



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
TAHUN 2020**



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya menghantarkan kami dalam menjalankan segala aktivitas kerja pada Kantor Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara sehingga pelaksanaan kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020 pada 6 (enam) Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Utara dapat terselenggara dengan baik. Pelaksanaan kegiatan tersebut tidak akan dapat terselenggara tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya melalui laporan ini disampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu terselenggaranya tugas-tugas Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara dengan baik.

Laporan ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban tindaklanjut Instruksi Gubernur Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Peningkatan Pelayanan Publik dan juga untuk melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19.

Tidak dapat kami pungkiri bahwa baik dalam pelaksanaan tugas maupun dalam penyusunan laporan tidak luput dari kelemahan dan kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran dari berbagai pihak kami harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan tugas pada masa yang akan datang.

Demikian laporan pelaksanaan tugas ini dibuat, dengan harapan semoga memberi manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Agustus 2020
Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara,



Sigit Wajatmoko, AP, M.Si
NIP 197408301993111001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Hasil Yang Diharapkan.....	3
D. Dasar Hukum.....	3
BAB II : PELAKSANAAN	
A. Pelaksanaan Monitoring PTSP.....	5
B. Hasil Evaluasi PTSP.....	6
1. PTSP Kelurahan Kelapa Gading Barat Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara.....	6
2. PTSP Kelurahan Pademangan Barat Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara.....	7
3. PTSP Kelurahan Sunter Jaya Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara.....	8
4. PTSP Kelurahan Penjaringan Kecamatan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara.....	9
5. PTSP Kelurahan Lagoa Kecamatan Koja Kota Administrasi Jakarta Utara.....	10
6. PTSP Kelurahan Semper Barat Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara.....	11
BAB III : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	13
B. Saran.....	14

Lampiran-Lampiran :

- Lampiran 1 : Foto Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020
- Lampiran 2 : Surat Tugas Tim Monitoring dan Evaluasi Pelayanan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan kepada negara untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk akan peningkatan pelayanan publik, sehingga diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas dan tegas mengenai hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, pengaturan hukum juga diperlukan untuk mendukung upaya upaya peningkatan kualitas dan penjaminan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di tingkat Provinsi DKI Jakarta dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di tingkat Kota Administrasi hingga tingkat kelurahan diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat sekaligus mewujudkan Jakarta sebagai Kota Jasa (Service City) dan sekaligus tolok ukur dalam kemudahan berusaha.

DPMPTSP di tingkat Provinsi DKI Jakarta dan PTSP di tingkat Kota Administrasi hingga tingkat Kelurahan merupakan wujud nyata tekad dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Badan ini selain menjadi pelaksana proses pelayanan pemberian perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan, juga akan melaksanakan fungsi koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan, serta pelayanan dokumen administrasi yang dilimpahkan.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu di DKI Jakarta dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan. Kemudahan dalam memperoleh

pelayanan perizinan dan non perizinan dan memperoleh informasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan. Serta kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur dan penyelesaian pengaduan, belum sepenuhnya terlaksana karena masih tergantung oleh SKPD/UKPD teknis terkait.

Service point PTSP yang berlokasi di seluruh kantor pemerintahan, dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan dari lokasi PTSP terdekat. Dengan konsep PTSP sebagai “calo resmi” perizinan di DKI Jakarta, maka masyarakat tidak perlu lagi pusing mengurus perizinan tetapi cukup mendatangi lokasi PTSP terdekat. Dan menjadi kewajiban petugas PTSP untuk memproses perizinan dan non perizinan lebih lanjut.

