



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kota Administrasi Jakarta Pusat

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Tahun 2021

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena berkat Rahmat-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021 ini dapat diselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, kinerja pelayanan publik dapat dievaluasi sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif dan efisien karena disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Hasil survei Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan sebagai acuan dalam penetapan kebijakan yang bersinggungan dengan pelayanan publik.

Pada Tahun 2021 Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk menilai 2 layanan yakni PPSU dan Ketertiban Umum di Seluruh Kelurahan di Jakarta Pusat. Akhirnya, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu penyelesaian laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan saya berharap laporan ini dapat bermanfaat khususnya dalam peningkatan pelayanan di Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Jakarta, 3 Desember 2021
Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat



Dhany Sukma
NIP 197403091993111001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN.	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	4
E. Sasaran	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
H. RuangLingkup.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL	
A. Kedudukan.....	8
B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	12
BAB III METODELOGI	
A. Persiapan Penyusunan laporan Hasil SKM.....	15
B. Identitas Responden.....	15
1. Pelayanan PPSU.....	15
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	16
C. Pelaksanaan dan Pengumpulan Data.....	16
1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	16
2. Pengumpulan Data.....	17
D. Pengolahan data.....	18
E. Hasil Pengolahan Data.....	20
1. Kecamatan Menteng.....	21
2. Kecamatan Johar Baru.....	22
3. Kecamatan Sawah Besar.....	22

4. Kecamatan Senen.....	23
5. Kecamatan Cempaka Putih.....	24
6. Kecamatan Gambir.....	25
7. Kecamatan Kemayoran.....	26
8. Kecamatan Tanah Abang.....	26
F. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Adm. Jakarta Pusat.....	36

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	37
B. Saran.....	37

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

IKM merupakan salah satu tolok ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan selain itu menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kota Administrasi Jakarta Pusat Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing Kelurahan dan Kecamatan serta untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya dan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat di tingkat Kelurahan, Kecamatan dan Kota.

Untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik maka dari itu Pemerintah Tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat melalui Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Kelurahan Tahun 2021.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi
7. Instruksi Gubernur Nomor 54 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
8. Keputusan Walikota Nomor 92 Tahun 2021 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kecamatan dan Kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk membantu dalam memberikan pembinaan terkait pelayanan publik kepada Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing Kecamatan dan Kelurahan ;
4. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki khususnya pada masing-masing Kecamatan dan Kelurahan pada umumnya;
5. Untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat secara periodik

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja Kota Administrasi Jakarta Pusat secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan pelayanan publik di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat dalam upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
5. Memacu persaingan positif antar Kecamatan dan Kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja masing-masing Kecamatan dan Kelurahan; dan

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kota Administrasi Jakarta Pusat sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat berisi tentang hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada 44 Kelurahan dan 8 Kecamatan terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Pusat dilaksanakan pada tanggal 26 November s.d 3 Desember 2021

Jadwal pelaksanaan kegiatan.

Kegiatan	Bulan					
	7	8	9	10	11	12
Persiapan dan perencanaan SKM 2021	■	■				
Sosialisasi dan Bimbingan teknis			■			
Pelaksanaan SKM				■		
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)					■	
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan ke Kecamatan					■	
Pengumpulan hasil SKM Kecamatan ke tingkat Kota					■	
Penyajian laporan tingkat kota dan Pengumpulan Laporan SKM Kota ke Provinsi						■

Pelaporan dilakukan secara berjenjang yang dilakukan mulai dari Kelurahan, dihimpun oleh Kecamatan dan Disusun menjadi laporan Kota/Kabupaten

H. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan di Tingkat Kelurahan pada wilayah Kota/Kabupaten Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2020 dilakukan terhadap 2 pelayanan yakni PPSU dan Ketertiban Umum karena pelayanan lainnya yakni Jumantik, PKK, Posyandu dan RPTRA tidak dapat berjalan optimal untuk sementara waktu di masa pandemi Covid 19.

1. PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana umum di wilayah Kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu

2. Ketertiban Umum

Adalah suatu keadaan dimana Pemerintah dan rakyat bersama-sama melakukan kegiatan secara tertib dan teratur. Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta terdapat 5 Tertib, yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kakilima, tertib lalu-lintas, dan tertib demo.

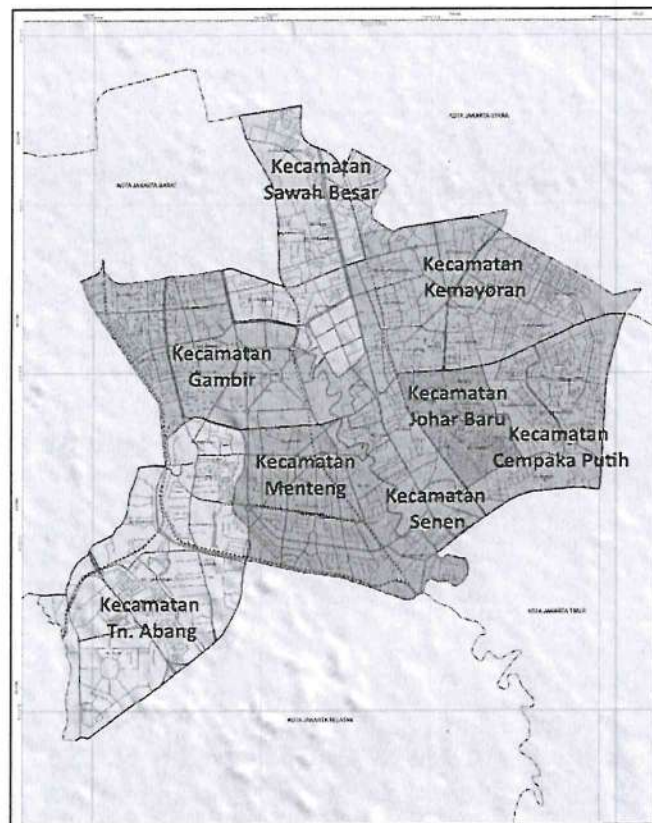
Pelaksanaan SKM tersebut dilaksanakan di Tingkat Kelurahan, dimana hasil penilaiannya berupa Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan (IKM Kelurahan), dan hasil IKM Kelurahan Kelurahan akan menjadi nilai agregat Tingkat Kecamatan (IKM Kecamatan) dan selanjutnya dijadikan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota/Kabupaten Administrasi Jakarta Pusat.

BAB II

GAMBARAN UMUM / PROFIL

A. Kedudukan / Letak Geografis

Secara astronomis Kota Jakarta Pusat terletak antara $106^{\circ} 22'42''$ BT sampai dengan $106^{\circ} 58'18''$ BT dan $5^{\circ} 19'12''$ LS sampai dengan $6^{\circ} 23'54''$ LS. Luas Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat sebesar $48,13 \text{ Km}^2$, dengan kondisi permukaan tanah relatif datar, terletak sekitar 4 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Administrasi Jakarta Pusat di sebelah utara berbatasan langsung dengan Kota Administrasi Jakarta Utara dan Barat, sebelah timur berbatasan dengan Kota Administrasi Jakarta Timur, sebelah selatan berbatasan dengan Kota Administrasi Jakarta Selatan serta di sebelah barat berbatasan dengan Kota Administrasi Jakarta Barat dan Selatan.



Peta Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat

Sumber : Jakarta Pusat Dalam Angka (Diolah)

Kota Administrasi Jakarta Pusat terdiri dari 8 kecamatan dan 44 kelurahan, lebih lanjut dijabarkan pada tabel di bawah ini.

