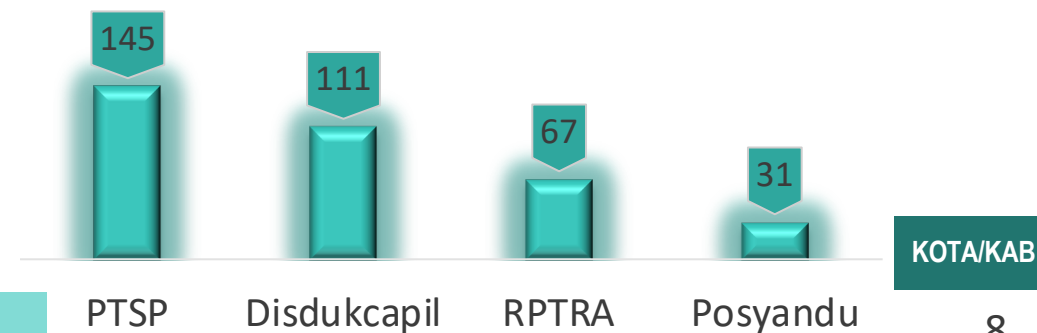
Responden : 240
Target : 241



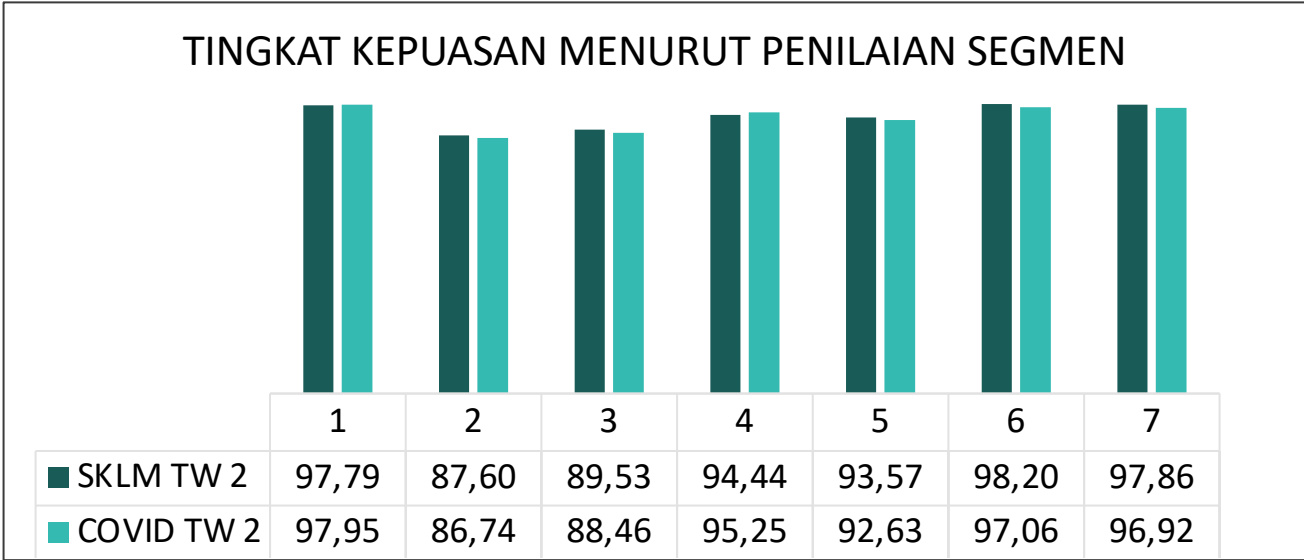
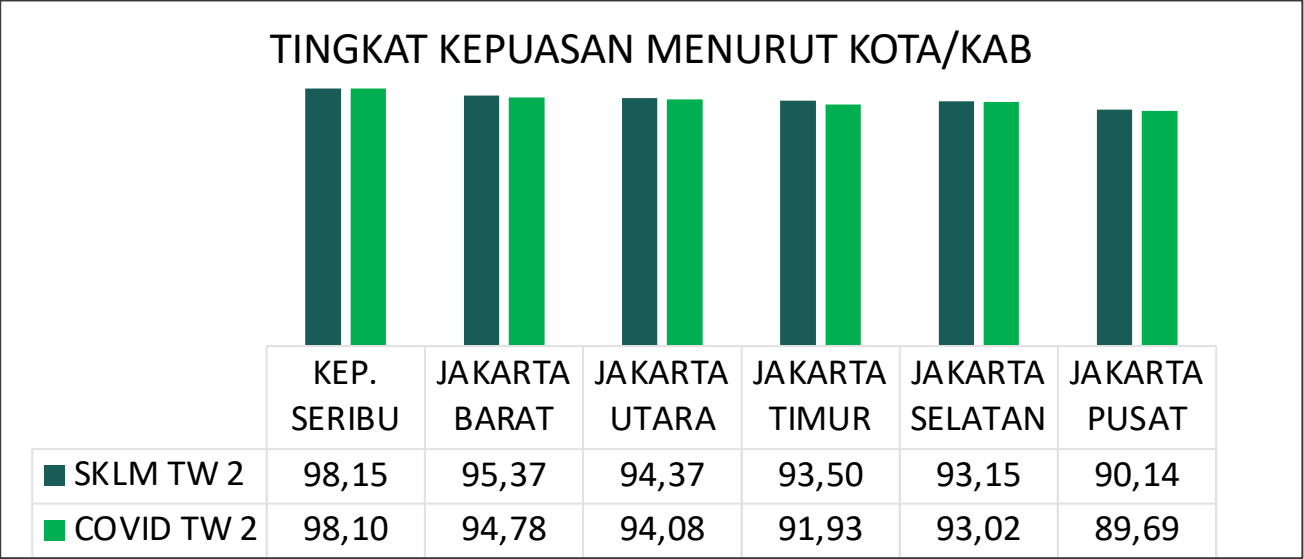
Kota/Kabupaten



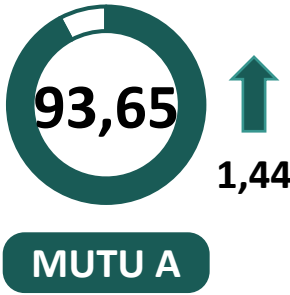
Jumlah Kunjungan



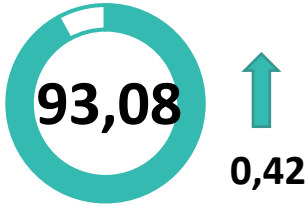
TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2021



TINGKAT KEPUASAN



NILAI PENANGANAN COVID-19



n=240

No	Segmen	Jumlah	Persentase
1	Camat	44	18,33%
2	Dewan Kota/Kabupaten	43	17,92%
3	Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM)	26	10,83%
4	Tim Penggerak PKK	20	8,33%
5	Forum Pembauran Kebangsaan	19	7,92%
6	Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB)	17	7,08%
7	Karang Taruna	13	5,42%

Menampilkan segmen dengan jumlah responden minimal 10
Urutan berdasarkan jumlah segmen

KOTA/KAB

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	PERNYATAAN	TW 1 2021	TW 2 2021	Growth
1	Kepemimpinan Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota/kabupaten administrasi (mengoordinasikan tugas-tugas kelurahan, kecamatan, suku dinas/badan, dll.) sudah baik	92,51	94,48	↑ 1,97
2	Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah sudah baik	92,30	93,02	↑ 0,72
3	Pemberdayaan masyarakat melalui kolaborasi	90,82	93,23	↑ 2,41
4	Ketegasan pengambilan keputusan dalam mengatasi permasalahan di wilayah	92,62	94,38	↑ 1,76
5	Pengaduan ditangani secara tuntas	91,35	93,02	↑ 1,67
6	Sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman	91,77	93,02	↑ 1,25
7	Pemeliharaan situasi dan kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah	93,14	94,27	↑ 1,13
8	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kota/kabupaten dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	92,51	93,23	↑ 0,72
9	Hubungan antara Walikota/Bupati dan Jajarannya dengan Forkopimda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan berlangsung baik	92,83	94,17	↑ 1,34
INDEKS KEPUASAN		92,21	93,65	↑ 1,44
1	Bagaimana Peran Walikota/ Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah?	93,99	94,48	↑ 0,49
2	Apakah Walikota/ Bupati sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?	92,72	93,85	↑ 1,13
3	Apakah Walikota/ Bupati dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB? seperti tidak menggunakan masker, mengendarai kendaraan roda dua dengan berboncengan dan lain sebagainya	91,24	92,29	↑ 1,05
4	Apabila terdapat warga yang layak mendapatkan bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Walikota/ Bupati dengan sigap merespon hal tersebut?	91,24	90,73	↓ -0,51
5	Bagaimana Walikota/ Bupati dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah	94,09	94,06	↓ -0,03
NILAI PENANGANAN COVID19		92,66	93,08	↑ 0,42

■ Tertinggi
■ Terendah

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

Harapan DKI Jakarta	n=237		n=240		Growth
	TW 1 2021	TW 2 2021	%TW 1 2021	%TW 2 2021	
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	140	138	59%	58%	↓ -1%
Menciptakan inovasi	101	106	43%	44%	↑ 1%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	96	104	41%	43%	↑ 2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	94	102	40%	43%	↑ 3%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	43	30	18%	13%	↓ -5%

- 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 mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/Kabupaten administrasi dan menciptakan inovasi, sama seperti periode sebelumnya.

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (1)

Harapan Jakarta Barat	TW 1 2021	TW 2 2021	%TW 1 2021	%TW 2 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	32	36	73%	80%	↑ 7%
Menciptakan inovasi	24	25	55%	56%	↑ 1%
Kehadiran langsung ke masyarakat	23	19	52%	42%	↓ -10%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	6	8	14%	18%	↑ 4%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	3	2	7%	4%	↓ -3%
Harapan Jakarta Pusat	TW 1 2021	TW 2 2021	%TW 1 2021	%TW 2 2021	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	26	27	48%	55%	↑ 7%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	29	25	54%	51%	↓ -3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	22	20	41%	41%	0%
Menciptakan inovasi	24	14	44%	29%	↓ -15%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	7	12	13%	24%	↑ 11%
Harapan Jakarta Selatan	TW 1 2021	TW 2 2021	%TW 1 2021	%TW 2 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	22	25	55%	58%	↑ 3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	23	24	58%	56%	↓ -2%
Menciptakan inovasi	13	21	33%	49%	↑ 16%
Kehadiran langsung ke masyarakat	13	12	33%	28%	↓ -5%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	4	23%	9%	↓ -14%

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





Prioritas Kurang Prioritas

KOTA/KAB

PERBANDINGAN HARAPAN MENURUT WILAYAH (2)

Harapan Jakarta Timur	TW 1 2021	TW 2 2021	%TW 1 2021	%TW 2 2021	Growth
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	18	26	42%	59%	↑ 17%
Menciptakan inovasi	18	22	42%	50%	↑ 8%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	26	20	60%	45%	↓ -15%
Kehadiran langsung ke masyarakat	15	12	35%	27%	↓ -8%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	9	8	21%	18%	↓ -3%