Munculnya wabah *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) yang mulai masuk ke Indonesia sejak bulan Maret 2020 dan telah menelan banyak korban jiwa, menuntut unit pelayanan publik termasuk PTSP untuk melakukan upaya pencegahan melalui penerapan protokol kesehatan dalam melakukan aktivitas/kegiatan di bidang pelayanan publik, mengurangi pelayanan langsung dengan tatap muka serta memaksimalkan pemberian pelayanan secara online kepada masyarakat. Dalam upaya menjaga keseimbangan, pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada masa transisi, untuk menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat serta protokol pencegahan penyebaran Covid-19 sebagai sebuah tatanan kehidupan yang baru yang mampu mendorong terciptanya masyarakat yang sehat dan produktif ditengah pandemi, namun aman dari penularan penyakit covid-19.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Adapun maksud dan tujuan pelaksanaan kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020, adalah :

1. Maksud

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Peningkatan Pelayanan Publik serta untuk melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19.

2. Tujuan
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - b. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - c. Optimalisasi pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara terutama pada masa pandemi covid-19.
 - d. Bahan untuk perencanaan, pengendalian, pelaksanaan serta pengawasan pelaksanaan pelayanan publik terutama bagi wilayah yang memiliki kasus penyebaran covid-19 yang cukup tinggi.
 - e. Sebagai referensi dalam mengambil keputusan serta kebijakan bagi pengambilan keputusan dan guna peningkatan kinerja.

C. HASIL YANG DIHARAPKAN

Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020 diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengambilan kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik terutama pada masa pandemi covid-19 saat ini.

D. DASAR HUKUM

Pelaksanaan Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020 ini didasarkan kepada landasan hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
14. Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2008 Tentang Standarisasi Ruang Pelayanan Publik;
15. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
16. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
17. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
18. Instruksi Gubernur Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Peningkatan Pelayanan Publik;
19. Surat Tugas Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara Nomor 379/-1.772.1 Tentang Tim Monitoring dan Evaluasi Pelayanan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020.

BAB II PELAKSANAAN

A. PELAKSANAAN MONITORING PTSP

Berkenaan dengan situasi pandemi covid-19 yang hampir melanda seluruh wilayah Indonesia, maka kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020 dilakukan dengan melaksanakan koordinasi jarak jauh serta melakukan monitoring dan evaluasi ke beberapa Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara. Monitoring dan evaluasi dilakukan pada beberapa wilayah yang memiliki tingkat penyebaran covid-19 dengan jumlah yang relatif tinggi. Monitoring dilakukan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pada masa PSBB transisi pandemi covid-19 pada beberapa aspek pelayanan yaitu:

- a. Persyaratan
- b. sistem, mekanisme dan prosedur
- c. jam operasional pelayanan
- d. jangka waktu penyelesaian pelayanan
- e. produk pelayanan
- f. jumlah personil pelayanan
- g. penanganan pengaduan, saran dan masukan
- h. kendala yang dihadapi
- i. serta saran dan masukan.

Monitoring dan evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Juli pada 6 (enam) kelurahan yang terdapat pada 6 (enam) kecamatan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara dilaksanakan berdasarkan Surat Tugas Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara Nomor 379/-1.772.1 tentang Tim Monitoring dan Evaluasi Pelayanan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020. Pelaksanaan monitoring dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung, tanya jawab serta diskusi dengan petugas PTSP Kelurahan. Hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. HASIL EVALUASI PTSP

Setelah dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim berdasarkan Surat Tugas Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara Nomor Nomor 379/-1.772.1 Tentang Tim Monitoring dan Evaluasi Pelayanan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020 diperoleh gambaran pelayanan yang dilakukan pada 6 (enam) kelurahan yang tersebar pada 6 (enam) Kecamatan sebagai berikut:

I. PTSP Kelurahan Kelapa Gading Barat Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara

a. Persyaratan

Persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan suatu jenis layanan masih relatif sama dengan persyaratan pelayanan yang berlaku sebelum masa pandemi covid-19.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada masa PSBB transisi pada umumnya tidak mengalami perubahan dibandingkan pada situasi sebelum pandemi covid 19, namun pelayanan tetap lebih mengutamakan sistem online.

c. Jam Operasional Pelayanan

Tidak mengalami perubahan dengan jam operasional pelayanan sebelum masa pandemi covid 19 (sesuai dengan jam kantor).

d. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan

Untuk pelayanan yang dilakukan secara online dan tidak memerlukan tatap muka, jangka waktu penyelesaian pelayanan sama dengan sebelum masa pandemi covid 19. Sedangkan untuk pelayanan yang memerlukan tatap muka, untuk menghindari kerumunan orang, maka berkas yang dibawa dapat ditinggalkan di unit pelayanan tanpa harus menunggu proses penyelesaian pelayanan. Pemohon akan datang kembali setelah adanya produk pelayanan yang dikehendaki.

e. Produk Pelayanan

Jumlah produk pelayanan mengalami penurunan dibandingkan pada masa sebelum pandemi covid 19, namun terjadi peningkatan jumlah

pengurusan izin khususnya izin SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), Izin Usaha Mikro Kecil dan Surat Izin Perawat (SIP)

f. Jumlah Personil Pelayanan

Pada masa PSBB transisi jumlah personil yang berhubungan langsung dengan pelayanan sebanyak 50% dari jumlah normal karena 50% melaksanakan tugas dari rumah dan 50% melaksanakan tugas dari kantor, namun tidak menjadi kendala yang berarti dalam pemberian pelayanan.

g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama masa PSBB transisi baik lewat kotak pengaduan maupun secara online tetap berjalan sebagaimana pada saat kondisi normal sebelum pandemi covid 19.

h. Kendala yang dihadapi

Jaringan yang ada sering tidak stabil, sehingga menyulitkan dalam pemrosesan pelayanan serta ruangan yang tersedia untuk pelayanan dan penyimpanan berkas produk pelayanan dipandang kurang memadai.

II. PTSP Kelurahan Pademangan Barat Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara

a. Persyaratan

Persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan suatu jenis layanan masih relatif sama dengan persyaratan pelayanan yang berlaku sebelum masa pandemi covid-19 yaitu sesuai dengan SOP yang ada.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk produk PTSP sudah melalui pelayanan online, untuk PMI masih ada yang manual kecuali yang masih belum paham dapat datang langsung ke unit layanan.

c. Jam Operasional Pelayanan

Tidak mengalami perubahan dengan jam operasional pelayanan sebelum masa pandemi covid 19 (sesuai dengan jam kantor)

d. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan

Sesuai dengan ETA di online sedangkan untuk manual bisa ditunggu.

- e. Produk Pelayanan
Produk pelayanan yang masih dilakukan secara tatap muka yaitu Izin Penggunaan Tanah Makam (IPTM).
- f. Jumlah Personil Pelayanan
Jumlah personil pelayanan selama PSBB dilakukan secara bergantian yaitu berjumlah 2 orang.
- g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama masa PSBB transisi baik lewat kotak pengaduan maupun secara online melalui nomor telepon yang tertera di masing PTSP.
- h. Kendala yang dihadapi
Ruang tunggu pelayanan yang sangat terbatas luasnya untuk menerapkan *social distancing*.

III. PTSP Kelurahan Sunter Jaya Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara

- a. Persyaratan
Persyaratan dalam pengawasan perizinan terhadap 39 perizinan kewenangan kelurahan sama seperti kondisi normal yaitu sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, sedangkan pelayanan secara daring/online dapat dilakukan melalui situs jakevo.jakarta.go.id.
- c. Jam Operasional Pelayanan
Tidak mengalami perubahan dengan jam operasional pelayanan sebelum masa pandemi covid 19 (sesuai dengan jam kantor).
- d. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan
Jangka Waktu penyelesaian pelayanan yaitu 1 (satu) hari sesuai dengan standar pelayanan (sesuai SK Kepala Dinas PMPTSP Nomor 82 Tahun 2017).
- e. Produk Pelayanan
Tidak mengalami perubahan pada masa sebelum pandemi covid-19 yaitu 39 perizinan kewenangan kelurahan sesuai Pergub nomor 47 tahun 2017.