No	Kecamatan	No	Kelurahan
1	Kecamatan Tanah Abang	1	Gelora
		2	Bendungan Hilir
		3	Karet Tengsin
		4	Kebon Melati
		5	Petamburan
		6	Kebon Kacang
		7	Kampung Bali
2	Kecamatan Menteng	1	Menteng
		2	Pegangsaan
		3	Cikini
		4	Gondangdia
		5	Kebon Sirih
3	Kecamatan Senen	1	Kenari
		2	Paseban
		3	Kramat
		4	Kwitang
		5	Senen
		6	Bungur
4	Kecamatan Johar Baru	1	Johar Baru
		2	Kampung Rawa
		3	Tanah Tinggi
		4	Galur

No	Kecamatan	No	Kelurahan
5	Kecamatan Cempaka Putih	1	Rawasari
		2	Cempaka Putih Timur
		3	Cempaka Putih Barat
6	Kecamatan Kemayoran	1	Harapan Mulya
		2	Cempaka Baru
		3	Sumur Batu
		4	Serdang
		5	Utan Panjang
		6	Kebon Kosong
		7	Kemayoran
		8	Gunung Sahari Selatan
7	Kecamatan Sawah Besar	1	Pasar Baru
		2	Gunung Sahari Utara
		3	Kartini
		4	Karang Anyar
		5	Mangga Dua Selatan
8	Kecamatan Gambir	1	Cideng
		2	Petojo Selatan
		3	Gambir
		4	Petojo Utara
		5	Kebon Kelapa
		6	Duri Pulo

Jumlah penduduk Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2016 berdasarkan proyeksi penduduk hasil Sensus Penduduk 2010 sebesar 921.344 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk per tahun sebesar 0.78 persen. Kepadatan penduduk Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2016 adalah 19.143 jiwa setiap 1 Km². Pada Tahun 2017, total jumlah penduduk adalah 1.138.346 jiwa dengan kepadatan penduduk adalah 23.651 jiwa setiap 1 Km². Dengan Kecamatan Johar Baru sebagai Kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Kota Administrasi Jakarta Pusat yaitu sebesar 50.006 Jiwa/Km²

Tabel Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk per Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk 2017			% Penduduk	Luas Wilayah (Km ²)	Kepadatan Penduduk/ Km ²	Sex Ratio
		L	P	Total				
1	Tanah Abang	92.495	88.640	181.135	15,91	9,3	15.775	101.89
2	Menteng	46.695	45.899	92.594	8,13	6,5	10.461	95.69
3	Senen	65.954	63.528	129.482	11,37	4,2	22.934	97.92
4	Johar Baru	74.147	71.145	145.292	12,76	2,38	50.005	100.56
5	Cempaka Putih	50.558	50.178	100.736	8,84	4,69	18.205	103.50
6	Kemayoran	130.393	127.427	257.820	22,64	7,25	31.142	100.87
7	Sawah Besar	66.412	65.629	132.041	11,59	6,16	16.346	95.52
8	Gambir	50.255	48.991	99.246	8,71	7,59	10.331	99.55
Total				1.138.346	100	48,13	50.006	99.43

Sumber : Sulin Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Pusat, Tahun 2017

B. Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi

Sebagaimana Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, Kota Administrasi Jakarta Pusat berkedudukan sebagai unsur pembantu Gubernur dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Camat dan Lurah serta mengoordinasikan, memantau dan mengawasi operasional penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Dalam kedudukannya sebagai unsur pembantu Gubernur, Kota Administrasi Jakarta Pusat mempunyai tugas, fungsi dan struktur organisasi sebagai berikut :

1. Tugas

Kota Administrasi Jakarta Pusat mempunyai tugas membantu Gubernur dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat di wilayahnya, membina kecamatan dan kelurahan serta melaksanakan tugas lain yang diperintahkan Gubernur.

2. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas pokok di atas, Kota Administrasi Jakarta Pusat memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Kota Administrasi;
- b. Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Kota Administrasi;
- c. Penetapan keputusan taktis operasional pelaksanaan tugas pemerintahan di wilayah Kota Administrasi;
- d. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum di wilayahnya;
- e. Pelaksanaan pemberdayaan kelembagaan masyarakat di wilayahnya;
- f. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- g. Pengoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur;

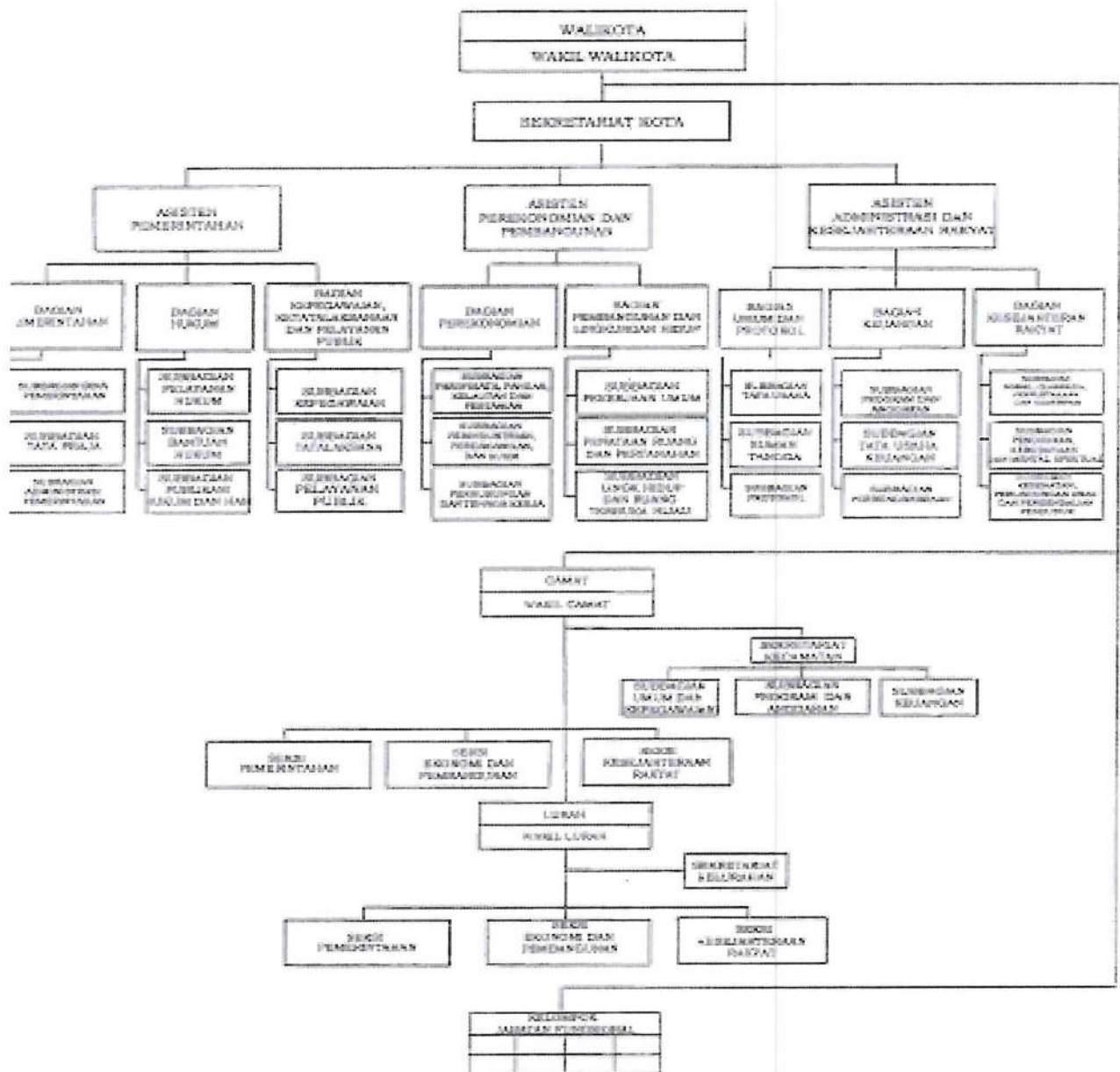
- h. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- i. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kota administrasi;
- j. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan Kecamatan dan Kelurahan;
- k. Pelaksanaan semua urusan pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan Daerah dan tidak dilaksanakan oleh Instansi Vertikal;
- l. Pemantauan dan pemetaan situasi dan kondisi wilayah Kota Administrasi;
- m. Pelaksanaan dan fasilitasi forum koordinasi pimpinan daerah tingkat wilayah Kota Administrasi;
- n. Pelaksanaan koordinasi dengan Dewan Kota;
- o. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang Kota Administrasi;
- p. Pengelolaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Kota Administrasi;
- q. Pengelolaan kearsipan, data, dan informasi Kota Administrasi; dan
- r. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Kota Administrasi.