Harapan Jakarta Utara	TW 1 2021	TW 2 2021	%TW 1 2021	%TW 2 2021	Growth
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	21	24	60%	63%	↑ 3%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19	17	54%	45%	↓ -9%
Menciptakan inovasi	14	16	40%	42%	↑ 2%
Kehadiran langsung ke masyarakat	12	15	34%	39%	↑ 5%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	4	4	11%	11%	0%

Harapan Kepulauan Seribu	TW 1 2021	TW 2 2021	%TW 1 2021	%TW 2 2021	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	5	17	24%	81%	↑ 57%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	8	9	38%	43%	↑ 5%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kota/kabupaten administrasi	10	8	48%	38%	↓ -10%
Menciptakan inovasi	8	8	38%	38%	0%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	11	0	52%	0%	↓ -52%

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





Prioritas Kurang Prioritas

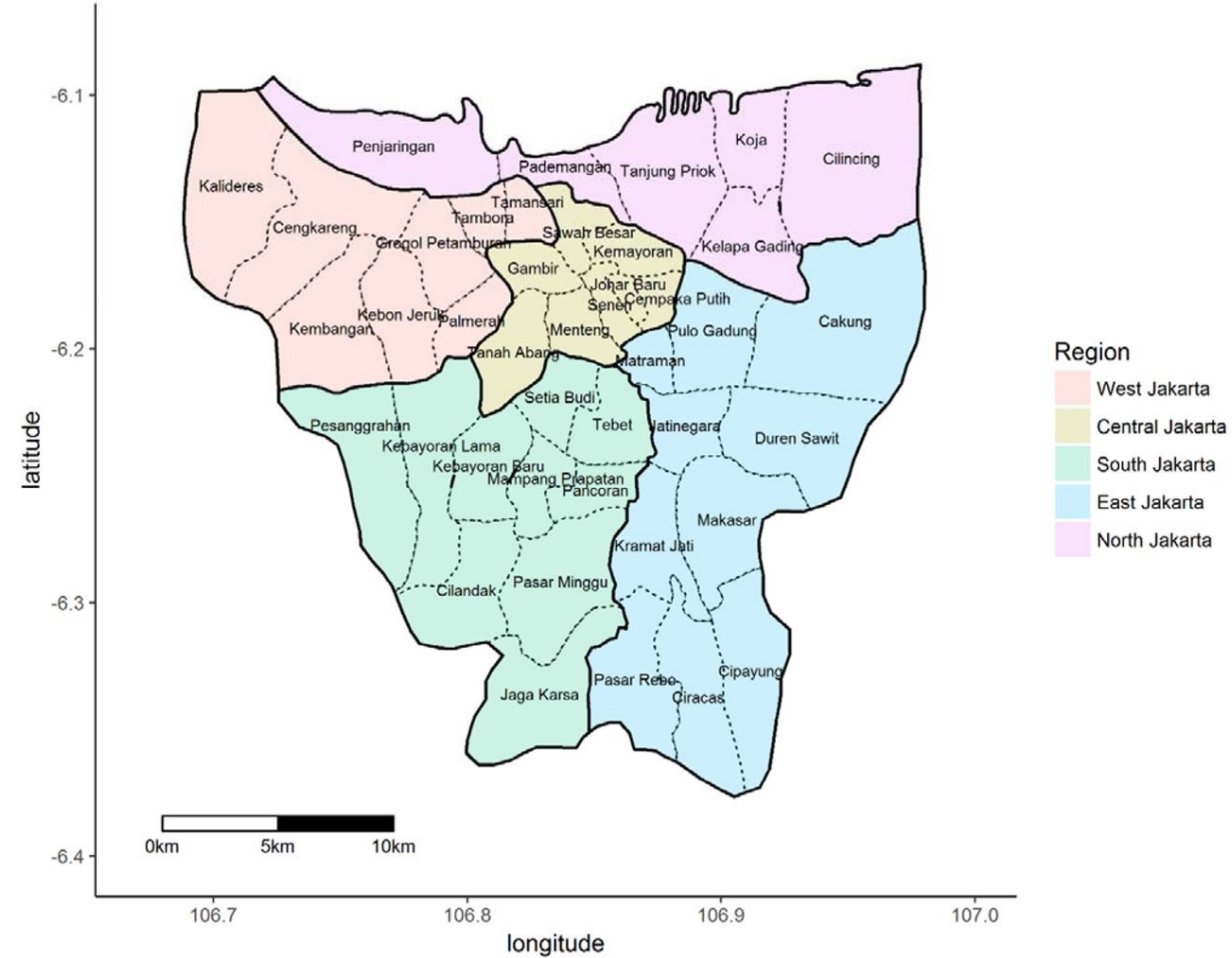
KOTA/KAB

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KOTA/KABUPATEN



Saran dan Masukan	Jumlah
Tingkatkan layanan	52
Inovasi ditingkatkan	14
Perkuat Kolaborasi	12
Pimpinan sering turun ke masyarakat	9
Responsif	8
Perlu melibatkan masyarakat dalam kegiatan yang dilakukan pemerintah	7
Berdayakan seluruh lembaga yang ada	6
Tetap mendengar dan menyerap aspirasi dari masyarakat	5
Mempermudah perizinan	3
Koordinasi ditingkatkan	3
Tekan penyebaran COVID-19	3
Lebih transparan	2
Tingkatkan Kemampuan SDM	1
Peningkatan pelatihan IT bagi ketua RT/RW	1
Memberikan pelayanan yang terbaik	1
Pengelolaan lingkungan yang bersih sehat dan hijau	1
Segara menuntaskan masalah banjir dan kemacetan lalu lintas	1
Tingkatkan destinasi unggulan	1

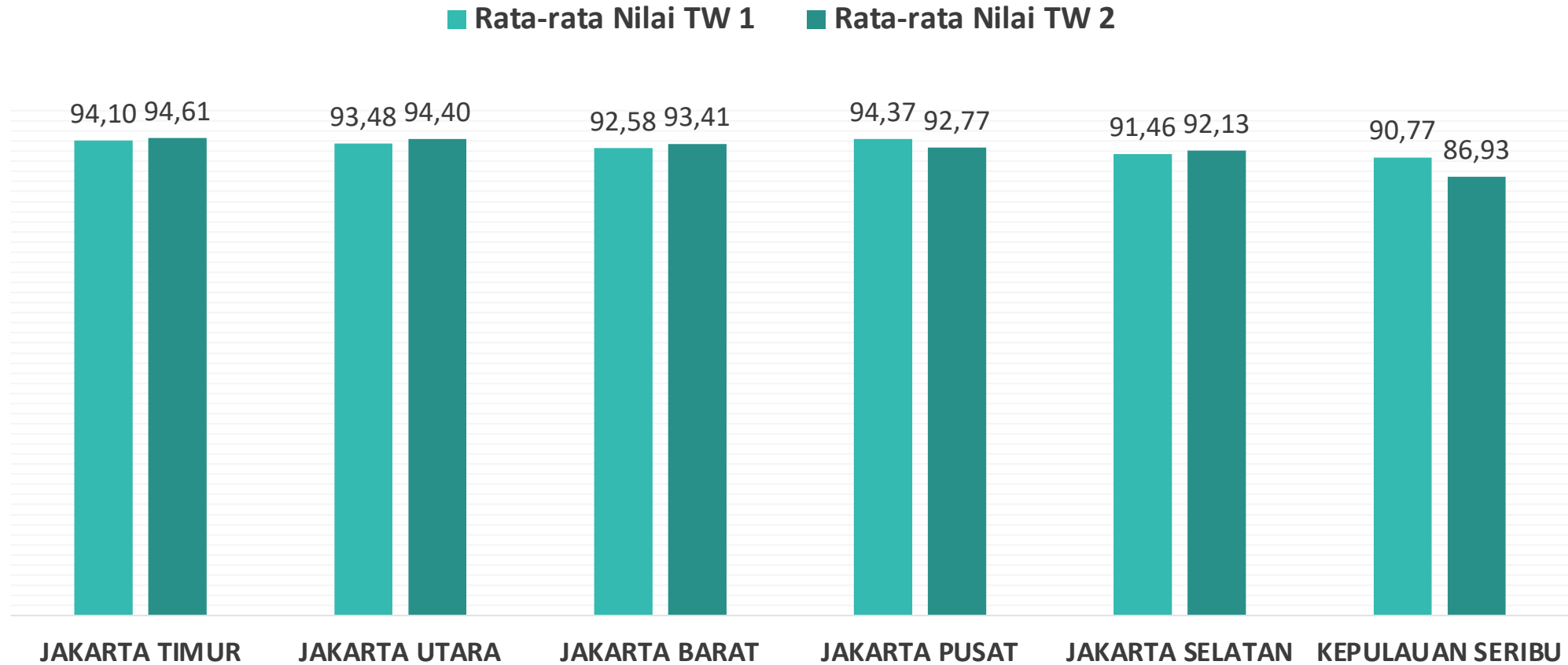
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN



NILAI KEPUASAN KECAMATAN PER TRIWULAN

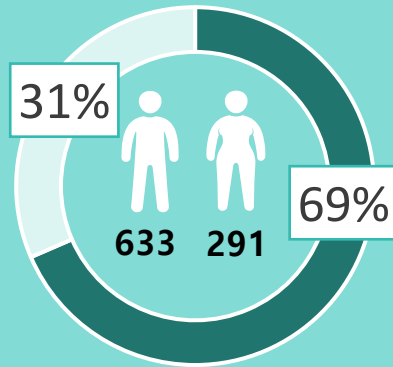


RATA-RATA SKLM KECAMATAN PER KOTAMADYA/KABUPATEN



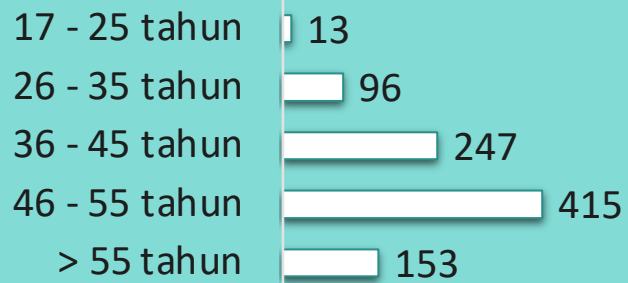
*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 2

Jenis Kelamin

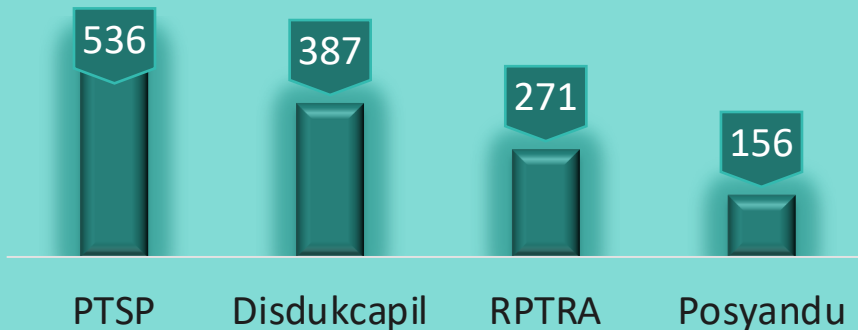


■ Laki-laki

Usia



Jumlah Kunjungan

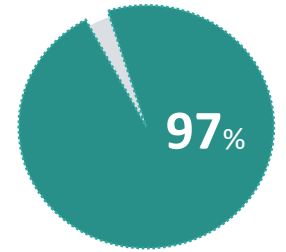


DEMOGRAFI

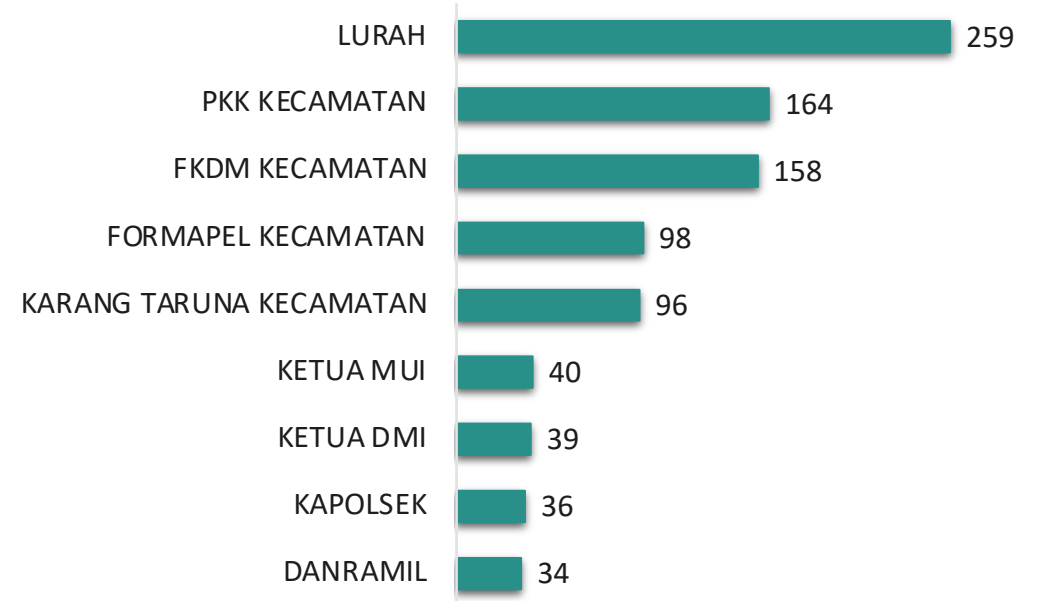
JUMLAH RESPONDEN
924

Response Rate

Responden : 924
Target : 954

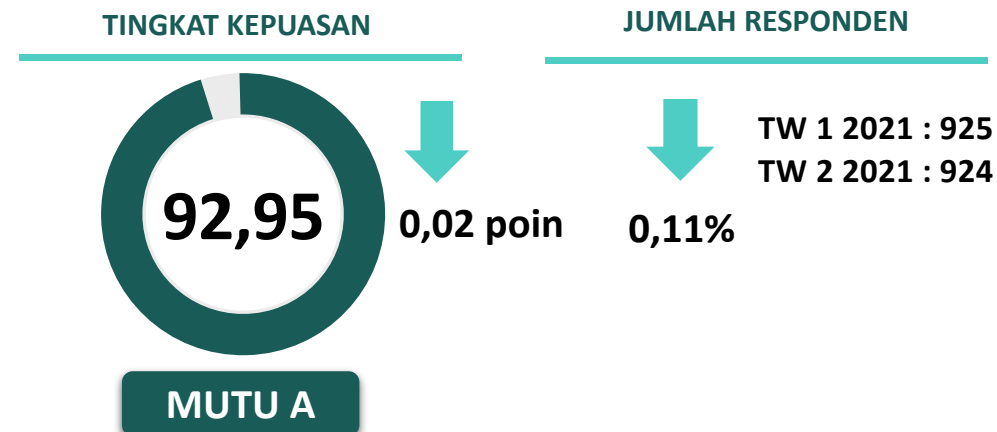


Segmentasi Responden



EVALUASI TINGKAT KEPUASAN

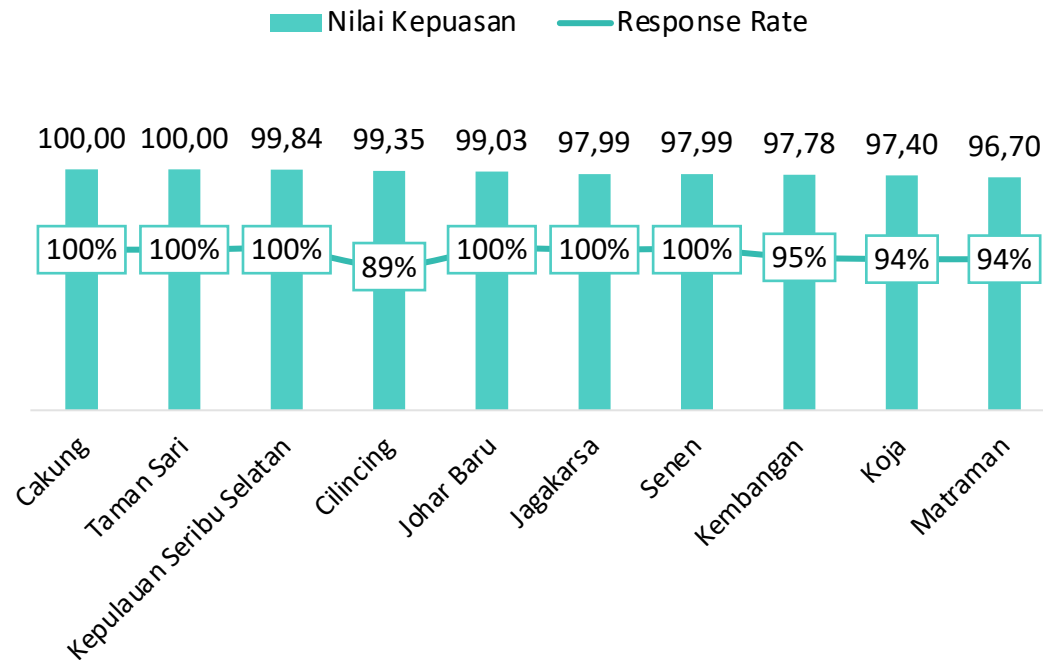
Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 1 Tahun 2021						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 1 2021	TW 2 2021		TW 1 2021	TW 2 2021	
Cakung	100,00	100,00	0,00	21	21	0
Taman Sari	100,00	100,00	0,00	24	24	0
Johar Baru	99,72	99,03	↓ -0,69	20	20	0
Jagakarsa	98,30	97,99	↓ -0,31	18	18	0
Kembangan	92,69	97,78	↑ 5,09	19	20	↑ 1
Koja	98,09	97,40	↓ -0,69	16	16	0
Cilincing	98,77	99,35	↑ 0,58	18	17	↓ -1
Duren Sawit	96,05	96,35	↑ 0,30	19	19	0
Pulo Gadung	96,39	89,15	↓ -7,24	20	21	↑ 1
Cempaka Putih	93,75	95,49	↑ 1,74	16	16	0



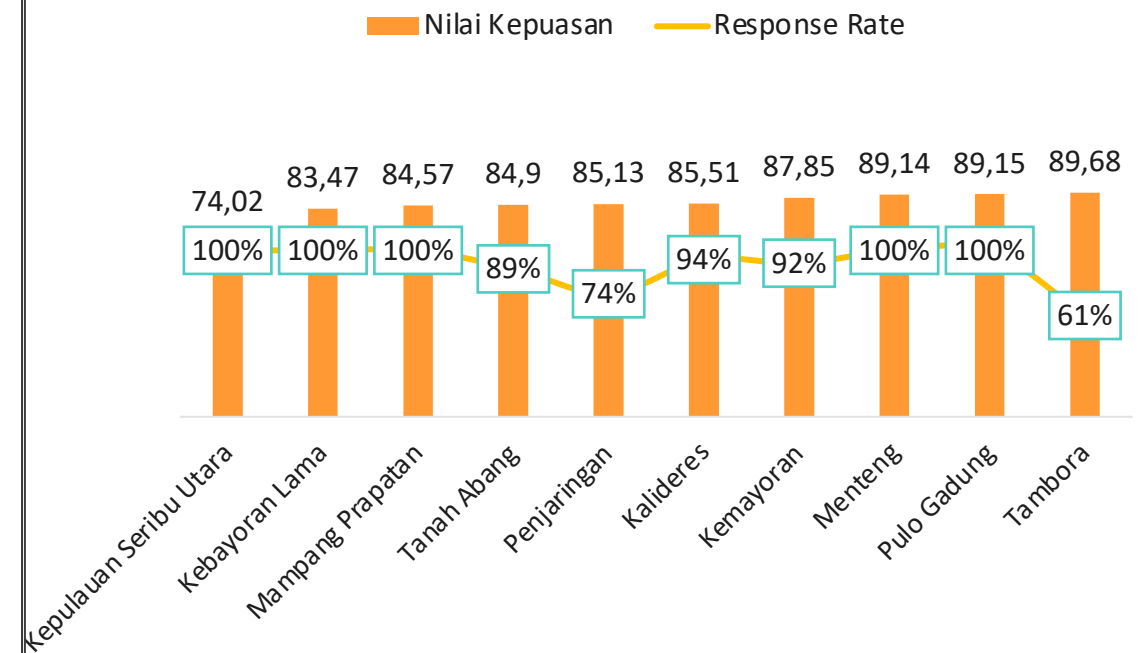
Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 1 Tahun 2021						
Kecamatan	Nilai Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 1 2021	TW 2 2021		TW 1 2021	TW 2 2021	
Tebet	94,12	94,12	0,00	17	17	0
Pancoran	92,64	91,11	↓ -1,53	20	20	0
Kepulauan Seribu Utara	81,54	74,02	↓ -7,52	17	17	0
Pesanggrahan	89,18	95,76	↑ 6,58	19	19	0
Senen	96,01	97,99	↑ 1,98	39	40	↑ 1
Kebayoran Lama	89,05	83,47	↓ -5,58	17	20	↑ 3
Tanah Abang	87,04	84,90	↓ -2,14	15	16	↑ 1
Kemayoran	93,94	87,85	↓ -6,09	22	24	↑ 2
Penjaringan	84,26	85,13	↑ 0,87	18	17	↓ -1
Menteng	93,73	89,14	↓ -4,59	31	33	↑ 2

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2021

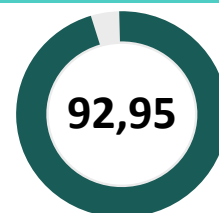
10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah



TINGKAT KEPUASAN



0,02 poin

MUTU A

Response rate terendah: 61%

KECAMATAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Taman Sari	100,00	100%	2 TERTINGGI
Kembangan	97,78	100%	2 TERTINGGI
Tambora	89,68	61%	2 TERENDAH
Kalideres	85,51	94%	2 TERENDAH

JAKARTA PUSAT

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Johar Baru	99,03	100%	2 TERTINGGI
Senen	97,99	100%	2 TERTINGGI
Kemayoran	87,85	92%	2 TERENDAH
Tanah Abang	84,90	89%	2 TERENDAH

JAKARTA SELATAN

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Jagakarsa	97,99	100%	2 TERTINGGI
Setiabudi	96,64	100%	2 TERTINGGI
Mampang Prapatan	84,57	100%	2 TERENDAH
Kebayoran Lama	83,47	100%	2 TERENDAH

JAKARTA TIMUR

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Cakung	100,00	100%	2 TERTINGGI
Matraman	96,70	94%	2 TERTINGGI
Ciracas	90,64	100%	2 TERENDAH
Pulo Gadung	89,15	100%	2 TERENDAH

JAKARTA UTARA

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Cilincing	99,35	89%	2 TERTINGGI
Koja	97,40	94%	2 TERTINGGI
Tanjung Priok	93,83	90%	2 TERENDAH
Penjaringan	85,13	74%	2 TERENDAH

KEPULAUAN SERIBU

KECAMATAN	NILAI KEPUASAN	RESPONSE RATE	KETERANGAN
Kep. Seribu Selatan	99,84	100%	TERTINGGI
Kep. Seribu Utara	74,02	100%	TERENDAH

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

No	Pernyataan	TW 1 2021	TW 2 2021	Growth
1	Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Baik	92,81	92,59	-0,22
2	Pelayanan Tepat Waktu dan Mudah	92,68	93,18	0,50
3	Petugas Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan	92,62	92,32	-0,30
4	Pelayanan Dilakukan Tanpa Pungli	94,70	94,51	-0,19
5	Pengaduan Ditangani Secara Tuntas	92,84	92,61	-0,23
6	Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih Dan Nyaman	92,00	92,10	0,10
7	Aparat Kecamatan Terlibat Dalam Kegiatan Kemasyarakatan	92,49	92,56	0,07
8	Kegiatan yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan Dapat Memberikan Manfaat	93,14	93,13	-0,01
9	Hubungan Antara Camat dan Jajarannya dengan Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat Dan Lembaga Kemasyarakatan Berlangsung Baik	93,49	93,59	0,10
INDEKS KEPUASAN		92,97	92,95	-0,02

 Nilai Tertinggi
 Nilai Terendah

TINGKAT KEPUASAN MENURUT PENILAIAN SEGMENT		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
Lurah	259	95,72
PKK Kecamatan	164	93,31
FKDM Kecamatan	158	90,15
FORMAPEL Kecamatan	98	91,55
Karang Taruna Kecamatan	96	90,68
Ketua MUI	40	93,40
Ketua DMI	39	92,24
KAPOLSEK	36	92,90
DANRAMIL	34	93,95

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

n=925 n=924

Harapan	TW 1 Tahun 2021	TW 2 Tahun 2021	%TW 1 Tahun 2020	%TW 2 Tahun 2021	Growth
Menciptakan Inovasi	451	417	49%	45%	-4%
Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum	407	378	44%	41%	-3%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kecamatan	321	295	35%	32%	-3%
Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan	306	328	33%	35%	2%
Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan	245	268	26%	29%	3%
Kehadiran langsung ke masyarakat	236	226	26%	24%	-2%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	232	234	25%	25%	0%
Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Keuangan	97	90	10%	10%	0%

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



Secara umum, hal yang paling diharapkan dari Camat yaitu **Menciptakan Inovasi, Perbaikan Sarana dan Prasarana Umum** serta **Mengikutsertakan Masyarakat dalam Kegiatan Kecamatan**, sama seperti triwulan sebelumnya, walaupun mengalami penurunan harapan. Sebaliknya, Responsif/Cepat Tanggap terhadap Permasalahan naik 2% serta Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Perizinan naik 3% dari triwulan sebelumnya.

HARAPAN DARI 5 KECAMATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH

Penjaringan

- Kehadiran langsung ke masyarakat
- Menciptakan inovasi
- Perbaikan prasarana dan sarana umum

Tanah Abang

- Menciptakan inovasi
- Perbaikan prasarana dan sarana umum
- Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan

Mampang Prapatan

- Kehadiran langsung ke masyarakat
- Menciptakan inovasi
- Perbaikan prasarana dan sarana umum

Kebayoran Lama

- Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan
- Menciptakan inovasi
- Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan

Kep. Seribu Utara

- Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan
- Perbaikan prasarana dan sarana umum
- Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan

SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN

n=924

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	533	57,68%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	237	25,65%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	237	25,65%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	216	23,38%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	177	19,16%
Prosedur pelayanan lebih mudah	170	18,40%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	135	14,61%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	131	14,18%
Petugas lebih ramah	80	8,66%
Lainnya (sebutkan)	5	0,54%

- Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden

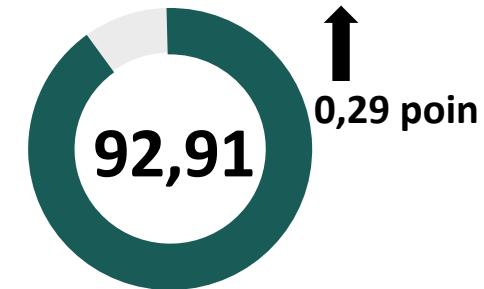
Lainnya:

- Dibekali dan diberi kewenangan
- Memberikan perlindungan diri untuk FKDM contoh nya *hand sanitizer* dan menaikkan honor FKDM karena merupakan garda terdepan untuk masyarakat.
- Optimalisasi seluruh SDM di tingkat Kecamatan untuk ikut turun ke lapangan
- Pemberian vitamin secara gratis untuk masyarakat guna menambah imun di masa pandemi

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN

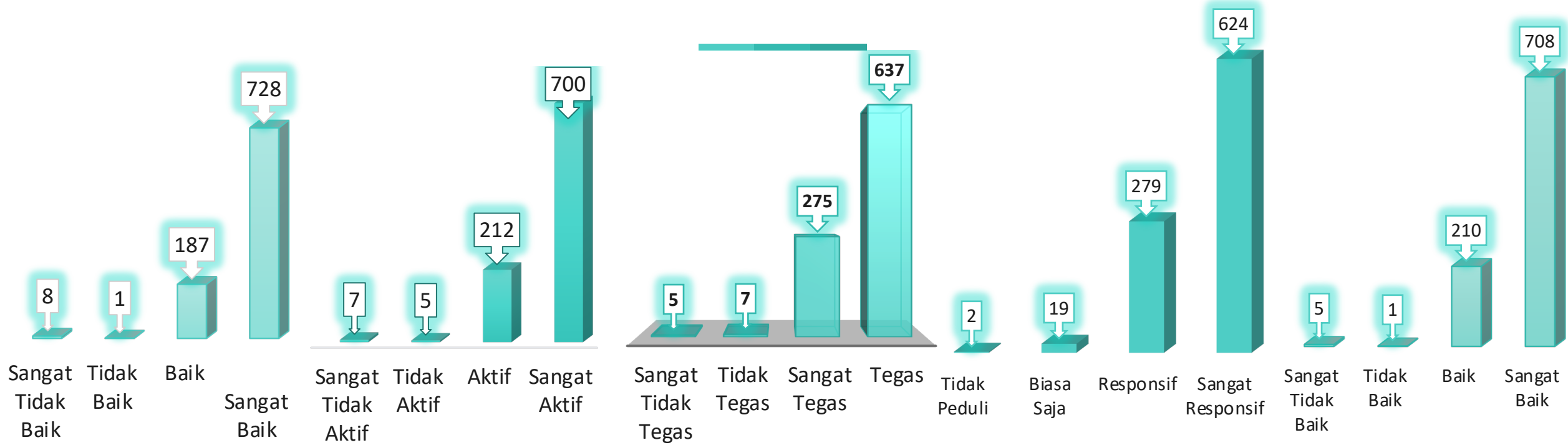
10 Kecamatan dengan Nilai Tertinggi	IKM Pelayanan	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Cakung	100,00	100,00	100%
Taman Sari	100,00	100,00	100%
Cilincing	99,35	99,41	100%
Kepulauan Seribu Selatan	99,84	99,12	101%
Johar Baru	99,03	98,75	100%
Jagakarsa	97,99	97,78	100%
Senen	97,99	97,38	101%
Koja	97,40	96,88	101%
Sawah Besar	94,86	96,48	98%
Pulo Gadung	89,15	96,19	93%

NILAI PENANGANAN COVID-19



10 Kecamatan dengan Nilai Terendah	IKM Pelayanan	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
Kepulauan Seribu Utara	74,02	75,59	100%
Penjaringan	85,13	79,12	74%
Kalideres	85,51	82,35	94%
Kebayoran Lama	83,47	82,50	100%
Mampang Prapatan	84,57	86,39	100%
Tanah Abang	84,90	87,50	89%
Tambora	89,68	88,21	61%
Pasar Minggu	90,91	89,77	100%
Kemayoran	87,85	90,00	92%
Pancoran	91,11	91,00	100%

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN PER PERTANYAAN



Bagaimana Peran Camat dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan COVID-19 di wilayah?

94,24 ↑0,29

Apakah Camat sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?

93,43 ↑0,46

Apakah Camat dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB?

91,77 ↑0,39

Apabila terdapat warga yang layak mendapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Camat dengan sigap merespon hal tersebut?

91,26 ↑0,12

Bagaimana Camat dalam bekerjasama dan berkoordinasi selama pelaksanaan PSBB di wilayah?

93,86 ↑0,18

KECAMATAN

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN

n=924

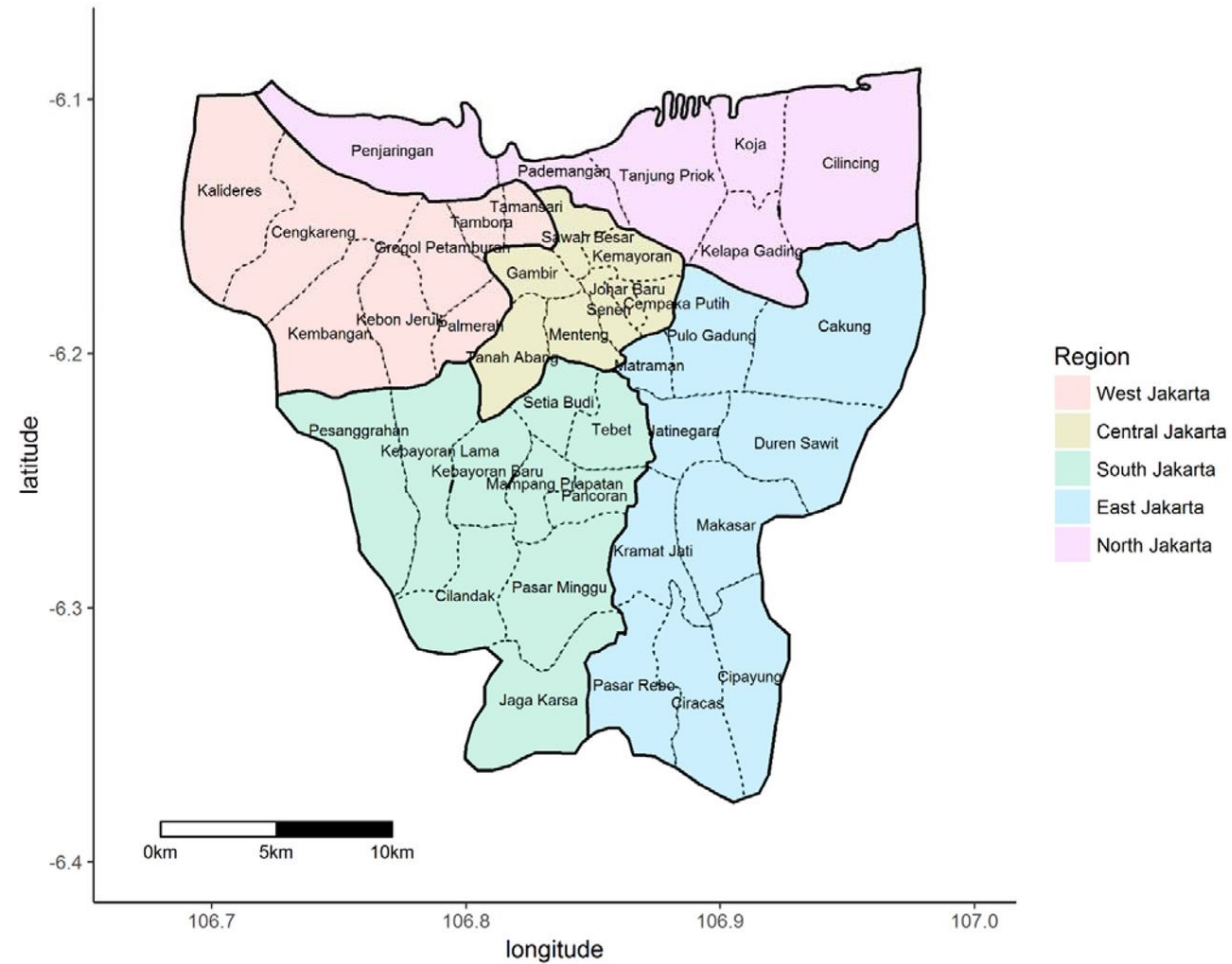
Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 3M	527	57,03
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	349	37,77
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	289	31,28
Pemberian vaksin dipercepat	268	29,00
Pemberian sarana 3M di gang-gang kecil (tempat cuci tangan, pembagian masker, sanitizer)	263	28,46
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	221	23,92
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	203	21,97
Penyemprotan disinfektan secara rutin	201	21,75
Tes Covid-19 gratis	180	19,48
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	119	12,88
Lainnya (sebutkan) ²	2	0,22

- Responden dapat memilih maksimal 3 dari 8 pilihan saran
- Persentase berdasarkan jumlah responden

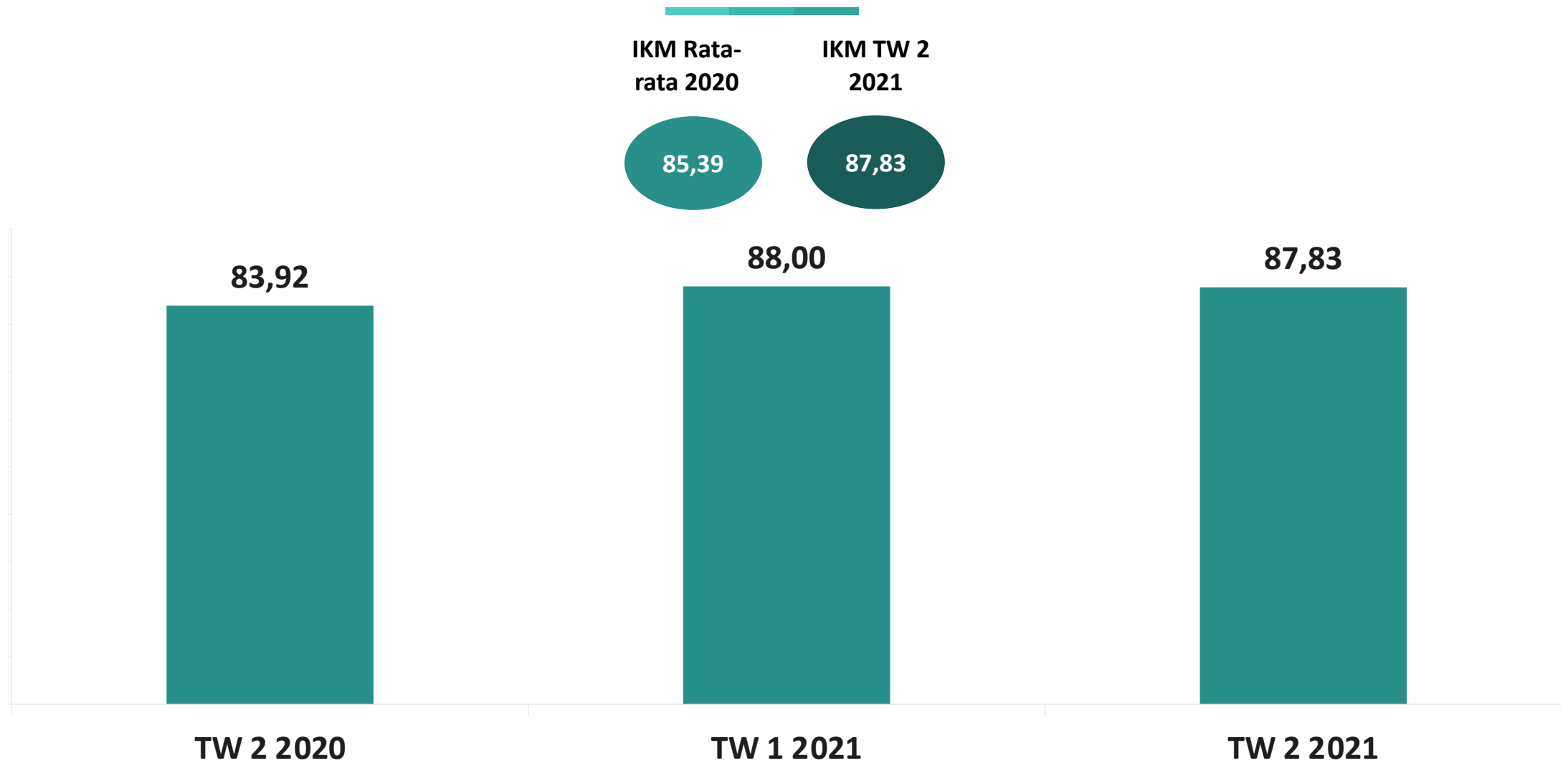
Lainnya:

- Dibentuk posko tanggap darurat
- Pembatasan wilayah bila diketahui angka kasus yang tinggi dan mobilitas masyarakat diawasi.

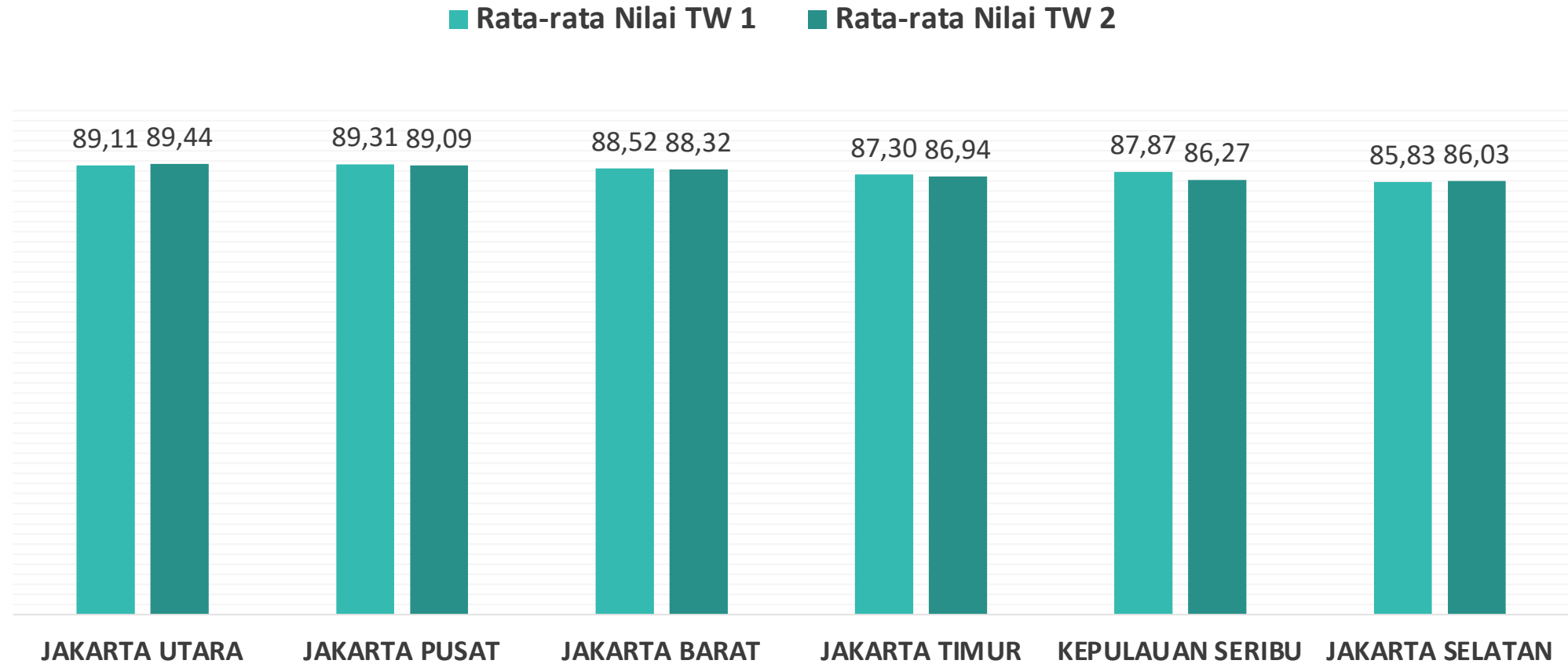
SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KELURAHAN



NILAI KEPUASAN KELURAHAN PER TRIWULAN

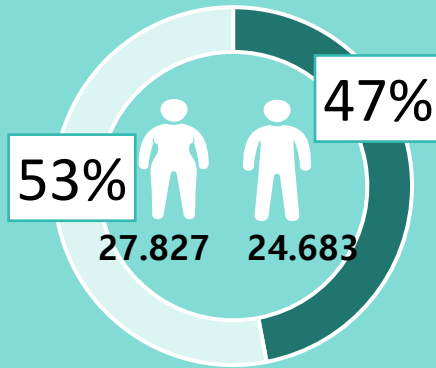


RATA-RATA SKLM KELURAHAN PER KOTAMADYA/KABUPATEN



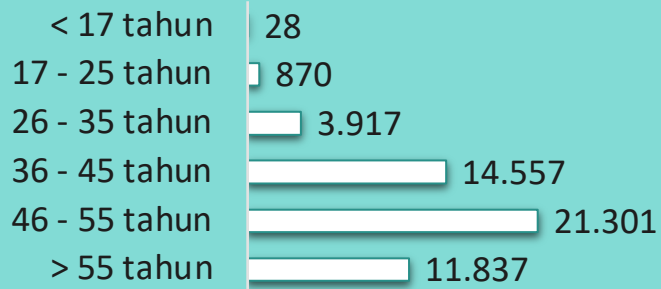
*diurutkan berdasarkan nilai tertinggi di TW 2

Jenis Kelamin

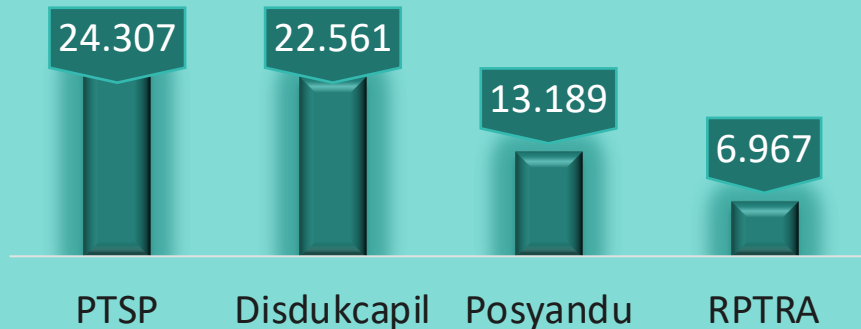


■ Laki-Laki

Usia



Jumlah Kunjungan

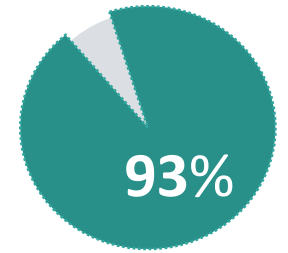


DEMOGRAFI

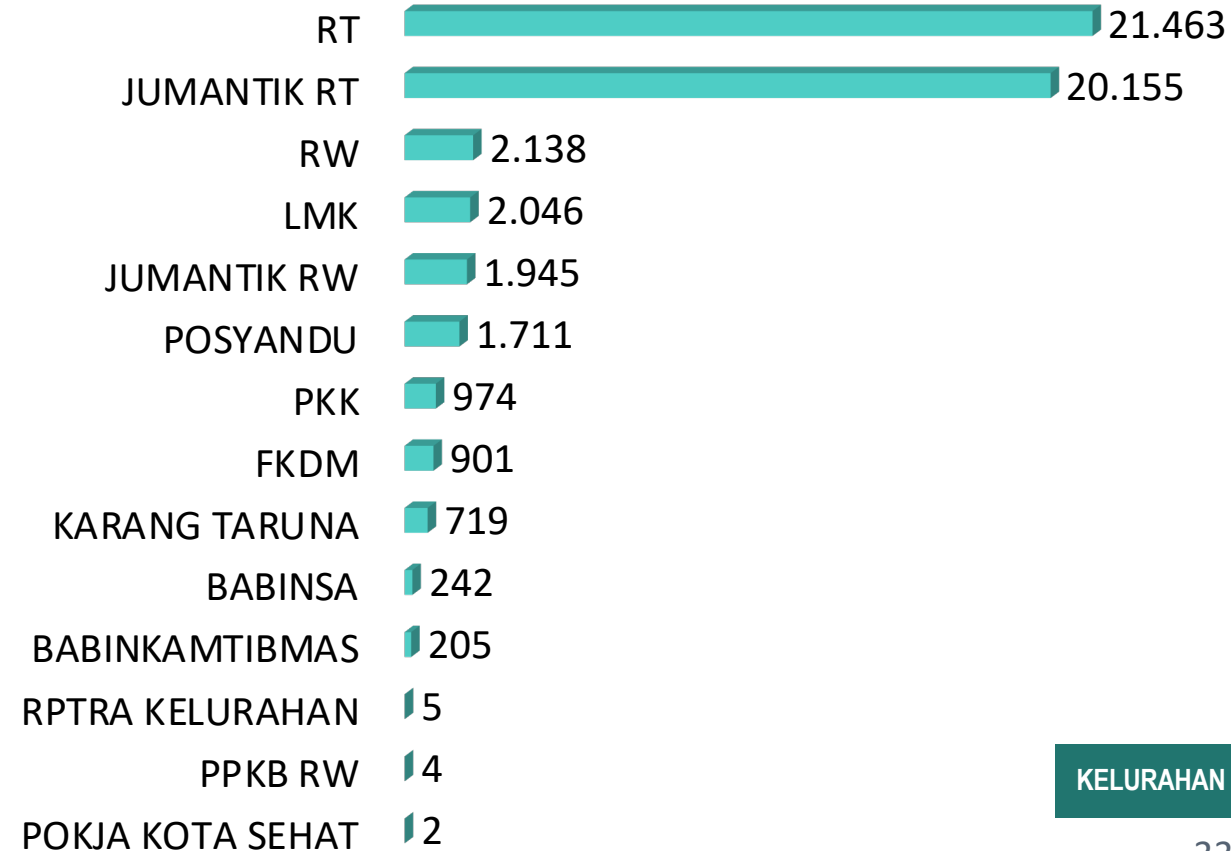
JUMLAH RESPONDEN
52.510

Response Rate

Responden :
52.510
Target : 56.213



Segmen



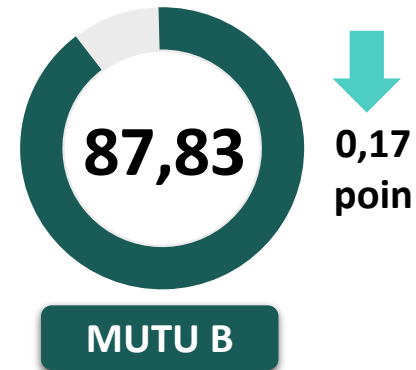
KELURAHAN

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN

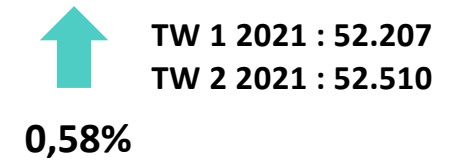
Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Tertinggi di TW 1 Tahun 2021

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 1 2021	TW 2 2021		TW 1 2021	TW 2 2021	
Tanjung Duren Selatan	99,97	100,00	↑ 0,03	183	191	↑ 8
Semper Timur	99,89	99,87	↓ -0,02	199	196	↓ -3
Pegangsaan Dua	99,86	99,44	↓ -0,42	575	576	↑ 1
Kedoya Utara	99,77	84,71	↓ -15,06	243	232	↓ -11
Karet Tengsin	99,72	92,50	↓ -7,22	166	166	0
Rambutan	99,30	99,52	↑ 0,22	214	214	0
Penjaringan	98,84	98,90	↑ 0,06	593	593	0
Kenari	98,73	98,04	↓ -0,69	79	78	↓ -1
Krendang	98,30	97,32	↓ -0,98	167	169	↑ 2
Gambir	98,17	97,46	↓ -0,71	41	46	↑ 5

TINGKAT KEPUASAN



JUMLAH RESPONDEN



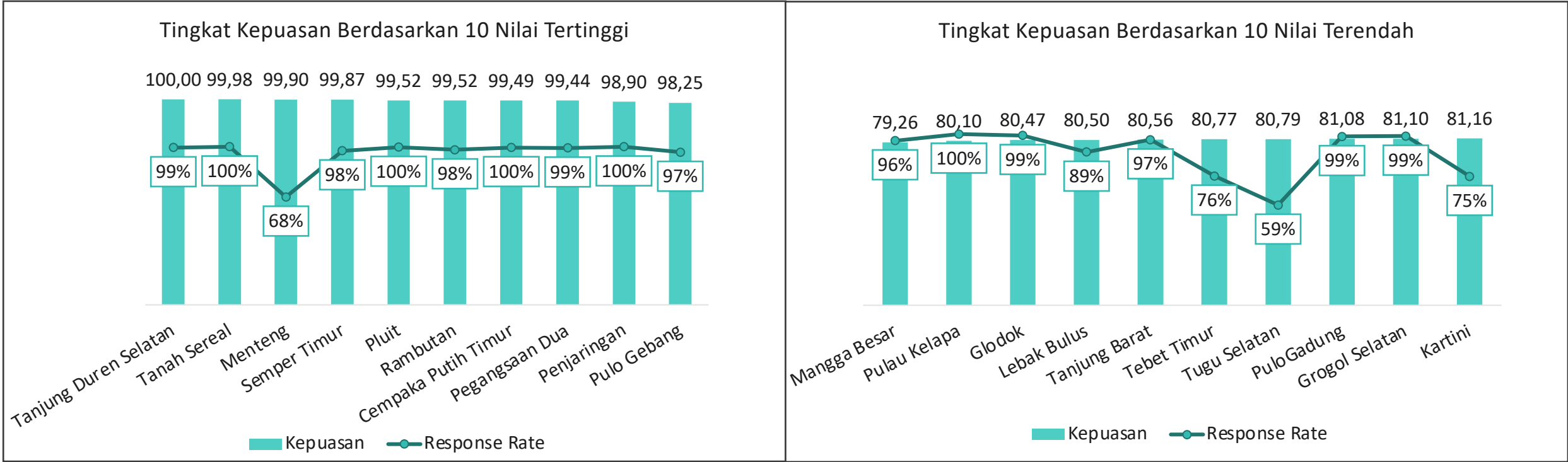
Tingkat Kepuasan Berdasarkan 10 Nilai Terendah di TW 1 tahun 2021

Kelurahan	Kepuasan		Satisfaction Growth	Responden		Responden Growth
	TW 1 2021	TW 2 2021		TW 1 2021	TW 2 2021	
Marunda	79,79	88,43	↑ 8,64	73	126	↑ 53
Sunter Agung	79,79	85,73	↑ 5,94	84	125	↑ 41
Kartini	80,39	81,16	↑ 0,77	164	180	↑ 16
Tanah Sereal	80,62	99,98	↑ 19,36	292	292	0
Tebet Timur	80,86	80,77	↓ -0,09	176	170	↓ -6
Duri Kosambi	80,87	84,32	↑ 3,45	229	228	↓ -1
Kayu Manis	80,96	85,11	↑ 4,15	110	119	↑ 9
Paseban	80,96	84,58	↑ 3,62	150	145	↓ -5
Cilangkap	80,99	82,26	↑ 1,27	128	127	↓ -1
Kuningan Timur	81,03	82,93	↑ 1,90	71	69	↓ -2

warna merah : dibawah standar kepuasan
76,61

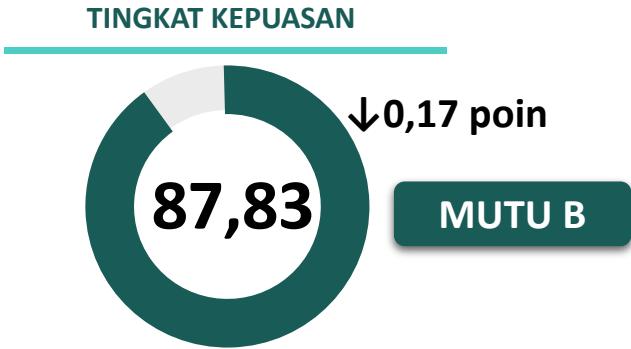
KELURAHAN

TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2021



Catatan :

- Syarat: Kelurahan dengan response rate $\geq 50\%$
- Terdapat 1 kelurahan yang memiliki jumlah *response rate* < 50% yaitu kelurahan Slipi



TINGKAT KEPUASAN TRIWULAN 2 TAHUN 2021 MENURUT WILAYAH

JAKARTA BARAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Tanjung Duren Selatan	100,00	99%	2 Tertinggi
Tanah Sereal	99,98	100%	2 Tertinggi
Glodok	80,47	99%	2 Terendah
Mangga Besar	79,26	96%	2 Terendah

JAKARTA PUSAT

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Menteng	99,90	68%	2 Tertinggi
Cempaka Putih Timur	99,49	100%	2 Tertinggi
Karang Anyar	81,37	83%	2 Terendah
Kartini	81,16	75%	2 Terendah

JAKARTA SELATAN

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pejaten Timur	96,57	100%	2 Tertinggi
Guntur	95,21	100%	2 Tertinggi
Tanjung Barat	80,56	97%	2 Terendah
Lebak Bulus	80,50	89%	2 Terendah

JAKARTA TIMUR

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Rambutan	99,52	98%	2 Tertinggi
Pulo Gebang	98,25	97%	2 Tertinggi
Kelapa Dua Wetan	81,28	94%	2 Terendah
Pulo Gadung	81,08	99%	2 Terendah

JAKARTA UTARA

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Semper Timur	99,87	98%	2 Tertinggi
Pluit	99,52	100%	2 Tertinggi
Sunter Jaya	81,36	93%	2 Terendah
Tugu Selatan	80,79	59%	2 Terendah

KEPULAUAN SERIBU

Kelurahan	Kepuasan	Response Rate	Keterangan
Pulau Untung Jawa	94,23	100%	2 Tertinggi
Pulau Harapan	90,72	100%	2 Tertinggi
Pulau Panggang	81,56	100%	2 Terendah
Pulau Kelapa	80,10	100%	2 Terendah

TINGKAT KEPUASAN PER INDIKATOR

Indikator	Kepuasan TW 1 Tahun 2021	Kepuasan TW 2 Tahun 2021	Growth
Masyarakat mudah memperoleh informasi layanan	87,73	87,54	↓ -0,19
Pelayanan tepat waktu dan mudah	87,17	87,32	↑ 0,15
Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan	87,07	86,93	↓ -0,14
Pelayanan dilakukan tanpa pungli	89,71	89,58	↓ -0,13
Pengaduan ditangani secara tuntas	87,56	87,44	↓ -0,12
Sarana dan prasarana bersih dan nyaman	88,28	88,07	↓ -0,21
Aparat kelurahan terlibat dalam kegiatan kemasyarakatan	88,12	87,75	↓ -0,37
Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tingkat kelurahan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat	88,03	87,79	↓ -0,24
Hubungan antara Lurah dan jajarannya dengan Tiga Pilar (Babinsa dan Bhabinkamtibmas) tokoh agama, tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan berlangsung baik	88,32	88,08	↓ -0,24
Indeks Kepuasan	88,00	87,83	↓ -0,17

■ Tertinggi
■ Terendah

Tingkat Kepuasan Menurut Penilaian Segmen		
Segmen	Responden	Indeks Kepuasan
RT	21.463	88,70
JUMANTIK RT	20.155	86,64
RW	2.138	88,07
LMK	2.046	87,26
JUMANTIK RW	1.945	87,36
POSYANDU	1.711	88,13
PKK	974	89,44
FKDM	901	89,75
KARANG TARUNA	719	89,09
BABINSA	242	93,71
BABINKAMTIBMAS	205	92,48
RPTRA KELURAHAN	5	99,44
PPKB RW	4	87,50
POKJA KOTA SEHAT	2	87,50

PERBANDINGAN HARAPAN SECARA UMUM

n=52.207 n=52.510

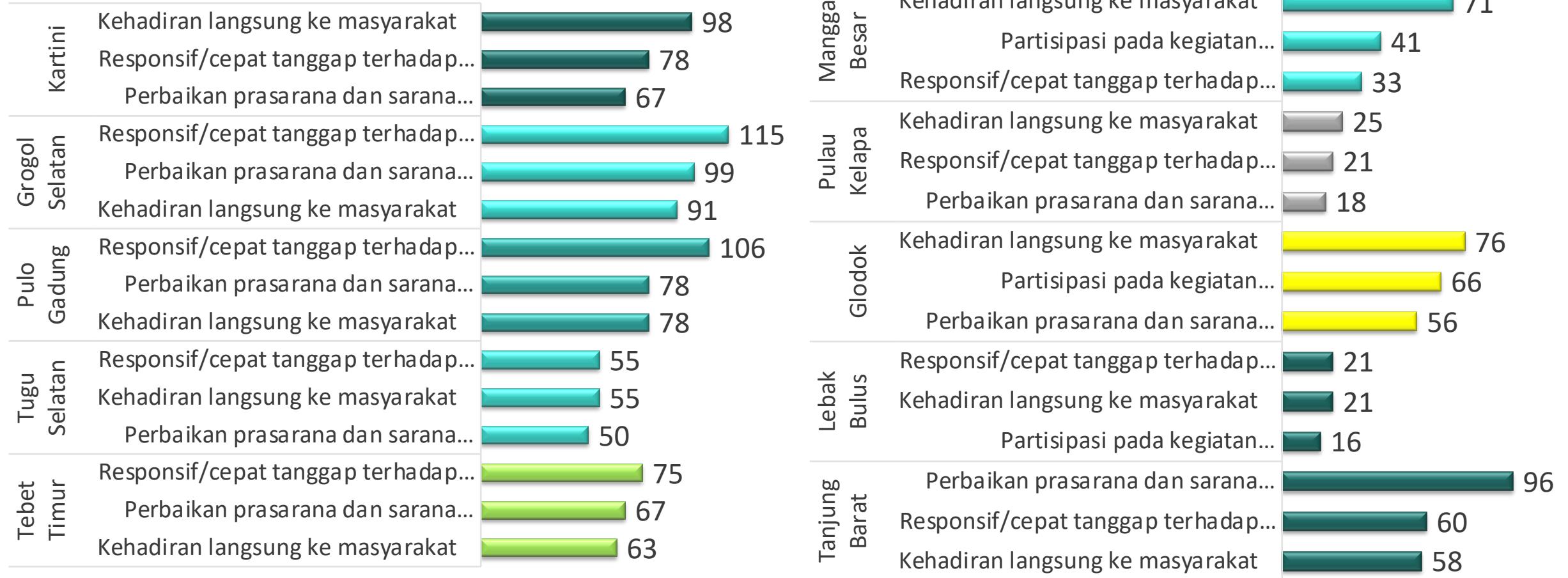
Harapan	TW 1 Tahun 2021	TW 2 Tahun 2021	% TW 1 Tahun 2021	% TW 2 Tahun 2021	Growth
Kehadiran langsung ke masyarakat	21.102	21.623	40%	41%	1%
Perbaikan prasarana dan sarana umum	21.845	20.971	42%	40%	-2%
Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan	19.730	19.544	38%	37%	-1%
Partisipasi pada kegiatan kemasyarakatan	16.692	17.171	32%	33%	1%
Kemudahan dan kecepatan dalam prosedur perizinan	14.066	15.543	27%	30%	3%
Menciptakan inovasi	13.690	13.790	26%	26%	0%
Mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan kelurahan	10.194	9.938	20%	19%	-1%
Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan keuangan	5.614	5.875	11%	11%	0%

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



Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Lurah yaitu kehadiran langsung ke masyarakat, serta perbaikan prasarana dan sarana umum, sama seperti periode sebelumnya

HARAPAN DARI 10 KELURAHAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN TERENDAH



SARAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN

n = 52.510

Saran	Jumlah	Persentase
Pertahankan pelayanan yang sudah baik	26.425	50,3%
Prosedur pelayanan lebih mudah	18.145	34,6%
Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien	17.994	34,3%
Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan	12.732	24,2%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	11.588	22,1%
Lebih memperhatikan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat	11.199	21,3%
Kebersihan dan keamanan lingkungan ditingkatkan	8.438	16,1%
Petugas lebih kompeten, transparan dan adil	6.554	12,5%
Petugas lebih ramah	6.425	12,2%
Melakukan penertiban pedagang, parkir, dll	5.459	10,4%
Lainnya	176	0,3%

Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

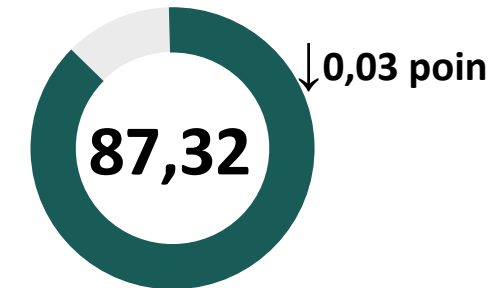
Catatan Lainnya :

- Pelayanan perlu ditingkatkan
- Pemerintah harus dapat berkoordinasi dengan masyarakat
- Pemerintah Lebih dapat berbaur dengan masyarakat
- Koordinasi pemerintah dengan LMK ditingkatkan
- Pemberian insentif bagi pengurus Covid-19
- Biaya operasional RT/RW ditingkatkan
- Ketersediaan air bersih

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN

10 Kelurahan dengan Nilai Tertinggi	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
TANAH SEREAL	99,98	99,97	100%
TANJUNG DUREN SELATAN	100,00	99,90	99%
PENJARINGAN	98,90	99,85	100%
MENTENG	99,90	99,83	68%
SEMPER TIMUR	99,87	99,82	98%
PEGANGSAAN DUA	99,44	99,73	99%
RAMBUTAN	99,52	99,60	98%
CEMPAKA PUTIH TIMUR	99,49	99,56	100%
KARET TENGSIN	92,50	99,22	100%
PADEMANGAN TIMUR	86,30	98,81	91%

NILAI PENANGANAN COVID-19



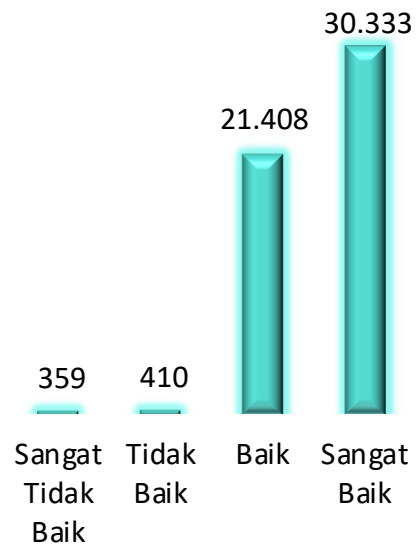
10 Kelurahan dengan Nilai Terendah	Nilai IKM	Nilai Penanganan COVID-19	Response Rate
LEBAK BULUS	80,50	74,31	89%
GLODOK	80,47	75,79	99%
MANGGARAI	81,87	77,83	83%
TANJUNG BARAT	80,56	77,97	97%
KEBAYORAN LAMA SELATAN	81,37	78,71	99%
KELAPA DUA WETAN	81,28	78,90	94%
PULOGADUNG	81,08	79,14	99%
TEBET TIMUR	80,77	79,32	76%
PETUKANGAN UTARA	82,37	79,50	92%
PONDOK KOPI	82,45	79,68	100%

NOTE :

- Syarat: Kelurahan dengan response rate $\geq 50\%$

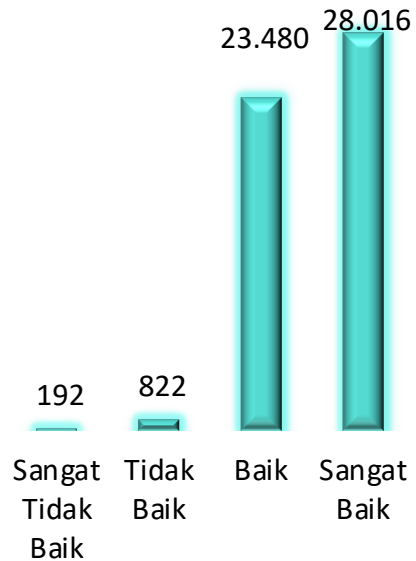
KELURAHAN

PENILAIAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN PER PERNYATAAN



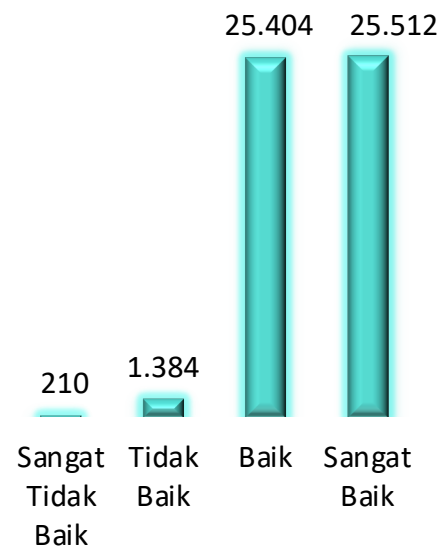
Bagaimana Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan COVID-19 di wilayah?

88,90 ↓ 0,04



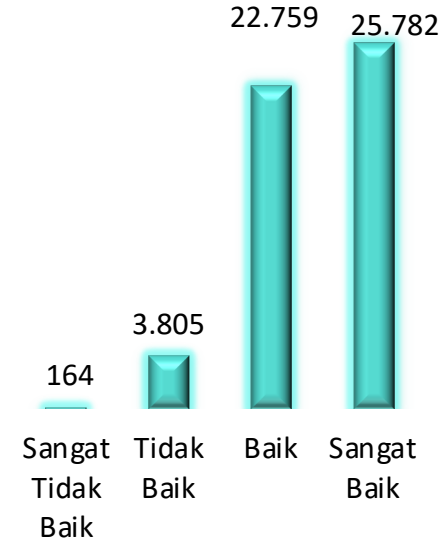
Apakah Lurah sangat berperan aktif (turun ke wilayah) dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?

87,76 ↑ 0,07



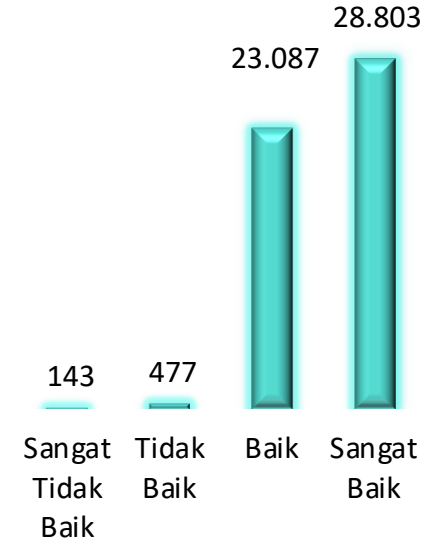
Apakah Lurah dengan tegas memberikan sanksi sosial terhadap warga yang melanggar ketentuan PSBB?

86,29 ↓ 0,36



Apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos apakah Lurah sigap merespon hal tersebut?

85,31 ↑ 0,25



Bagaimana Lurah bekerjasama dan berkoordinasi dengan RT dan RW dalam memonitor pelaksanaan PSBB di wilayah?

88,35 ↓ 0,05

KELURAHAN

SARAN TERHADAP PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN

n=52.510

Saran	Jumlah	Persentase
Tetap mematuhi protokol kesehatan dan perbanyak sosialisasi 3M	32.607	62,1%
Pemberian sarana 3M di gang-gang kecil (tempat cuci tangan, pembagian masker, sanitizer)	20.103	38,3%
Petugas melakukan pengawasan/patroli secara rutin (razia prokes)	19.189	36,5%
Sanksi tegas bagi pelanggar protokol kesehatan (tidak memakai masker, dll)	17.553	33,4%
Penyemprotan disinfektan secara rutin	13.906	26,5%
Pemberian Bansos dan vitamin diperbanyak dan merata	13.265	25,3%
Pemberian vaksin dipercepat	11.070	21,1%
Tes Covid-19 gratis	10.334	19,7%
Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan	9.330	17,8%
Transparansi data kasus Covid-19 di level terendah (RT/RW/kelurahan)	7.245	13,8%
Lainnya (sebutkan)	277	0,5%

Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan saran

Catatan Lainnya :

- Pelayanan sudah cukup baik/ditingkatkan
- Pelayanan ketertiban umum lebih ditingkatkan
- Pelayanan puskesmas perlu ditingkatkan
- Petugas pemerintahan harus memberikan contoh yang baik
- Pemerintah harus melihat langsung masalah di lapangan
- Saling bersinergi antar masyarakat
- Pelatihan sosialisasi penanganan Covid-19
- Pemberian insentif bagi pengurus Covid-19
- Pemerintah perlu Kolaborasi dengan masyarakat

KESIMPULAN TINGKAT KOTA/KABUPATEN

- **Response rate** di tingkat kota/kabupaten sebesar 99,6% dengan 240 responden dari 241 target, meningkat sebesar 2,8% dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat kota/kabupaten **93,65** (Mutu A) naik 1,44 poin dari triwulan sebelumnya.
- **Di tingkat kota/kabupaten**, Kepulauan Seribu mendapatkan IKM tertinggi sebesar 98,15, sedangkan Jakarta Pusat mendapatkan IKM terendah yakni 90,14
- Indikator kepuasan tertinggi di **tingkat kota/kabupaten** adalah **Kepemimpinan walikota/bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan** (94,48), sedangkan ada 3 indikator dengan nilai yang sama sekaligus nilai terendah (93,02) yakni **Pelaksanaan program inovatif dalam penataan wilayah, Pengaduan ditangani secara tuntas, dan Sarana dan prasarana**.
- Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Walikota/Bupati yaitu **mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan Kota/Kabupaten administrasi dan Menciptakan inovasi**.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat kota/kabupaten yang naik 0,42 poin dengan nilai **93,08**.
- Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan **COVID-19** di **kota/kabupaten** adalah **Peran Walikota/Bupati dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah** (94,48), sedangkan indikator terendahnya pada **kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos** (90,73), yang turun 0,51 poin dari triwulan sebelumnya.

- **Response rate** di tingkat Kecamatan sebesar 97% dengan 924 responden dari 954 target.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kecamatan **92,95** (Mutu A) turun 0,22 poin dari triwulan sebelumnya.
- **Di tingkat Kecamatan**, tiga nilai kepuasan tertinggi yakni Cakung (100,00), Tamansari (100,00), dan Kepulauan Seribu Selatan (99,48), sedangkan tiga nilai terendah yaitu Kepulauan Seribu Utara (74,02), Kebayoran Lama (83,47), dan Mampang Prapatan (84,57).
- Indikator kepuasan tertinggi di **tingkat kecamatan** adalah **pelayan dilakukan tanpa pungli** (94,51), sedangkan indikator terendah pada **sarana dan prasarana pelayanan bersih dan nyaman** (92,10). (sama pada Triwulan sebelumnya)
- Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Camat yaitu **menciptakan inovasi** dan **Perbaikan Prasarana dan Sarana Umum**, sama seperti triwulan sebelumnya.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat kecamatan yang naik 0,29 poin dengan nilai **92,91**.
- Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan **COVID-19** di **kelurahan** adalah **Peran Camat dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan COVID-19 di wilayah** (94,24), sedangkan indikator terendahnya pada **kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos** (91,26).

- **Response rate** di tingkat Kelurahan sebesar 93% dengan 52.510 responden dari 56.213 target, meningkat sebesar 0,58% dari triwulan sebelumnya.
- **Nilai Kepuasan** di tingkat Kelurahan **87,83** (Mutu B) turun 0,17 poin dari triwulan sebelumnya.
- **Di tingkat kelurahan**, tiga nilai kepuasan tertinggi yakni Tanjung Duren Selatan (100,00), Tanah Sereal (99,98), dan Menteng (99,90), sedangkan tiga nilai terendah yaitu Mangga Besar (79,26), Pulau Kelapa (80,10), dan Glodok (80,47). Sama seperti triwulan sebelumnya, pada triwulan ini sudah tidak ada lagi kelurahan dengan nilai di bawah standar kepuasan.
- Indikator kepuasan tertinggi di **tingkat kelurahan** adalah **pelayan dilakukan tanpa pungli** (89,58), sedangkan indikator terendah pada **petugas kompeten dalam memberikan pelayanan** (86,93), sama seperti triwulan sebelumnya.
- Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Lurah yaitu **kehadiran langsung ke masyarakat** serta **perbaikan prasarana dan sarana umum**, sama seperti triwulan sebelumnya.
- Selain itu, terdapat **penilaian terhadap penanganan COVID-19** di tingkat Kelurahan yang turun 0,03 poin dengan nilai **87,32**.
- Indikator kepuasan tertinggi pada penanganan **COVID-19** di **kelurahan** adalah **Peran Lurah dalam memonitor dan mengedukasi warga terkait dengan Penanganan Covid-19 di wilayah** (88,90), sedangkan indikator terendahnya pada **kesigapan merespon apabila terdapat warga yang layak dapat bantuan namun belum terdaftar dalam daftar penerima bansos** (85,31).

TERIMA KASIH

UNIT PENGELOLA STATISTIK DISKOMINFOTIK
PROVINSI DKI JAKARTA



<http://www.statistik.jakarta.go.id>



Statistik Dki



@Statistik_DKIJakarta



@Statistik_Jakarta