- f. Jumlah Personil Pelayanan
Jumlah personil pelayanan PTSP selama PSBB berjumlah 3 orang, 2 orang dari unsur ASN dan 1 orang dari unsur PJLP.
- g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan tersedia melalui kanal pengaduan digital (WA dan CRM)
- h. Kendala yang dihadapi
Ruang arsip belum tersedia sehingga terlihat adanya tumpukan berkas serta IP address web pelayanan SMPTSP yang sering down atau kurang stabil.

IV. PTSP Kelurahan Penjaringan Kecamatan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara

- a. Persyaratan
Persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan suatu jenis pelayanan masih sama yaitu berupa berkas yang lengkap sesuai dengan pelayanan yang berlaku sebelum masa pandemi covid 19.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada masa PSBB transisi pada umumnya tidak mengalami perubahan dibandingkan pada situasi sebelum pandemi covid 19, namun tetap lebih mengutamakan sistem online.
- c. Jam Operasional Pelayanan
Tidak mengalami perubahan dengan jam operasional pelayanan sebelum masa pandemi covid 19 (sesuai dengan jam kantor).
- d. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan
Untuk pelayanan yang dilakukan secara online dan tidak memerlukan tatap muka, jangka waktu penyelesaian pelayanan sama dengan sebelum masa pandemi covid 19. Sedangkan untuk pelayanan yang memerlukan tatap muka, mengalami perubahan waktu dalam penyelesaiannya yang awalnya hanya memerlukan waktu 1 (satu) hari menjadi 2 (dua) hari kerja.
- e. Produk Pelayanan
Produk pelayananan masih tetap sesuai standar Pelayanan Pada Unit Pelaksanaan PTSP selama masa PSBB Transisi Pandemi

Covid-19 berupa pembuatan KTP, Surat Ijin Nikah, PBB, Surat Keterangan Domisili.

f. Jumlah Personil Pelayanan

Pada masa PSBB transisi jumlah personil yang berhubungan langsung dengan pelayanan sebanyak 50% dari jumlah normal karena 50% melaksanakan tugas dari rumah dan 50% melaksanakan tugas dari kantor, namun tidak menjadi kendala yang berarti dalam pemberian pelayanan.

g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama masa PSBB transisi baik lewat kotak pengaduan maupun secara online tetap berjalan sebagaimana pada saat kondisi normal sebelum pandemi covid 19.

h. Kendala yang dihadapi

Jaringan yang ada sering tidak stabil, sehingga menyulitkan dalam pemrosesan pelayanan serta ruangan yang tersedia untuk pelayanan dan penyimpanan berkas produk pelayanan dipandang kurang memadai.

V. PTSP Kelurahan Lagoa Kecamatan Koja Kota Administrasi Jakarta Utara

a. Persyaratan

Persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan suatu jenis pelayanan masih sama sesuai dengan pelayanan yang berlaku sebelum masa pandemi covid 19.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pelayanan diutamakan melalui sistem daring/Online melalui web : jakevo.jakarta.go.id, pelayanan.jakarta.go.id.

c. Jam Operasional Pelayanan

Tidak mengalami perubahan dengan jam operasional pelayanan sebelum masa pandemi covid 19 (sesuai dengan jam kantor).

d. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yaitu 1 hari kerja sesuai SK Kepala Dinas PMPTSP Nomor 82 Tahun 2017.

- e. Produk Pelayanan
Produk pelayanannya masih tetap sesuai standar Pelayanan yaitu 39 kewenangan PTSP, layanan kependudukan dan layanan kewenangan Kelurahan.
- f. Jumlah Personil Pelayanan
Pada masa PSBB transisi jumlah personil yang berhubungan langsung dengan pelayanan PSTP sebanyak 5 orang dengan menggunakan sistem piket secara bergiliran.
- g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama masa PSBB transisi baik lewat kotak pengaduan maupun secara online melalui kanal pengaduan yang tersedia (CRM dan JAKI).
- h. Kendala yang dihadapi
 - Website sering down
 - Jaringan Kominfo lambat
 - Jaringan Linksys sudah tidak berfungsi
 - Komputer pelayanan kurang dan terdapat beberapa dalam kondisi rusak.
 - Tidak tersedianya ruang khusus arsip