3. Struktur Organisasi Kota Administrasi Jakarta Pusat

Struktur Organisasi dan Tata Kerja sesuai Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.

Lampiran : Peraturan Gubernur Daerah Khusus
Ibukota Jakarta
Nomor 152 TAHUN 2019
Tanggal 31 Desember 2019

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KOTA ADMINISTRASI



Sumber : Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi Tata Kerja Kota Administrasi

BAB III

METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggiatkan koordinasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan tingkat Kelurahan, Kecamatan, UP Statistik Dinas Kominfo dan Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta

B. Identitas Responden

1. Pelayanan PPSU

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	3350	49.95 %
	Perempuan	3357	50.05 %
B	Pekerjaan (5 kategori terbanyak)		
	Ibu Rumah Tangga	1825	27.21 %
	Swasta	1310	19.53 %
	Petugas PPSU	1096	16.34 %
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	569	8.48 %
	Pelajar/Mahasiswa	414	6.17 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	336	5.01 %
	SMP	914	13.63 %
	SMA	4291	63.98 %
	Diploma	421	6.28 %
	S1	671	10 %
	S2	59	0.88 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA / setingkat

2. Pelayanan Ketertiban Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	2732	44.04 %
	Perempuan	3471	55.96 %
B	Pekerjaan (5 kategori terbanyak)		
	Ibu Rumah Tangga	1947	31.39 %
	Swasta	1319	21.26 %
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	549	8.85 %
	Petugas PPSU	427	6.88 %
	Pelajar/Mahasiswa	419	6.75 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	281	4.53 %
	SMP	743	11.98 %
	SMA	4054	65.36 %
	Diploma	399	6.43 %
	S1	657	10.59 %
	S2	55	0.89 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA / Setingkat

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Adapun pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini adalah menggunakan Kuesioner yang berisi :

a. Identitas Responden

Data ini terutama digunakan untuk proses dan pengelompokan responden, yang meliputi : jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

b. Pendapat Responden

Merupakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan keinginan atas 9 unsur pelayanan publik, dimana unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya / Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

2. Pengumpulan Data

a. Pemantauan

Pemantauan adalah proses mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penilaian yang ada kaitannya dengan objek yang dinilai, untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

b. Pengumpulan Data

Dalam upaya untuk memperoleh informasi tentang kondisi Kota Administrasi Jakarta Selatan baik Struktur Organisasi, tugas pokok dan fungsi serta informasi lainnya. Data ini digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui pemantauan dan kuesioner dengan meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip maupun dokumen.

c. Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pemanfaat dari 2 layanan tersebut

D. Pengolahan Data

1. Penginputan hasil pengisian kuesioner

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing masing 9 unsur pelayanan tersebut.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Nilai Rata2 Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan selang penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam

kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Rumus umum dalam pengambilan ukuran sampel menurut Krejcie dan Morgan ini sebagai berikut :

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

3. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Administrasi Jakarta Pusat dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Kecamatan dibagi jumlah Kecamatan, maka IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat} = \frac{\text{total Kecamatan}}{\text{Jumlah Kecamatan}}$$

4. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan kompilasi data dari 2 jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 12910 responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 6707 responden;
- b. Pelayanan TIBUM berjumlah 6203 responden;

E. HASIL PENGOLAHAN DATA

Kota Administrasi Jakarta Pusat telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Oktober tahun 2021 dengan jenis pelayanan PPSU, dan Ketertiban Umum. Hasil survey di tingkat Kelurahan menjadi agregat nilai IKM Kecamatan yang selanjutnya menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Pusat didapatkan dari nilai rata-rata IKM pelayanan masing-masing Kecamatan

Uraian	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM
Kecamatan Menteng	92.59	92.24	92.42
Kecamatan Johar Baru	93.87	94.18	94.02
Kecamatan Sawah Besar	90.42	89.88	90.15
Kecamatan Senen	91.46	90.88	91.17
Kecamatan Cempaka Putih	93.97	94.20	94.08
Kecamatan Gambir	90.13	90.26	90.2
Kecamatan Kemayoran	93.76	93.08	93.42
Kecamatan Tanah Abang	87.49	87.69	87.59
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan	91.8	91.73	91.63

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 8 Kecamatan lingkup Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan hasil sebagai berikut:

1. Kecamatan Menteng

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Menteng yang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan Trantibum dengan nilai 92.24 pada unsur terendah yaitu hasil kerja, kompetensi dan sarana pengaduan; . walaupun demikian, nilai 92.24 merupakan nilai berkategori sangat baik walaupun belum mencapai nilai maksimal sesuai Menpan nomor 14 Tahun 2017. Belum maksimalnya ketiga unsur tersebut disebabkan karena :

- a. Hasil kerja belum dinilai maksimal karena masih banyak ditemukan ceceran sampah baik di jalan maupun di saluran. Setiap bulannya, pengaduan masyarakat yang masuk melalui CRM didominasi oleh laporan terkait sampah. Tentunya kesigapan dan ketuntasan dalam membersihkan lingkungan juga harus didukung oleh sikap dan pola pikir masyarakat untuk membuang sampah pada tempatnya.
- b. Kompetensi belum mencapai nilai maksimal dikarenakan petugas PPSU masih dinilai jarang diberikan pelatihan atau keterampilan yang terkait dengan bidang tugasnya. Selama ini PPSU hanya bekerja sesuai tugas dan kebiasaan, padahal para petugas juga perlu dibekali semacam diklat / pelatihan lain untuk menunjang profesinya.
- c. Sarana pengaduan dianggap belum maksimal karena selama pandemi sarana yang berfungsi maksimal adalah yang bersifat online, sedangkan tidak semua masyarakat mahir menggunakan teknologi, beberapa masyarakat masih ada yang lebih nyaman untuk menyampaikan aduan secara langsung / tatap muka.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 92.59 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: persyaratan, prosedur dan biaya. Hal ini disebabkan karena:

- a. tidak membutuhkan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan, siapapun dapat mengajukan layanan
- b. prosedur dalam mendapatkan layanan dinilai tidak berbelit belit
- c. Dalam mengajukan layanan tidak dipungut biaya

2. Kecamatan Johar Baru

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Johar Baru yang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 93.87 dan pada 3 unsur terendah yaitu; kompetensi, penanganan aduan dan sarana prasarana. Nilai 93.87 merupakan nilai berkategori sangat baik sesuai Menpan nomor 14 Tahun 2017, walaupun belum mencapai nilai maksimal.