VI. PTSP Kelurahan Semper Barat Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara

- a. Persyaratan
Persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan suatu jenis pelayanan masih sama sesuai dengan pelayanan yang berlaku sebelum masa pandemi covid 19 yaitu Sesuai dengan SOP kesehatan Covid 19 dan SOP PTSP.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Antrian dibatasi jumlah perhari dibatasi 75 antrian, ruang tunggu di dalam PTSP sesuai dengan pengaturan jaga jarak dan diberikan tanda pembatas.
- c. Jam Operasional Pelayanan
Tidak mengalami perubahan dengan jam operasional pelayanan sebelum masa pandemi covid 19 (sesuai dengan jam kantor).

- d. **Jangka Waktu penyelesaian pelayanan**
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yaitu 1 (satu) hari kerja sesuai SK Kepala Dinas PMPTSP Nomor 82 Tahun 2017.
- e. **Produk Pelayanan**
IPTM, Kartu Keluarga, KTP, Surat Pindah, Surat Kematian dan Akte Kelahiran.
- f. **Jumlah Personil Pelayanan**
Pada masa PSBB transisi jumlah personil yang berhubungan langsung dengan pelayanan PSTP sebanyak 8 orang.
- g. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**
Terdapat nomor kontak/call center pengaduan intern
- h. **Kendala yang dihadapi**
Jaringan internet yang sering down

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi PTSP telah dilaksanakan pada 6 (enam) unit pengelola PTSP Kelurahan yang mewakili masing-masing kecamatan yang ada di Kota Administrasi Jakarta Utara pada bulan Juli 2020. Penentuan lokasi PTSP didasarkan pada jumlah masyarakat yang terkena pandemi covid-19 cukup tinggi. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengamati kinerja unit pengelola PTSP Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa PSBB Transisi pandemi covid-19. Dari 6 (enam) unit pengelola PTSP yang dievaluasi secara langsung oleh Tim, diperoleh kesimpulan:

a. Persyaratan

Persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan suatu jenis layanan pada masa PSBB transisi masih relatif sama dengan persyaratan pelayanan yang berlaku sebelum masa pandemi covid-19, dan hal ini tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada masa PSBB transisi pada umumnya tidak mengalami perubahan dibandingkan pada situasi sebelum pandemi covid 19, namun pelayanan tetap lebih mengutamakan sistem online yaitu melalui situs jakevo.jakarta.go.id dan pelayanan.jakarta.go.id. Pelayanan langsung dengan tatap muka tetap memperhatikan protokol kesehatan serta jaga jarak. Pada kelurahan Semper Barat adanya pembatasan jumlah antrian perhari sebanyak 75 orang.

c. Jam Operasional Pelayanan

Jam operasional pelayanan sebelum masa pandemi covid 19 dan masa PSBB transisi tetap sama yaitu mengikuti jam operasional kantor setiap harinya.

d. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan

Untuk pelayanan yang dilakukan secara online dan tidak memerlukan tatap muka, jangka waktu penyelesaian pelayanan sama dengan sebelum masa pandemi covid 19. Sedangkan untuk pelayanan yang memerlukan tatap muka, maka ada beberapa jenis layanan yang memerlukan penambahan waktu penyelesaian dari 1 hari menjadi 2 hari.

e. Produk Pelayanan

Produk pelayanan pada masa PSBB transisi tetap mengacu pada standar pelayanan PTSP kewenangan kelurahan yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017. Beberapa jenis pelayanan mengalami penurunan dibandingkan pada masa sebelum pandemi covid 19, namun terjadi peningkatan jumlah pengurusan beberapa izin seperti izin SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) OSS, Izin Usaha Mikro Kecil dan Surat Izin Perawat (SIP)

f. Jumlah Personil Pelayanan

Pada masa PSBB transisi jumlah personil yang berhubungan langsung dengan pelayanan sebanyak 50% dari jumlah normal karena 50% melaksanakan tugas dari rumah dan 50% melaksanakan tugas dari kantor, namun tidak menjadi kendala yang berarti dalam pemberian pelayanan.