Hal ini disebabkan karena:

- a. Kompetensi belum mencapai nilai maksimal dikarenakan petugas PPSU masih dinilai jarang diberikan pelatihan atau keterampilan yang terkait dengan bidang tugasnya. Selama ini PPSU hanya bekerja sesuai tugas dan kebiasaan, padahal para petugas juga perlu dibekali semacam diklat / pelatihan lain untuk menunjang profesinya.
- b. penanganan aduan belum dinilai sangat baik karena masih ada keterlambatan dalam merespon dan menyelesaikan aduan terutama aduan yang masuk pada hari libur atau pada malam hari dan dini hari.
- c. Sarana dan prasarana belum mencapai nilai maksimal karena anggaran pengadaan dan pemeliharaan sarana kebersihan sempat mengalami refocussing akibat pandemic Covid 19.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan TIBUM dengan nilai 94.17 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: prosedur, biaya dan perilaku. Hal ini disebabkan karena ;

- a. biaya pelayanan gratis
- b. perilaku petugas dinilai ramah dan sopan serta lebih humanis
- c. prosedur dalam mendapatkan layanan dinilai tidak berbelit belit

3. Kecamatan Sawah Besar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sawah Besar yang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan TIBUM dengan nilai 89.88 dan pada 3 unsur terendah yaitu prosedur, kompetensi, penanganan pengaduan. Nilai tersebut merupakan nilai berkategori sangat baik sesuai Menpan nomor 14

Tahun 2017, namun belum mencapai nilai maksimal. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih ada yang menganggap bahwa prosedur dalam mendapatkan pelayanan ketertiban umum tidak mudah, terutama terkait system penerimaan pelayanan yang sudah jamak dilakukan secara online. Bagi sebagian warga yang tidak memiliki cukup kuota / pengetahuan / kecakapan dalam menggunakan teknologi, system permohonan pelayanan secara online tentu dianggap menyulitkan.
- b. Keahlian / ketrampilan petugas belum mencapai nilai maksimal karena warga masih merasa pelayanan TIBUM seharusnya dapat lebih taktis dan lebih persuasif.
- c. Penanganan aduan belum mencapai nilai maksimal karena masih ada keterlambatan dalam merespon dan menyelesaikan aduan terutama aduan yang masuk pada hari libur atau pada malam hari dan dini hari

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 90.42 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: persyaratan, biaya dan, perilaku pelaksana. Hal ini disebabkan karena:

- a. tidak membutuhkan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan, siapapun dapat mengajukan layanan
- b. biaya pelayanan gratis
- c. Perilaku petugas dinilai ramah, sopan dan koordinatif baik.

4. Kecamatan Senen

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Senen memiliki nilai terendah ada pada pelayanan TIBUM dengan nilai 90.88 dan pada 3 unsur terendah yaitu: waktu, kompetensi dan sarana pengaduan. Nilai tersebut merupakan nilai berkategori sangat baik sesuai Menpan nomor 14 Tahun 2017, namun belum mencapai nilai maksimal. Hal ini disebabkan karena:

- a. Waktu dalam mendapatkan pelayanan belum mencapai nilai maksimal karena masih ada keterlambatan dalam merespon dan menyelesaikan aduan terutama aduan yang masuk pada hari libur atau pada malam hari dan dini hari.

- b. Keahlian / ketrampilan petugas belum mencapai nilai maksimal karena warga masih merasa pelayanan TIBUM seharusnya dapat lebih taktis dan lebih persuasif
- c. Sarana dan prasarana dinilai belum maksimal karena beberapa sarana dan prasarana termasuk dalam aset lama yang belum diperbarui.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 91.46 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu; hasil persyaratn, biaya dan perilaku petugas. Hal ini disebabkan karena:

- a. tidak membutuhkan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan, siapapun dapat mengajukan layanan
- b. biaya pelayanan gratis
- c. Perilaku petugas dinilai ramah, sopan dan koordinatif baik

5. Kecamatan Cempaka Putih

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cempaka Putih yang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 93.97 dan pada 3 unsur terendah yaitu: waktu, kompetensi dan sarana prasarana. Nilai tersebut merupakan nilai berkategori sangat baik sesuai Menpan nomor 14 Tahun 2017, namun belum mencapai nilai maksimal. Hal ini disebabkan karena:

- a. Waktu penyelesaian dan penanganan aduan belum mencapai maksimal karena masih ada keterlambatan dalam merespon dan menyelesaikan aduan terutama aduan yang masuk pada hari libur atau pada malam hari dan dini hari.
- b. Kompetensi belum mencapai nilai maksimal dikarenakan petugas PPSU masih dinilai jarang diberikan pelatihan atau keterampilan yang terkait dengan bidang tugasnya. Selama ini PPSU hanya bekerja sesuai tugas dan kebiasaan, padahal para petugas juga perlu dibekali semacam diklat / pelatihan lain untu menunjang profesinya.
- c. Sarana dan prasarana dinilai belum maksimal karena beberapa sarana dan prasarana termasuk dalam aset lama yang belum diperbarui.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan TIBUM dengan nilai 94.2 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu; persyaratan, prosedur dan Biaya. Hal ini disebabkan karena:

- a. warga sudah memahami bahwa tidak ada persyaratan dalam memohon pelayanan TIBUM, siapa saja dapat mengajukan layanan dan diterima dengan baik
- b. prosedur dalam mendapatkan layanan dinilai tidak berbelit belit
- c. biaya pelayanan gratis

6. Kecamatan Gambir

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gambir yang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 90.13 dan pada 3 unsur terendah yaitu: kompetensi, sarana pengaduan dan sarana prasarana. Nilai tersebut merupakan nilai berkategori sangat baik sesuai Menpan nomor 14 Tahun 2017, namun belum mencapai maksimal. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kompetensi belum mencapai nilai maksimal dikarenakan petugas PPSU masih dinilai jarang diberikan pelatihan atau keterampilan yang terkait dengan bidang tugasnya. Selama ini PPSU hanya bekerja sesuai tugas dan kebiasaan, padahal para petugas juga perlu dibekali semacam diklat / pelatihan lain untuk menunjang profesinya.
- b. Sarana pengaduan di masa pandemi dialihkan melalui kanal online, hal tersebut dianggap menyulitkan bagi warga yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi.
- c. Sarana dan prasarana dinilai belum maksimal karena beberapa sarana dan prasarana termasuk dalam aset lama yang belum diperbarui

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan TIBUM dengan nilai 90.26 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: waktu, biaya dan perilaku. Hal ini disebabkan karena :

- a. Waktu dalam mendapatkan pelayanan dinilai cepat
- b. Biaya dalam mendapatkan pelayanan gratis
- c. Perilaku petugas TIBUM dinilai sopan dan sudah lebih humanis dalam melaksanakan penertiban.

7. Kecamatan Kemayoran

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kemayoran yang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan TIBUM dengan nilai 93.08 dan pada kompetensi, sarana pengaduan dan sarana prasarana. Nilai tersebut merupakan nilai berkategori sangat baik sesuai Menpan nomor 14 Tahun 2017, namun belum mencapai maksimal. Hal ini disebabkan karena

- a. Kompetensi belum mencapai nilai maksimal dikarenakan masih maraknya keberadaan PKL Liar di trotoar. sehingga masyarakat menganggap masih diperlukan cara yang lebih taktis dalam membersihkan keberadaan PKL liar yang ada.
- b. Sarana pengaduan di masa pandemi dialihkan melalui kanal online, hal tersebut dianggap menyulitkan bagi warga yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi.
- c. Sarana dan prasarana dinilai belum maksimal karena beberapa sarana dan prasarana termasuk dalam aset lama yang belum diperbarui

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 93.76 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: biaya, perilaku dan hasil produk layanan.

Hal ini disebabkan karena:

- a. Biaya pelayanan gratis serta tidak ada pungutan-pungutan liar di wilayah;
- b. Perilaku petugas PPSU dinilai sopan dan ramah serta
- c. PPSU sesuai dengan Tugas dan Fungsinya sudah menjalankan dengan baik, kesigapan petugas dalam membersihkan lumpur/sampah serta membersihkan tempelan / iklan liar dinilai hasil sudah sangat baik.