g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama masa PSBB transisi baik lewat kotak pengaduan maupun secara online tetap berjalan sebagaimana pada saat kondisi normal sebelum pandemi covid 19.

h. Kendala yang dihadapi

Hampir seluruh Unit Pengelola PTSP Kelurahan mengeluhkan jaringan internet yang kurang stabil, tempat penyimpanan berkas (ruang arsip) yang tidak tersedia, jumlah sarana komputer yang kurang memadai, serta jumlah personil yang masih kurang pada kelurahan Sunter Jaya.

B. SARAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kinerja secara langsung oleh Tim yang dilakukan terhadap unit pengelola PTSP Kelurahan serta untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau guna meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, maka disarankan :

1. Dipandang perlu adanya peninjauan kembali terhadap jaringan internet yang dipergunakan selama ini.
2. Perlu disediakan ruangan khusus untuk penyimpanan arsip dan dokumen pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu, namun bila tidak memungkinkan disarankan agar melakukan penitipan arsip ke Suku Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

3. Dari segi sarana yang tersedia, perlu diinventarisir kembali kebutuhan unit komputer pada unit pengelola layanan PTSP yang ada pada kelurahan dan kecamatan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang ada.
4. Pada masa yang akan datang, diharapkan pelayanan di PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara bisa dibenahi dan diperbaiki sesuai dengan motto pelayanan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta : "Zero Delay, Zero Complaint dan Service Exellent".

Lampiran 1 : Foto Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020

Kelurahan Kelapa Gading Barat Kota Administrasi Jakarta Utara



Kelurahan Pademangan Barat Kota Administrasi Jakarta Utara



Kelurahan Sunter Jaya Kota Administrasi Jakarta Utara



Kelurahan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara



Kelurahan Lagoa Kota Administrasi Jakarta Utara



Kelurahan Sempur Barat Kota Administrasi Jakarta Utara



Lampiran 2 : Surat Tugas Tim Monitoring dan Evaluasi Pelayanan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2020



Lampiran : Surat Tugas Walikota Kota Administrasi
 Jakarta Utara
 Nomor : 1379/- 1.772.1
 Tanggal : 27 Juli 2020

JADWAL TIM MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PADA UNIT PENGELOLA
 PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (UP PMPTSP)
 KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TAHUN 2020

No.	Hari/Tanggal	Anggota Tim	Jabatan Dalam Tim	Lokasi
1.	Selasa, 28 Juli 2020	1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara	Ketua	Kelurahan Kelapa Gading Barat Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara
		2. Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		3. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		4. Unsur Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
2.	Selasa, 28 Juli 2020	1. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara	Ketua	Kelurahan Pademangan Barat Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara
		2. Kepala Sub Bagian Tataaksana Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		3. Unsur dari Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		4. Unsur Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
3.	Selasa, 28 Juli 2020	1. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Utara	Ketua	Kelurahan Sunter Jaya Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara
		2. Kepala Sub Bagian Bina Pemerintahan Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		3. Unsur Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		4. Unsur Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
4.	Selasa, 28 Juli 2020	1. Asisten Pemerintahan Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara	Ketua	Kelurahan Penjaringan Kecamatan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara
		2. Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		3. Unsur Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		4. Unsur Kecamatan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
5.	Selasa, 28 Juli 2020	1. Asisten Ekonomi dan Pembangunan Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara	Ketua	Kelurahan Lagoa Kecamatan Koja Kota Administrasi Jakarta Utara
		2. Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		3. Unsur Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		4. Unsur Kecamatan Koja Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	

6	Selasa, 28 Juli 2020	1.	Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara	Ketua	Kelurahan Semper Barat Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara
		2.	Kepala Sub Bagian Tata Praja Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		3.	Unsur Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	
		4.	Unsur Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara	Anggota	

Wakil Kota Administrasi Jakarta Utara,



Sigit Wijatmoko, AP, M.Si
NIP 197408301993111001