8. Kecamatan Tanah Abang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tanah Abang yang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 87.49 dan pada 3 unsur terendah yaitu waktu, kompetensi dan sarana prasarana. Nilai tersebut

merupakan nilai berkategori sangat baik sesuai Menpan nomor 14 Tahun 2017, namun belum mencapai maksimal Hal ini disebabkan karena:

- a. Waktu penyelesaian dan penanganan aduan belum mencapai maksimal karena masih ada keterlambatan dalam merespon dan menyelesaikan aduan terutama aduan yang masuk pada hari libur atau pada malam hari dan dini hari.
- b. Kompetensi belum mencapai nilai maksimal dikarenakan petugas PPSU masih dinilai jarang diberikan pelatihan atau keterampilan yang terkait dengan bidang tugasnya. Selama ini PPSU hanya bekerja sesuai tugas dan kebiasaan, padahal para petugas juga perlu dibekali semacam diklat / pelatihan lain untu menunjang profesinya.
- c. Sarana dan prasarana dinilai belum maksimal karena beberapa sarana dan prasarana termasuk dalam aset lama yang belum diperbarui

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada pada pelayanan TIBUM dengan nilai 87.69 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: persyaratan, biaya dan perilaku. Hal ini disebabkan karena:

- a. warga sudah memahami bahwa tidak ada persyaratan dalam memohon pelayanan TIBUM, siapa saja dapat mengajukan layanan dan diterima dengan baik
- b. Biaya pelayanan gratis
- c. Perilaku petugas TIBUM dinilai sudah lebih humanis

Di Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kelurahan yang memiliki IKM (3) terendah sebagaimana tertuang dalam table di bawah:

Uraian	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM
1. Kelurahan Bendungan Hilir	82.29	82.87	82.58
2. Kelurahan Kartini	84.02	83.69	83.86
3. Kelurahan Kampung Bali	85.5	86.16	85.83

Di Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kelurahan yang memiliki IKM (3) Tertinggi sebagaimana tertuang dalam table di bawah:

Uraian	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM
1. Kelurahan Cempaka Putih Timur	99.59	99.55	99.57
2. Kelurahan Karang Anyar	98.58	97.22	97.9
3. Kelurahan Kampung Rawa	98.08	97.25	97.67

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bendungan Hilir Kecamatan Tanah Abang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 82.29 dan pada 3 unsur terendah yaitu: prosedur, waktu dan hasil produk. Hal ini disebabkan karena:
 - a. Prosedur yang ditempuh pada saat memohon pelayanan PPSU melalui kanal online antara lain berkaitan dengan kecakapan dalam hal penggunaan tekonologi, yang bisa saja menyulitkan warga.
 - b. Waktu penyelesaian belum maksimal disebabkan karena petugas masih dinilai kurang cepat dalam merespon dan memberikan pelayanan terutama jika pelayanan atau laporan disampaikan pada saat hari libur / malam hari melalui kanal online.

- c. Hasil produk / kerja belum dinilai maksimal karena masih banyak ditemukan ceceran sampah baik di jalan maupun di saluran. Setiap bulannya, pengaduan masyarakat yang masuk melalui CRM didominasi oleh laporan terkait sampah. Tentunya kesigapan dan ketuntasan dalam membersihkan lingkungan juga harus didukung oleh sikap dan pola pikir masyarakat untuk membuang sampah pada tempatnya

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ada di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU dengan nilai 99.59 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: waktu, biaya dan sarana prasarana.

Hal ini disebabkan karena:

- a. waktu merespon dan menyelesaikan pelayanan bidang PPSU pada Kelurahan Cempaka Putih Timur dinilai cepat dan responsive.
 - b. biaya pelayanan gratis
 - c. sarana dan prasarana pendukung layanan dinilai masih berfungsi baik dan layak beroperasi
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kartini Kecamatan Sawah Besar memiliki nilai terendah ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 83.69 dan pada 3 unsur terendah yaitu: prosedur, waktu dan sarana pengaduan. Hal ini disebabkan karena:
- a. Prosedur yang ditempuh pada saat memohon pelayanan TIBUM melalui kanal online antara lain berkaitan dengan kecakapan dalam hal penggunaan teknologi, yang bisa saja menyulitkan warga.
 - b. Waktu dan sarana penanganan aduan belum dinilai sangat baik karena masih ada keterlambatan dalam merespon dan menyelesaikan aduan terutama aduan yang masuk pada hari libur atau pada malam hari dan dini hari.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi kedua ada pada Kelurahan Karang Anyar ada pelayanan PPSU dengan nilai 98.58 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: kompetensi, perilaku dan sarana pengaduan.

Hal ini disebabkan karena:

- a. sarana dan prasarana pendukung layanan dinilai masih berfungsi baik dan layak beroperasi

- b. perilaku petugas PPSu dinilai sangat ramah, sopan dan koordinatif dengan warga sekitar.
 - c. Sarana pengaduan dinilai sangat baik karena sudah didukung oleh system online, selain itu respon petugas PPSU dinilai sangat cepat dalam menyelesaikan laporan yang ada.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang memiliki nilai terendah ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 85.5 dan pada 3 unsur terendah yaitu sarana prasarana, kompetensi dan hasil kerja. Hal ini disebabkan karena:
- a. Sarana dan prasarana petugas PPSU dinilai butuh diperbaiki dan diperbarui.
 - b. Kompetensi dan Hasil produk / kerja belum dinilai maksimal karena masih banyak ditemukan ceceran sampah baik di jalan maupun di saluran. Setiap bulannya, pengaduan masyarakat yang masuk melalui CRM didominasi oleh laporan terkait sampah. Tentunya kesigapan dan ketuntasan dalam membersihkan lingkungan juga harus didukung oleh sikap dan pola pikir masyarakat untuk membuang sampah pada tempatnya

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai tertinggi ketiga ada pada Kelurahan Kampung Rawa pelayanan PPSU dengan nilai 98.08 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: persyaratan, hasil produk dan kompetensi. Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam mengajukan pelayanan PPSU tidak diperlukan persyaratan yang menyulitkan. Selain itu, adanya sistem berbasis teknologi memungkinkan siapapun dapat melaporkan atau mengajukan pelayanan terkait PPSU dimanapun dan kapanpun.
- b. Terkait kompetensi dan hasil produk, kompetensi petugas dinilai sudah sangat baik sehingga menghasilkan hasil kerja / hasil pelayanan yang sangat baik pula. Permasalahan terkait sampah, tempelan liar / coretan liar di wilayah dapat dibersihkan dengan tuntas.

Kelurahan di Kota/Kabupaten Administrasi Jakarta Pusat yang memiliki nilai terendah dan tertinggi pada masing –masing unsur adalah:

Uraian	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
	Nilai	Instansi	Pelayanan	Nilai	Instansi	Pelayanan
9 Unsur pelayanan:						
1. Persyaratan	82.71	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.56	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	81.14	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.56	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU
3. Waktu	81.28	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.56	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU
4. Biaya	84.14	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.78	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU
5. Spesifikasi jenis pelayanan	81.71	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.56	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU
6. Kompetensi Pelaksana	82	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.56	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU
7. Perilaku Petugas Pelayanan	84	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.56	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU

Uraian	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
8. Penanganan saran dan aduan	81.85	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.78	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU
9. Sarana pendukung pelayanan	81.71	Kel. Bendungan Hilir	PPSU	99.34	Kel. Cempaka Putih Timur	PPSU

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah sebesar 82.71** terdapat di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman terkait tidak adanya persyaratan dalam mengajukan pelayanan.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.56** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena dalam mengajukan pelayanan PPSU tidak diperlukan persyaratan yang menyulitkan. Selain itu, adanya sistem berbasis teknologi memungkinkan siapapun dapat melaporkan atau mengajukan pelayanan terkait PPSU dimanapun dan kapanpun.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah sebesar 81.14** di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena terindikasi masih adanya warga yang mengeluhkan prosedur pengajuan layanan PPSU yang tidak diketahui oleh masyarakat.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.56** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena adanya sistem berbasis teknologi memungkinkan siapapun dapat melaporkan atau mengajukan pelayanan terkait PPSU dimanapun dan kapanpun tanpa harus menempuh prosedur yang berbelit – belit. Teknologi informasi memudahkan setiap warga dalam mengajukan pelayanan secara realtime, selain itu rasa tanggung jawab dan kepedulian petugas PPSU sangat tinggi terhadap lingkungan wilayah sekitar.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah sebesar 81.28** di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena petugas masih dinilai kurang cepat dalam merespon dan memberikan pelayanan terutama jika pelayanan atau laporan disampaikan pada saat hari libur / malam hari melalui kanal online.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.56** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : petugas pelayanan di kelurahan Cempaka Putih Timur sangat responsive dan cepat bergerak dalam memberikan layanan. Terutama di musim penghujan dimana petugas begitu giat dalam melaksanakan pembersihan saluran, grebek lumpur, monitoring curah hujan serta piket posko siaga bencana.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah sebesar 84.14** di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU . pada dasarnya pelayanan PPSU bersifat gratis, kurang maksimalnya nilai yang diberikan disebabkan kurangnya sosialisasi atas gratisnya biaya pada pelayanan ini. Selain itu diperlukan adanya

pengawasan untuk mengetahui apakah ada pungutan liar yang terjadi di lapangan

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.78** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena masyarakat sudah memahami dan mengetahui bahwa tidak terdapat biaya dalam mengajukan pelayanan PPSU. Petugas juga dinilai bersih dari pungutan liar.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah sebesar 81.71** di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU . Hal ini disebabkan karena di Kelurahan Bendungan Hilir masih dianggap kurang tuntas dalam melakukan pembersihan.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.56** . terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur terlihat bersih dan rapi, setiap petugas PPSU memahami tugas dan fungsinya sehingga tercipta lingkungan yang bersih serta laporan kebersihan dengan cepat tertangani.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah sebesar 82** di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena masih sering ditemukan tumpukan sampah atau rumput liar yang tinggi di sekitar jalan, sehingga petugas dianggap tidak cukup kompeten dalam menangani permasalahan tersebut. Padahal kebersihan lingkungan juga dipengaruhi oleh pola disiplin warga dalam membuang sampah pada tempatnya.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.56** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena aparat petugas PPSU di Kelurahan menjadi ujung tombak dalam mengantisipasi adanya genangan melalui giat membersihkan sampah dan lumpu secara rutin di setiap saluran / tali air, mengangkut sampah / ceceran material di lingkungan pemukiman, membersihkan rumput liar / tempelan iklan yang mengganggu.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah sebesar 84** di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena petugas dianggap masih kurang ramah dalam melaksanakan giat penanganan masalah terkait sarana prasarana umum di Kelurahan Bendungan Hilir.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.56** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena para petugas dianggap sopan dan ramah ketika melakukan kegiatan kebersihan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah sebesar 81.85** di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena petugas dianggap kurang cepat dalam menangani aduan terkait kebersihan, terutama yang masuk di hari libur atau larut malam.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.78** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena koordinasi yang baik antara unsur tingkat RT dan RW dengan Kelurahan

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah sebesar 81.71** terdapat di Kelurahan Bendungan Hilir pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana dianggap dapat diperbarui dengan yang lebih baik untuk menunjang kegiatan PPSU.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99.34** terdapat di Kelurahan Cempaka Putih Timur pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana PPSU sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada dilapangan sehingga tidak menghambat pekerjaan.

F. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota/Kabupaten Administrasi Jakarta Pusat

Berdasarkan Permenpan RB No 14 tahun 2017, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Pusat Pada tahun 2021 dengan **nilai interval Konversi 91.63 atau nilai interval IKM = 3.67 atau nilai Persepsi 4 dengan mutu pelayanan A / Sangat Baik**

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kota Administrasi Jakarta Pusat pada tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima di Kota Administrasi Jakarta Pusat sudah berada dalam kategori A dengan nilai IKM sebesar **91.63** (skala 0 – 100) atau 3,67 (skala 1 – 4) hal tersebut dikarenakan ada beberapa Kecamatan yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, yaitu:
 - a. Kecamatan Cempaka Putih
 - b. Kecamatan Johar Baru
 - c. Kecamatan Kemayoran
 - d. Kecamatan Menteng

2. Masih adanya beberapa Kecamatan dan Kelurahan yang memerlukan perbaikan dan pembinaan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan yang masih rendah.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat terutama di Kecamatan Gambir, Sawah Besar, Senen dan Tanah Abang, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Perlunya sosialisasi dan penekanan informasi kepada warga bahwa pelayan PPSU dan Ketertiban Umum tidak dipungut biaya
2. Perlu dilakukan sistem piket terhadap aplikasi pemantauan laporan atau permohonan pelayanan sehingga setiap laporan/ permohonan pelayanan dapat lebih cepat direspon dan diselesaikan
3. Khusus untuk petugas ketertiban umum diharapkan lebih humanis namun tetap tegas dalam menciptakan ketertiban
4. Perlu dilakukan monitoring secara rutin untuk mengawasi kinerja petugas di lapangan

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat ke tiga terendah di Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Kelurahan Bendungan Hilir

Terhadap Jenis Pelayanan PPSU

- Perlu sosialisasi dan informasi kepada warga terkait kemudahan prosedur dalam mengajukan pelayanan PPSU, bahwa setiap warga dapat melaporkan gangguan ketertiban di wilayahnya kapan saja melalui 14 kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta dimana laporan tersebut akan segera ditindaklanjuti oleh aparat Pemprov DKI Jakarta.
- Perlu dilakukan sistem piket terhadap aplikasi pemantauan laporan atau permohonan pelayanan PPSU sehingga setiap laporan dapat lebih cepat direspon dan diselesaikan

b. Kelurahan Kartini

Terhadap Jenis Pelayanan Ketertiban Umum

- Petugas ketertiban umum diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik, lebih humanis namun tegas sehingga dapat menimbulkan efek jera dan gangguan ketertiban tidak berulang kembali

c. Kelurahan Kampung Bali

Terhadap Jenis Pelayanan PPSU

- Perlunya sosialisasi dan pemahaman kepada warga terkait tidak adanya persyaratan dalam mengajukan permohonan pelayanan PPSU. Dengan dukungan teknologi, permohonan penyelesaian masalah PPSU dapat dilakukan secara online dari manapun dan oleh siapapun secara real time.
- Perlunya meningkatkan kompetensi petugas terutama dalam hal ketuntasan dalam membersihkan lingkungan.
- Perlu diberikan pendidikan dan pelatihan terkait kebersihan lingkungan

LAMPIRAN

1. Rencana Aksi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021
2. Term Of Reference (TOR) atau Kerangka Acuan Kerja (KAK) Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021
3. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor 92 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021
4. Undangan Rapat Koordinasi teknis Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021
5. Cuplikan Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat pada kanal online
6. Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat tingkat Kelurahan, Kecamatan dan Walikota
 - a. Nilai IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat

Uraian	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Kota Administrasi Jakarta Pusat	91.71	91.55
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan (IKM)	91.71	91.55

b. Analisis per Unsur IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat

Uraian	Unsur	
	Nilai	Keterangan
9 Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	91.96	Sangat Baik
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	91.59	Sangat Baik
3. Waktu	91.39	Sangat Baik
4. Biaya	92.65	Sangat Baik
5. Spesifikasi jenis pelayanan	91.51	Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana	91.09	Sangat Baik
7. Perilaku Petugas Pelayanan	92.01	Sangat Baik
8. Penanganan saran dan aduan	91.26	Sangat Baik
9. Sarana pendukung pelayanan	91.22	Sangat Baik
Nilai IKM	91.63	Sangat Baik

c. Nilai IKM masing masing Kecamatan dan Kelurahan

Uraian	IKM Pelayanan	IKM Pelayanan	IKM
	PPSU	TIBUM	
Kecamatan Gambir	90.13	90.26	90.20
1. Kelurahan gambir	88.29	88.45	88.37
2. Kelurahan Petojo Utara	96.27	95.93	96.1
3. Kelurahan petojo Selatan	88.06	87.37	87.72
4. Kelurahan Kebon Kelapa	90.42	91.57	91

5. kelurahan Duri Pulo	88.82	88.18	88.5
6. Kelurahan Cideng	88.91	90.05	89.49
Kecamatan Johar baru	93.87	94.18	94.03
1. Kelurahan Johar Baru	94.08	97.67	95.88
2. Kelurahan kampung rawa	98.08	97.24	97.67
3. kelurahan galur	89.18	87.99	88.59
4. kelurahan tanah tinggi	94.12	93.79	93.96
Kecamatan Tanah Abang	87.49	87.69	87.59
1. kelurahan kampung bali	85.49	86.15	85.83
2. kelurahan kebon kacang	86.76	88.58	87.67
3.kelurahan kebon melati	88.37	87.56	87.97
4. kelurahan petamburan	89.22	87.79	88.51
5. kelurahan karet tengsin	90.82	92.02	91.43
6.kelurahan bendungan hilir	82.28	82.86	82.58
7. kelurahan gelora	89.48	88.82	89.15
kecamatan menteng	95.59	92.24	92.42
1. kelurahan menteng	90.30	89.16	89.73
2. kelurahan kebon sirih	94.26	95.09	94.68
3. kelurahan gondangdia	97.47	97.08	97.28
4.kelurahan pegangsaan	89.17	88.66	88.92
5. kelurahan cikini	91.74	91.19	91.47
kecamatan cempaka putih	93.97	94.2	94.08
1. kelurahan Cempaka putih timur	99.58	99.54	99.57
2. kelurahan cempaka putih barat	92.76	93.25	93.01

3. kelurahan rawasari	89.54	89.79	89.67
kecamatan sawah besar	90.41	89.87	90.15
1. kelurahan pasar baru	93.75	94.31	94.04
2. kelurahan kartini	84.02	83.68	83.86
3.kelurahan mangga dua selatan	87.92	86.41	87.17
3. kelurahan gunung sahari utara	87.80	87.75	87.78
4. kelurahan karang anyar	98.58	97.22	97.9
kecamatan senen	91.46	90.88	91.17
1. kelurahan senen	89.23	87.95	88.6
2. kelurahan kramat	88.53	86.13	87.34
3.kelurahan kwitang	95.69	96.97	96.33
4.kelurahan kenari	87.05	87.11	87.09
5. kelurahan paseban	92.73	92.02	92.38
6. kelurahan bungur	95.48	95.07	95.28
kecamatan kemayoran	93.76	93.08	93.42
1. kelurahan kemayoran	93.68	94.85	94.27
2. kelurahan gunung sahari selatan	94.50	90.22	92.36
3. kelurahan sumur batu	95.64	95.69	95.67
4. kelurahan utan panjang	95.80	95.72	95.76
5. kelurahan kebon kosong	87.53	85.52	86.53

6. kelurahan cempaka baru	96.25	97.75	97
7. kelurahan serdang	94.90	93.94	94.42
8. kelurahan harapan mulya	91.78	90.95	91.36
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan (IKM)	91.8	91.73	91.63

Rencana Aksi Tahun 2021
Bagian KKPP Kota Administrasi Jakarta Pusat

No	Tujuan/Sasaran Strategis/Kinerja Utama	Indikator Kinerja Tahun 2021	Target Kinerja Tahun 2021	No	Kegiatan	Jadwal Per Bulan												Output/Keluaran	Program	Kegiatan		
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1.	Terwujudnya kualitas pelayanan publik yang baik di Kota Administrasi Jakarta Pusat	Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat ≥ 86	≥ 86	1	Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan Biro ORB													Laporan Hasil Rapat	Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Pusat			
				2	Penyusunan Instrumen dan penentuan jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat																Kuesioner dan jumlah responden Survei	
				3	Koordinasi Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan Kecamatan dan Kelurahan																	
				4	Pelaksanaan Survei / Pengumpulan Data di Kecamatan dan Kelurahan																	kuesioner yang telah terisi
				5	Pengolahan dan penyajian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kecamatan dan Kelurahan																	capaian IKM dan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di tingkat Kecamatan dan Kelurahan
				6	Analisa dan penyajian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kota																	capaian IKM dan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di tingkat Kota
				7	Penyampaian ke Tingkat Provinsi																	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di tingkat Kota

**RENCANA AKSI PENCAPAIAN KINERJA TAHUN 2021
BAGIAN KKPP - KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Rencana Aksi	Penanggung Jawab Rencana Aksi	Instansi Terkait Rencana Aksi	Kriteria Keberhasilan Rencana Aksi	Ukuran Keberhasilan Rencana Aksi	Target/Output	% Capaian Target Output	Keterangan
1 Terwujudnya kualitas pelayanan publik yang baik di Kota Administrasi Jakarta Pusat	Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik	a. Biro ORB b. UP Statistik Diskominfo c. Kecamatan d. Kelurahan	Kualitas pelayanan publik yang baik	Indeks Kepuasan Masyarakat ≥ 86	IKM ≥ 86	100%	



KERANGKA ACUAN KERJA
(KAK)

**PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Kota Administrasi Jakarta Pusat
TAHUN 2021

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, transparan, produktif dan bebas dari tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme sebagaimana tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diimplementasikan dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor 92 Tahun 2021 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat

Nilai kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Nilai yang didapat dari Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data hasil survei kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi
6. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor 92 Tahun 2021 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud dari diadakannya kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan publik melalui pengumpulan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah
- b. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan

2. Tujuan

Meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Pusat serta memperoleh input yang akurat dan up to date terkait kelemahan dan kekurangan dari masing masing pelayanan, sehingga dapat dijadikan acuan dalam membuat perencanaan suatu program pengembangan dan peningkatan kualitas menuju pelayanan yang mendapatkan standart pelayanan Internasional.

D. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah tercapainya kinerja unit pelayanan publik yang baik di mata masyarakat, tertatanya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik serta meningkatkan peran masyarakat dalam upaya peningkatkan kualitas pelayanan publik.

E. SASARAN RESPONDEN

Survey kepuasan masyarakat akan dilakukan kepada masyarakat di Kelurahan yang mendapatkan pelayanan PPSU, dan Ketentraman dan Ketertiban, Dengan demikian responden Survei disesuaikan dengan data populasi dari masing masing pelayanan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel Jumlah Responden :

No.	Pelayanan	Data Populasi	Jumlah Sampel
1	PPSU	Jumlah KK per kelurahan	100 KK
2	Ketentraman dan Ketertiban	Jumlah KK per Kelurahan	100 KK

Keterangan : penetapan jumlah sampel berdasarkan Hasil Rapat Koordinasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi

F. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat akan dilakukan di setiap kelurahan dari 8 kecamatan di Wilayah

Kota Administrasi Jakarta Pusat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan instrument kuesioner yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Instrumen survey menggunakan indikator pertanyaan yang telah diseragamkan di 5 Wilayah Kota/Kab berdasarkan Hasil Rapat Koordinasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi. Kuesioner berbentuk aplikasi dimana masing masing kelurahan diberikan akun untuk memandu penginputan nilai dimana nilai tersebut sudah terintegrasi dalam sistem yang dibangun oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik melalui UP Statistik.

Pengolahan data dilakukan secara terpusat di UP Statistik, hasil nilai atau indeks disampaikan ke tingkat Kota sebagai bahan laporan dan analisa terkait factor pendukung dan penghambat capaian Indeks Kepuasan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan.

G. JADWAL DAN TAHAPAN KEGIATAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan Pada Tahun 2021 dalam kurun waktu 6 Bulan, dengan tahapan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan dan Koordinasi selama 2 bulan.
2. Tahap Pelaksanaan Survei dan Pengolahan Data selama 2 bulan
3. Tahap Penyusunan dan Penyampaian Laporan selama 2 bulan

Tata waktu kegiatan disajikan dalam Tabel berikut :

No.	Uraian Kegiatan	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
1	Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Survei dengan tingkat Provinsi	X	X				
2	Koordinasi Penyusunan Instrumen Survei , responden dan kesiapan aplikasi survei	X	X				
3	Koordinasi Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan kelurahan dan kecamatan			X			
4	Pelaksanaan Survei / Pengumpulan Data di kelurahan				X		
5	Pengolahan Hasil survei kepuasan masyarakat				X	X	
6	Analisa dan penyajian laporan hasil survei					X	
7	penyampaian laporan hasil survei ke tingkat provinsi					X	X

H. PENGORGANISASIAN KEGIATAN

1. Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Sebagai Berikut :

- Pengarah : Sekretaris Kota Adm. Jakarta Pusat
- Penanggung jawab : Asisten Pemerintahan Sekko Adm. Jakarta Pusat
- Ketua : Ka. Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Pusat
- Sekretariat : Kasubag Pelayanan Publik dan Pelaksana Sub Bagian Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Pusat
- Anggota :
 1. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Pusat
 2. Unsur Bagian Tata Pemerintahan Setko Administrasi Jakarta Pusat
 3. Unsur Bagian Kesejahteraan Rakyat Setko Administrasi Jakarta Pusat
 4. Unsur Bagian Pembangunan dan Lingkungan Hidup Setko Administrasi Jakarta Pusat
 5. Para Sekretaris Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat
 6. Para Sekretaris Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat

2. Tugas dan Fungsi Tim pelaksana :

- a. Tingkat Kota melalui Ka. Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik :
- Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan pembinaan, pemantauan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
 - Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat kepada Gubernur Provinsi DKI Jakarta u.p. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta pada Bulan September 2020.

- b. Kecamatan melalui Sekretaris Kecamatan :
 - Mengoordinasikan, membina, mengendalikan dan memantau pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan.
 - Mempublikasikan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan di ruang pelayanan.

- c. Kelurahan melalui Sekretaris Kelurahan bertugas :
 - Mengkoordinasikan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan yang meliputi teknis pembagian kuesioner dan pemanduan masyarakat pada saat mengisi kuesioner.
 - Mempublikasikan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan di ruang pelayanan.

I. EVALUASI DAN PELAPORAN

Laporan kegiatan Survei kepuasan masyarakat disusun oleh Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik dan disampaikan kepada Gubernur Provinsi DKI Jakarta pada Bulan November 2021

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA TAHUN 2021

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Tingkat Wilayah Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukur nya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Usia Responden *

- <17 Tahun
- 17-25 Tahun
- 26-35 Tahun
- 36-45 Tahun
- 46-55 Tahun
- >55 Tahun

Pendidikan Terakhir Responden *

- Tidak Pernah Sekolah
- Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat
- SD/Setingkat
- SMP/Setingkat
- SMA/Setingkat
- Diploma D1/D2/D3/D4
- Sarjana S1
- Magister S2
- Doktor S3

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA TAHUN 2021

Kelurahan *

pilihan :

Pelayanan Yang diterima *

(Bisa Pilih lebih dari 1)

PPSU Ketertiban Umum

Profil Responden

Nama Responden *

Write Here

Nomor HP Responden *

Write Here

Jenis Kelamin Responden *

Laki-laki Perempuan

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi yang Anda rasakan atas pernyataan berikut ini:

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah: *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis? *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik *

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

Kritikan dan Saran *

Pilihan Maksimal 3

- Pertahankan kinerja pelayanan
- Tingkatkan kinerja pelayanan
- Monitor secara rutin untuk melihat kinerja petugas
- Diadakan pembinaan dan pelatihan secara berkala bagi petugas
- Petugas lebih sopan/ramah dalam melayani
- Fasilitas umum/petugas ditingkatkan
- Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas
- Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti
- Sosialisasi prosedur/pelayanan
- Mempermudah prosedur/pelayanan



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT

KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT

NOMOR 92 TAHUN 2021

TENTANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT TAHUN 2021

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Nomor 126 Tahun 2019 tentang Revisi Ketujuh atas Peraturan Gubernur Nomor 409 Tahun 2016 tentang Tunjangan Kinerja Daerah;
11. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT TAHUN 2021
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Tanggal 1 s.d. 22 Oktober 2021.
- KETIGA : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :
- a. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan pembinaan, pemantauan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
 - b. Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat kepada Gubernur Provinsi DKI Jakarta u.p. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta pada Minggu I Bulan Desember 2021.

- KEEMPAT : Sekretaris Kecamatan bertugas :
- a. Mengoordinasikan, membina, mengendalikan dan memantau pelaksanaan dan pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan.
 - b. Mempublikasikan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan di ruang pelayanan.
- KELIMA : Sekretaris Kelurahan bertugas :
- a. Mengoordinasikan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan yang meliputi teknis pembagian kuesioner dan pemanduan masyarakat pada saat mengisi kuesioner.
 - b. Membuat Laporan dan Mempublikasikan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan di ruang pelayanan.
- KEENAM : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 September 2021

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT,



DHANY SUKMA
NIP 197403091993111001

Tembusan :

1. Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
5. Ka. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta

Lampiran : Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat

Nomor : 92 Tahun 2021

Tanggal : 30 September 2021

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA PUSAT
TAHUN 2021

- Pengarah : Sekretaris Kota Adm. Jakarta Pusat
- Penanggung jawab : Asisten Pemerintahan Sekko Adm. Jakarta Pusat
- Ketua : Ka. Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Pusat
- Sekretariat : Kasubag Pelayanan Publik dan Pelaksana Sub Bagian Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Pusat
- Anggota : 1. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Pusat
2. Unsur Bagian Pemerintahan Setko Administrasi Jakarta Pusat
3. Unsur Bagian Pembangunan dan Lingkungan Hidup Setko Administrasi Jakarta Pusat
4. Para Sekretaris Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat
5. Para Sekretaris Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT,



DHANY SUKMA
NIP 19403091993111001



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT

Jalan Tanah Abang I No. 1 Telp. 3440610-3502575

JAKARTA

Kode Pos 10160

Nomor : 18221-073.71
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Undangan

29 September 2021

Kepada
Yth. 1. Asisten Pemerintahan Sekko
Administrasi Jakarta Pusat
2. Ka. Bagian Kepegawaian,
Ketatalaksanaan dan Pelayanan
Publik Setko Administrasi Jakarta
Pusat
3. Para Sekretaris Kecamatan Kota
Administrasi Jakarta Pusat
4. Para Sekretaris Kelurahan Kota
Administrasi Jakarta Pusat
di
Jakarta

Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Pusat, dengan ini saya
mengharapkan kehadiran Saudara dalam rapat yang akan dilaksanakan pada

hari : Kamis
tanggal : 30 September 2021
pukul : 09.00 WIB s.d. selesai
tempat : Zoom meeting online
Meeting ID : 341 245 1213
Password : skm2021
acara : Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan
Masyarakat Tahun 2021

Atas perhatian dan kehadiran Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Pusat,



Iqbal Akbarudin

NIP. 197301151998031003

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat