

2021

LAPORAN PENGENDALIAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman
Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



KATA PENGANTAR

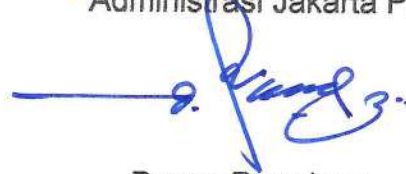
Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas perkenan-Nya Pengendalian Dan Evaluasi Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021 dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana.

Dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan 6 variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, yakni kebijakan layanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi, media konsultasi dan pengaduan serta inovasi. Berpedoman pada peraturan tersebut, Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat secara rutin melakukan evaluasi pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta Pusat.

Pada Tahun 2021 ini, evaluasi dilakukan di 28 Kelurahan, harapannya, setiap Kelurahan di Jakarta Pusat dapat mengetahui kekurangan dan potensi perbaikan di unit kerjanya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan kualitasnya.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dijadikan bahan evaluasi lebih lanjut.

Jakarta, 30 September 2021
Asisten Pemerintahan Sekko
Administrasi Jakarta Pusat



Denny Ramdany
NIP 197407141993111001

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal yang dapat memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, oleh karena itu sangat perlu kemampuan aparatur untuk melaksanakan tugas secara optimal dan berkualitas.

Kualitas pelayanan publik adalah indikator penting, apakah penyelenggaraan kewenangan pemerintah dan aparatur telah berjalan dengan baik. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan mengacu pada prinsip – prinsip seperti akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat. Baiknya kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan.

Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Untuk hal tersebutlah fungsi pengawasan dibutuhkan untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan baik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Oleh sebab itu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat perlu dilakukan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik. Kegiatan pengendalian dan evaluasi pelayanan publik mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengacu pada 6 unsur pelayanan publik yaitu; Kebijakan Layanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Media Konsultasi dan Pengaduan. Bentuk Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik dilaksanakan melalui kegiatan survey, observasi serta wawancara masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang berada di 28 Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat yang nantinya akan menghasilkan indikator Indeks Pelayanan Publik (IPP)

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Memberikan informasi mengenai kekurangan dan kebutuhan yang ingin dicapai dalam pelayanan di Kecamatan;
2. Memberikan informasi mengenai peluang yang dimiliki dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan
3. Sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
4. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

C. DASAR HUKUM

Dasar Hukum dan pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
4. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi
5. Keputusan Walikota Nomor 60 Tahun 2021 tentang Pengendalian Dan Evaluasi Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021
6. Surat Sekretaris Kota Nomor 1445/-073.71 tanggal 16 Agustus 2021 tentang Jadwal Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2021

D. ASPEK PENILAIAN

Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik terhadap Pelayanan di Kota Administrasi Jakarta Pusat mengacu kepada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 yang meliputi 6 Komponen / indikator pelayanan, yaitu Kebijakan Layanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Sarana Konsultasi dan Pengaduan serta Inovasi.

E. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan dilakukan dengan 3 metode yakni pengisian kuesioner secara mandiri oleh Kelurahan, observasi lapangan oleh tim pengendalian dan evaluasi pelayanan publik serta wawancara kuesioner kepada masyarakat. Metode pengumpulan data didasarkan pada Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data diolah dan diinput dalam sistem perhitungan excel dan menghasilkan Indeks Pelayanan Publik dengan range nilai sebagai berikut:

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

F. TIM PENGENDALIAN DAN EVALUASI

Pelaksana pengendalian dan evaluasi dibentuk melalui Keputusan Walikota Nomor 60 Tahun 2021 tentang Pengendalian Dan Evaluasi Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021, yaitu :

- 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 : Sub Bagian Pelayanan Publik
- Anggota : 1. Unsur Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Pusat
2. Unsur Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi Jakarta Pusat

3. Unsur UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Pusat
4. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Pusat
5. Unsur Bagian Pemerintahan Setko Adm. Jakarta Pusat
6. Unsur Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat
7. Unsur Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat

G. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Pusat dimulai pada Bulan Juni s.d. September Tahun 2021 dengan linimasa sebagai berikut :

No	Uraian Kegiatan	Bulan			
		Juni	Juli	Agustus	September
1	Penyusunan instrumen penilaian	X			
2	Rapat koordinasi persiapan pelaksanaan	X			
3	Pelaksanaan kegiatan		X	X	
4	Pengolahan dan analisa				X
5	Penyusunan dan penyajian laporan				X

Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021 dilaksanakan di 28 Kelurahan, kegiatan ini merupakan kelanjutan dari kegiatan serupa di Tahun 2020 yang dilakukan terhadap 16 Kelurahan lainnya, sehingga di Tahun 2021 ini seluruh Kelurahan di Jakarta Pusat telah dievaluasi dan diukur Indeks Pelayanan Publiknya., Evaluasi dilaksanakan setiap hari Selasa dan Rabu dimulai pukul 09.00. Berdasarkan Keputusan Walikota Nomor 60 Tahun 2021, jadwal pengendalian dan evaluasi pelayanan publik dirinci sebagai berikut :

No	Hari/Tanggal	Lokasi	Waktu
1.	Selasa, 29 Juni 2021	1. Kelurahan Galur 2. Kelurahan Kampung Rawa 3. Kelurahan Rawasari	Pukul. 09.00 s.d Selesai
2.	Rabu, 30 Juni 2021	1. Kelurahan Serdang 2. Kelurahan Utan Panjang 3. Kelurahan Cempaka Baru 4. Kelurahan Sumur Batu	Pukul. 09.00 s.d Selesai
3.	Selasa, 6 Juli 2021	1. Kelurahan Gn. Sahari Selatan 2. Kelurahan Kemayoran 3. Kelurahan Senen	Pukul. 09.00 s.d Selesai
4.	Rabu, 7 Juli 2021	1. Kelurahan Paseban 2. Kelurahan Kwitang 3. Kelurahan Kenari	Pukul. 09.00 s.d Selesai
5.	Selasa, 13 Juli 2021	1. Kelurahan Gn. Sahari Utara 2. Kelurahan Mangga Dua Selatan 3. Kelurahan Pasar Baru	Pukul. 09.00 s.d Selesai
6.	Rabu, 14 Juli 2021	1. Kelurahan Pegangsaan 2. Kelurahan Cikini 3. Kelurahan Kebon Sirih	Pukul. 09.00 s.d Selesai
7.	Rabu, 21 Juli 2021	1. Kelurahan Bendungan Hilir 2. Kelurahan Gelora 3. Kelurahan Karet Tengsin	Pukul. 09.00 s.d Selesai
8.	Selasa, 27 Juli 2021	1. Kelurahan Petamburan 2. Kelurahan Kebon Melati 3. Kelurahan Petojo Selatan	Pukul. 09.00 s.d Selesai
9.	Rabu, 28 Juli 2021	1. Kelurahan Duri Pulo 2. Kelurahan Kebon Kelapa 3. Kelurahan Gambir	Pukul. 09.00 s.d Selesai

. Pada pelaksanaannya, kegiatan ini mengalami penyesuaian jadwal disebabkan tingginya angka penularan Covid 19 sehingga beberapa Kantor Kelurahan berstatus lockdown. Sekretaris Kota menerbitkan surat nomor 1445/-073.71 tanggal 16 Agustus 2021 terkait perubahan jadwal pengendalian dan evaluasi pelayanan publik Tahun 2021 sebagai berikut :

No.	Tanggal	Unit Kerja
1	Rabu, 18 Agustus 2021 Pukul 09.00	1. Kelurahan Serdang 2. Kelurahan Utan Panjang 3. Kelurahan Cempaka Baru 4. Kelurahan Sumur Batu
2	Selasa, 24 Agustus 2021 Pukul 09.00	1. Kelurahan Gunung Sahari Selatan 2. Kelurahan Kemayoran 3. Kelurahan Senen
3	Rabu, 25 Agustus 2021 Pukul 09.00	1. Kelurahan Paseban 2. Kelurahan Kwitang 3. Kelurahan Kenari

4	Selasa, 31 Agustus 2021 Pukul 09.00	1. Kelurahan Mangga Dua Selatan 2. Kelurahan Gunung Sahari Utara 3. Kelurahan Pasar Baru
5	Rabu, 1 September 2021 Pukul 09.00	1. Kelurahan Pegangsaan 2. Kelurahan Cikini 3. Kelurahan Kebon Sirih

H. ANGGARAN

Kegiatan Pengendalian Dan Evaluasi Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021 dilaksanakan tanpa menggunakan anggaran sebagai bentuk efisiensi dalam mendukung penanganan Pandemi Covid 19.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2021 dilakukan di 28 Kelurahan. Pihak Kelurahan mengisi Kuesioner terkait pengetahuan dan pelaksanaan pelayanan publik di wilayahnya. Hasil pengisian kuesioner beserta bukti pendukung disampaikan kepada Tim pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik pada saat jadwal observasi yang telah ditentukan, serta data akan dilengkapi dengan pendapat warga terkait pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan.

Aspek yang dinilai dalam kegiatan ini antara lain:

1. Kebijakan pelayanan (30 %)
2. Profesionalisme SDM (18 %)
3. Sarana Prasarana (15%)
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik(15%)
5. Konsultasi dan pengaduan (15%)
6. Inovasi (7%)

Setiap instrumen penilaian digabung dan diinput nilainya ke dalam sistem perhitungan excel sehingga menghasilkan indeks pelayanan publik.

A. HASIL PENGENDALIAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021

1. Kelurahan Mangga Dua Selatan dengan Indeks Pelayanan Publik 3,98, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan.3. tersedia maklumat pelayanan dan telah dipajang di ruang pelayanan4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM	Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan

2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 56% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas dan kekosongan SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa toilet dan step lobby 4. Terdapat ruang laktasi dan ruang bermain anak 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan sudah bersifat online dengan aplikasi ePMSakti yang terintegrasi dengan jakevo.	Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online. 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Inovasi PM 1 Online melalui aplikasi ePMSakti	

2. Kelurahan Rawasari dengan Indeks Pelayanan Publik 3,8, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum dilakukan penetapan dalam bentuk Keputusan Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan 3. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan agar ditetapkan dalam Keputusan Lurah 2. Maklumat pelayanan agar dipajang di ruang pelayanan 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas dan kekosongan SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa toilet dan step lobby 4. terdapat ruang bermain anak 5. Toilet pria - wanita terpisah 	Menyediakan ruang laktasi
4	Sistem Informasi PP	SIPP Kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan

			Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online. 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Inovasi tim pemulasaran jenazah dan door to door pendataan Covid	

3. Kelurahan Galur dengan Indeks Pelayanan Publik 3,70, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Yang telah dilakukan	Catatan Perbaikan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tersedia maklumat pelayanan dan telah dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM serta hasil IKM dipajang di ruang pelayanan 	
2	Profesionalisme SDM	1. Jumlah kapasitas SDM 50% dari total kebutuhan	Kapasitas dan kekosongan SDM menjadi catatan pengusulan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 2. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby 3. Terdapat 2 toilet tanpa label petunjuk pria/wanita 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan toilet disabilitas 2. Menyediakan ruang laktasi dan ruang ramah anak 3. Memberi label petunjuk toilet pria/wanita
4	Sistem Informasi PP	Pelayanan kelurahan sudah dilakukan melalui link online dengan bekerja sama dengan PTSP	Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Link pengajuan permohonan secara online	

4. Kelurahan Sumur Batu dengan Indeks Pelayanan Publik 3.63, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Yang telah dilakukan	Catatan Perbaikan
1	Kebijakan layanan	1. Belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam	1. Menetapkan standar pelayanan dalam bentuk SK Lurah

		<p>bentuk SK Lurah</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tersedia maklumat pelayanan namun belum dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Memajang maklumat pelayanan 3. Memajang skor IKM
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 50 % dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas dan kekosongan SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang parkir luas 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 4. Tersedia ruang laktasi dan ruang ramah anak 5. Toilet pria dan wanita telah terpisah 	
4	Sistem Informasi PP	SIPP Kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan</p>

			kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Inovasi tim pemulasaran jenazah	

5. Kelurahan Pasar Baru Indeks Pelayanan Publik 3.54, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. tersedia maklumat pelayanan dan telah dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 	Kapasitas dan kekosongan SDM menjadi catatan pengusulan

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir sempit 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby 4. Terdapat ruang laktasi dan ruang bermain anak 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	Menyediakan toilet disabilitas
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan sudah bersifat online dengan aplikasi ePMSakti yang terintegrasi dengan jakevo.	Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi PM 1 Online melalui aplikasi ePMSakti 2. Taman belakang produktif 	

6. Kelurahan Petojo Selatan dengan Indeks Pelayanan Publik 3.52, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. tersedia maklumat pelayanan dan telah dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM serta memajang skor IKM 	
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas dan kekosongan SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa toilet dan step lobby 4. Terdapat ruang laktasi 5. Toilet pria dan wanita 	Menyediakan ruang ramah anak

		terpisah	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP.	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim pemulasaran jenzah covid 19 2. Posko Sayang Anak 	

7. Kelurahan Gunung Sahari Utara Indeks Pelayanan Publik 3,51, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 	Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan

		<ol style="list-style-type: none"> tersedia maklumat pelayanan dan telah dipajang di ruang pelayanan Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas dan kekosongan SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Tempat parkir luas dan memadai Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa toilet Terdapat ruang laktasi dan ruang bermain anak Toilet pria dan wanita terpisah 	Menyediakan toilet disabilitas
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan sudah bersifat online dengan aplikasi ePMSakti yang terintegrasi dengan jakevo.	Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 	

		2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM	
6	Inovasi	Inovasi PM 1 Online melalui aplikasi ePMSakti	

8. Kelurahan Kampung Rawa dengan Indeks Pelayanan Publik 3.48, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. tersedia maklumat pelayanan namun belum 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agar menetapkan standar pelayanan dalam bentuk SK Lurah 2. Maklumat pelayanan agar dipajang di ruang pelayanan 3. Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 	Menyediakan fasilitas ruang ramah adan

		<p>3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa toilet dan step lobby</p> <p>4. Terdapat ruang laktasi</p> <p>5. Tidak ada ruang ramah anak</p> <p>6. Toilet pria dan wanita terpisah</p>	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<p>1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online</p> <p>2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM</p>	
6	Inovasi	Inovasi tim pemulasaran jenazah	

9. Kelurahan Kebon Sirih dengan Indeks Pelayanan Publik 3.46 kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<p>1. Belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah</p> <p>2. SP dipublikasikan di ruang</p>	<p>1. Menetapkan Standar pelayanan dalam bentuk SK Lurah</p> <p>2. maklumat pelayanan</p>

		<p>pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan.</p> <p>3. tersedia maklumat pelayanan namun belum dipajang di ruang pelayanan</p> <p>4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM</p>	<p>kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan</p> <p>3. skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan</p>
2	Profesionalisme SDM	<p>1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan</p> <p>2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN</p> <p>3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan)</p> <p>4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat</p>	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<p>1. Tempat parkir relatif sempit</p> <p>2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi</p> <p>3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby</p> <p>4. Terdapat ruang laktasi dan ruang bermain anak</p> <p>5. Toilet pria dan wanita terpisah</p>	Agar menyediakan fasilitas toilet disabilitas
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP.	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media</p>

			sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> - Tim pemulasaran jenazah - CCTV sebagai sarana informasi dan konsultasi 	

10. Kelurahan Duri Pulo dengan Indeks Pelayanan Publik 3.45, kategori BAIK (B)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tersedia maklumat pelayanan dan telah dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 38 % dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan

3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang parkir relatif sempit 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Tersedia sarana bagi disabilitas berupa step lobby 4. Toilet pria dan wanita terpisah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan sarana laktasi dan ruang ramah anak 2. Menyediakan toilet disabilitas
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. terdapat sarana konsultasi Sudah dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Inovasi tim pemulasaran jenazah	

11. Kelurahan Gambir dengan Indeks Pelayanan Publik 3.45, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah	1. Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tersedia maklumat pelayanan namun belum dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM serta hasil IKM belum dipajang di ruang pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Maklumat agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44 % dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang parkir luas 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 4. Terdapat ruang laktasi namun beralih fungsi 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan ruang ramah anak 2. Mengembalikan fungsi ruang laktasi
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi / sistem layanan kelurahan
5	Media Konsultasi dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan 	

	Pengaduan	baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

12. Kelurahan Kemayoran dengan Indeks Pelayanan Publik 3.45, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	1. Belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan.	1. Menetapkan SP dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang layanan 3. Maklumat Kelurahan dipajang di ruang layanan
2	Profesionalisme SDM	1. Jumlah kapasitas SDM 50% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat	Kapasitas dan kekosongan jabatan / SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	1. Ruang parkir luas 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 4. Tersedia ruang laktasi	1. Menyediakan fasilitas ruang ramah anak 2. Menata ruang tunggu pelayanan agar back office menjadi lebih luas.

		5. Toilet pria dan wanita sudah terpisah	
4	Sistem Informasi PP	Informasi dan konsultasi pelayanan kelurahan sudah dilakukan melalui website kelurahan	
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Website kelurahan	

13. Kelurahan Bendungan Hilir dengan Indeks Pelayanan Publik 3.45, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumen tasi Standar Pelayanan dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan 3. Terdapat maklumat layanan dan dipajang di ruang pelayanan 	Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 	Kapasitas dan kekosongan jabatan / SDM menjadi catatan pengusulan

		3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat	
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir relatif sempit 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 4. Terdapat ruang laktasi dan ruang bermain anak 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

14. Kelurahan Serdang dengan Indeks Pelayanan Publik 3.43, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. tersedia maklumat pelayanan namun belum dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan 2. Maklumat kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa toilet dan step lobby 4. Toilet pria dan wanita terpisah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan sarana ruang laktasi dan Tempat parkir terdapat di luar pagar kantor kelurahan dan sempit 2. Tidak tersedia ruang laktasi dan ruang bermain anak

4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP.	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah	

15. Kelurahan Gelora dengan Indeks Pelayanan Publik 3.39, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tidak tersedia maklumat pelayanan di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan	1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan 3. Maklumat pelayanan kelurahan dipajang di ruang pelayanan

		SKM dan menindaklanjuti hasil SKM	
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 56% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 4. Terdapat ruang laktasi dan ruang bermain anak 5. Toilet pria dan wanita masih menyatu 	Mengembalikan fungsi toilet disabilitas
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP.	<p>Diperlukan Website/ aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan	1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan	

	Pengaduan	baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

16. Kelurahan Senen dengan Indeks Pelayanan Publik 3.38, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilakukan penetapan dan dokumen tasi Standar Pelayanan dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan 3. Terdapat maklumat layanan dan dipajang di ruang pelayanan 	Skor IKM agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 38% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan fasilitas toilet disabilitas 2. Mengembalikan fungsi ruang ramah anak

		<p>pemohon disabilitas step lobby</p> <p>4. Toilet pria dan wanita terpisah</p> <p>5. Terdapat ruang laktasi</p> <p>6. Terdapat ruang ramah anak namun beralih fungsi sementara</p>	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<p>1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online</p> <p>2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM</p>	
6	Inovasi	Senen Farm	

17. Kelurahan Paseban dengan Indeks Pelayanan Publik 3.36, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	1. Belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah	<p>1. Standar Pelayanan agar ditetapkan dalam SK Lurah</p> <p>2. Skor IKM agar dipajang</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tersedia maklumat pelayanan kelurahan di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 56% dari total kebutuhan 2. Terdapat aturan terkait perilaku dan kode etik ASN 3. Proses pemberian penghargaan dan sanksi dinilai cepat (1 bulan) 4. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas dan memadai 2. Sistem antrian elektronik dengan mesin antrian berfungsi 3. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa toilet disabilitas dan step lobby 4. Terdapat ruang laktasi dan ruang bermain anak 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan

		elektronik hanya mencakup layanan PTSP.	kelurahan Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Taman hati PKK Paseban	

18. Kelurahan Kenari dengan Indeks Pelayanan Publik 3.35, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tidak tersedia maklumat pelayanan di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan 3. Maklumat pelayanan kelurahan dipajang di ruang pelayanan

2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 38 % dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas 2. Mesin antrian tidak berfungsi 3. Tersedia ruang laktasi dan arena bermain anak 4. Terdapat sarana bagi pemohon disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / sub menu pada website untuk informasi layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

19. Kelurahan Kwitang dengan Indeks Pelayanan Publik 3.34, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Tersedia maklumat pelayanan di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas 2. Mesin antrian berfungsi dengan baik 3. Tersedia ruang laktasi dan arena bermain anak 4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby 	Menyediakan toilet disabilitas
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi/ layanan kelurahan Pemutakhiran informasi

			kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Saung apung kwitang	

20. Kelurahan Gunung Sahari Selatan dengan Indeks Pelayanan Publik 3.3 kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Maklumat pelayanan kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan 3. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 38% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan

3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir relatif sempit 2. Mesin antrian tidak berfungsi 3. Tersedia ruang laktasi dan arena bermain anak 4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

21. Kelurahan Cikini dengan Indeks Pelayanan Publik 3.3, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	1. belum dilakukan penetapan dan	1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat

		<p>dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah</p> <p>2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan.</p> <p>3. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM</p>	<p>dalam bentuk SK Lurah</p> <p>2. Maklumat pelayanan kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan</p> <p>3. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan</p>
2	Profesionalisme SDM	<p>1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan</p> <p>2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi</p> <p>3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat</p>	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<p>1. Tempat parkir sempit</p> <p>2. Mesin antrian berfungsi dengan baik</p> <p>3. Tidak Tersedia ruang laktasi dan arena bermain anak</p> <p>4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby</p> <p>5. Toilet pria dan wanita terpisah</p>	<p>1. Menyediakan fasilitas ruang laktasi dan ruang ramah anak</p> <p>2. Menyediakan fasilitas toilet disabilitas</p>
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>

5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Bank sampah cikini	

22. Kelurahan Kebon Melati dengan Indeks Pelayanan Publik 3.25 kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Maklumat pelayanan kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan 3. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 63 % dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas 2. Mesin antrian berfungsi dengan baik 3. Tersedia ruang laktasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembalikan fungsi fasilitas ruang laktasi dan ruang ramah anak 2. Menyediakan fasilitas

		<p>dan arena bermain anak namun beralih fungsi sementara</p> <p>4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby</p> <p>5. Toilet pria dan wanita terpisah</p>	toilet disabilitas
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<p>1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online</p> <p>2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM</p>	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

23. Kelurahan Karet Tengsin dengan Indeks Pelayanan Publik 3.22, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah	<p>1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah</p> <p>2. Maklumat pelayanan</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<p>kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 63 % dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas 2. Mesin antrian berfungsi dengan baik 3. Tidak Tersedia ruang laktasi dan arena bermain 4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toilet disabilitas agar dikembalikan sesuai fungsinya 2. Menyediakan fasilitas ruang laktasi dan ruang ramah anak
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari</p>

			melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

24. Kelurahan Petamburan dengan Indeks Pelayanan Publik 3.2, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Maklumat pelayanan kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan 3. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 50 % dari total kebutuhan 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas 2. Mesin antrian berfungsi dengan baik 3. Tidak Tersedia ruang laktasi dan arena bermain 4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	Menyediakan fasilitas ruang laktasi dan ruang ramah anak
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	
6	Inovasi	Layanan google form untuk pelayanan PM Nikah dan Waris	

25. Kelurahan Pegangsaan dengan Indeks Pelayanan Publik 3.15, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Maklumat pelayanan sudah dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 56% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir relatif sempit 2. Mesin antrian berfungsi dengan baik 3. Tersedia ruang laktasi 4. Tidak tersedia ruang ramah anak 5. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby 6. Toilet pria dan wanita terpisah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan fasilitas ruang ruang ramah anak 2. Menyediakan fasilitas toilet disabilitas

4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM	
6	Inovasi	Tim pemulasaran covid 19	

26. Kelurahan Cempaka Baru dengan Indeks Pelayanan Publik 3.1, kategori BAIK DENGAN CATATAN (B-)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Maklumat pelayanan belum dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil	1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan 3. Maklumat pelayanan kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan

		SKM	
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir relatif sempit 2. Mesin antrian berfungsi dengan baik 3. Tidak tersedia ruang laktasi dan ruang ramah anak 4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby dan toilet disabilitas 5. Toilet pria dan wanita terpisah 	Menyediakan fasilitas ruang laktasi dan ruang ramah anak
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah 	

		terintegrasi dengan sistem CRM	
6	Inovasi	Tim pemulasaran jenazah covid 19	

27. Kelurahan Kebon Kelapa dengan Indeks Pelayanan Publik 2.79, kategori CUKUP (C)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Maklumat pelayanan belum dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan 3. Maklumat pelayanan kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 44% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan

3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir relatif sempit 2. Mesin antrian tidak berfungsi 3. Tidak tersedia ruang laktasi dan ruang ramah anak 4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby 5. Terdapat 2 toilet tanpa label informasi pria dan wanita 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan fasilitas ruang laktasi dan ruang ramah anak 2. Menyediakan fasilitas toilet disabilitas 3. Merapikan ruang pelayanan dari banner dan kardus yang tidak terpakai
4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	<p>Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan</p> <p>Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan</p>
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui tatap muka pelayanan maupun online 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM 	konsultasi
6	Inovasi	Hotline PM 1	

28. Kelurahan Utan Panjang dengan Indeks Pelayanan Publik 2.5, kategori CUKUP (C)

No	Unsur	Temuan	Catatan
1	Kebijakan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. belum dilakukan penetapan dan dokumentasi SP dalam bentuk SK Lurah 2. SP dipublikasikan di ruang pelayanan melalui brosur persyaratan pelayanan dan telah disosialisasikan. 3. Maklumat pelayanan belum dipajang di ruang pelayanan 4. Telah melaksanakan SKM dan menindaklanjuti hasil SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan Kelurahan agar dibuat dalam bentuk SK Lurah 2. Skor IKM dipajang di ruang pelayanan 3. Maklumat pelayanan kelurahan agar dipajang di ruang pelayanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah kapasitas SDM 56% dari total kebutuhan 2. Melaksanakan proses pemberian penghargaan dan sanksi 3. Respon petugas dalam memberikan layanan cepat 	Kapasitas SDM menjadi catatan pengusulan
3	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir luas 2. Mesin antrian tidak berfungsi 3. Tidak tersedia ruang laktasi dan ruang ramah anak 4. Terdapat sarana disabilitas berupa step lobby 5. Toilet masih menyatu 	Kantor kelurahan sedang direhab total, sementara menyewa gedung lain sebagai kantor

4	Sistem Informasi PP	SIPP kelurahan Masih berbentuk manual berupa brosur layanan, SIPP elektronik hanya mencakup layanan PTSP	Diperlukan Website / aplikasi untuk informasi dan / atau layanan kelurahan Selain itu, Pemutakhiran informasi kegiatan kelurahan dapat dilakukan secara mandiri setiap hari melalui media sosial kelurahan
5	Media Konsultasi dan Pengaduan	1. Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan baik melalui 2. Terdapat 14 kanal pengaduan telah terintegrasi dengan sistem CRM	
6	Inovasi	Kebun utan panjang	

B. TEMUAN TERKAIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KEPENDUDUKAN CAPIL

1. Pada masa pandemi mayoritas layanan berasal dari permohonan online melalui website jakgov.jakarta.go.id atau aplikasi Alpukat Betawi, sedangkan permohonan manual jumlahnya sudah menurun sehingga beban kerja lebih banyak di back office dibandingkan dengan di front office. Pelayanan perizinan/non perizinan online menjadi solusi atas kurangnya SDM di front office.
2. Beberapa sarana mesin antrian PTSP mengalami kerusakan dan belum dilakukan perbaikan. Kerusakan tersebut telah disampaikan kepada UP PTSP Tingkat Kota namun kegiatan pemeliharaan belum dapat dilaksanakan oelh tingkat kota karena efisiensi yang dilakukan atas atas anggaran pemeliharaan.

C. REKAPITULASI PELAYANAN YANG MASUK KE LOKET PTSP (PELAYANAN PTSP DAN KELURAHAN), SEMESTER I, JANUARI – JUNI 2021

1. Kecamatan Sawah Besar

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per Bulan
		PTSP	Kec/Kel		
1	Kecamatan Sawah Besar	584	303	887	29
2	Kelurahan Kartini	679	435	1114	37
3	Kelurahan Pasar Baru	1145	223	1368	46
4	Kelurahan Karang Anyar	423	249	672	22
5	Kelurahan Gn Sahari Utara	667	354	1021	34
6	Kelurahan Mangga Dua Selatan	791	335	1126	37

2. Kecamatan Senen

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per bulan
		PTSP	Kecamatan / Kelurahan		
1	Kecamatan Senen	1167	1076	2243	75
2	Kelurahan Senen	620	229	849	28
3	Kelurahan Kwitang	1282	412	1694	56
4	Kelurahan Kenari	1225	179	1404	47
5	Kelurahan Kramat	1826	399	2225	74
6	Kelurahan Paseban	2004	669	2673	89
7	Kelurahan Bungur	396	492	888	30

3. Kecamatan Kemayoran

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per bulan
		PTSP	Kecamatan/ Kelurahan		
1	Kecamatan Kemayoran	1644	1056	2700	90
2	Kelurahan Kemayoran	929	260	1189	40
3	Kelurahan GSS	1885	284	2169	72
4	Kelurahan Harapan Mulya	586	573	1159	39
5	Kelurahan Kebon Kosong	642	554	1196	40
6	Kelurahan Sumur Batu	1440	390	1830	61
7	Kelurahan Cempaka Baru	2031	679	2710	901341
8	Kelurahan Serdang	1341	916	2257	75
9	Kelurahan Utan Panjang	735	597	1332	44

4. Kecamatan Gambir

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per Bulan
		PTSP	Kecamatan / Kelurahan		
1	Kecamatan Gambir	816	323	1139	38
2	Kelurahan Petojo Utara	2068	570	2638	88
3	Kelurahan Cideng	211	381	592	20
4	Kelurahan Gambir	150	95	245	8
5	Kelurahan Duri Pulo	494	543	1037	34
6	Kelurahan Kebon Kelapa	739	277	1016	34
7	Kelurahan Petojo Selatan	1972	252	2224	74

5. Kecamatan Tanah Abang

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per bulan
		PTSP	Kecamatan/ Kelurahan		
1	Kecamatan Tanah Abang	1125	581	1706	57
2	Kelurahan Kb. Melati	1966	699	2665	89
3	Kelurahan Benhil	2645	855	3500	117
4	Kelurahan Kp. Bali	1254	183	1437	50
5	Kelurahan Gelora	112	36	148	5
6	Kelurahan Petamburan	1756	471	2227	74
7	Kelurahan Karet Tengsin	5789	442	6231	208
8	Kelurahan Kb. Kacang	1609	584	2193	73

6. Kecamatan Cempaka Putih

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per Bulan
		PTSP	Kecamatan / Kelurahan		
1	Kecamatan Cempaka Putih	229	996	1225	41
2	Kelurahan CPB	1596	1442	3038	101
3	Kelurahan CPT	1117	353	1470	49
4	Kelurahan Rawasari	775	543	1318	44

7. Kecamatan Johar Baru

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per Bulan
		PTSP	Kecamatan / Kelurahan		
1	Kecamatan Johar Baru	249	960	1209	40
2	Kelurahan Johar Baru	1550	851	2401	80

3	Kelurahan Kp Rawa	633	372	1005	33
4	Kelurahan Galur	828	294	1122	37
5	Kelurahan TanahTinggi	1302	889	2191	73

8. Kecamatan Menteng

No	Unit Kerja	Layanan		Jumlah	Rata – Rata per Bulan
		PTSP	Kecamatan / Kelurahan		
1	Kecamatan Menteng	1086	0	1086	36
2	Kelurahan Menteng	332	525	857	29
3	Kelurahan Cikini	1927	178	2105	70
4	Kelurahan Gondangdia	837	81	918	31
5	Kelurahan Kebon Sirih	485	369	854	28
6	Kelurahan Pegangsaan	1994	307	2301	77

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

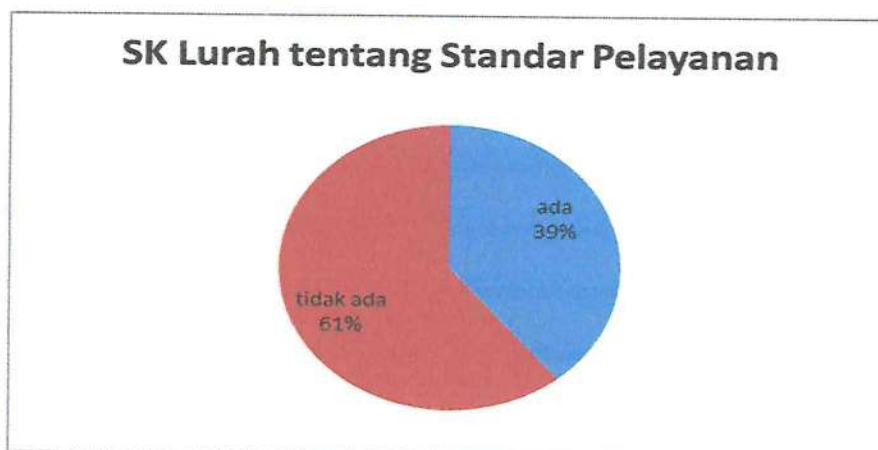
A. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan Rata – rata indeks pelayanan publik pada 28 Kelurahan di Jakarta Pusat adalah **3,37 (B-)**, dengan kategori **BAIK dengan catatan**. Dengan peringkat Kelurahan sebagai berikut

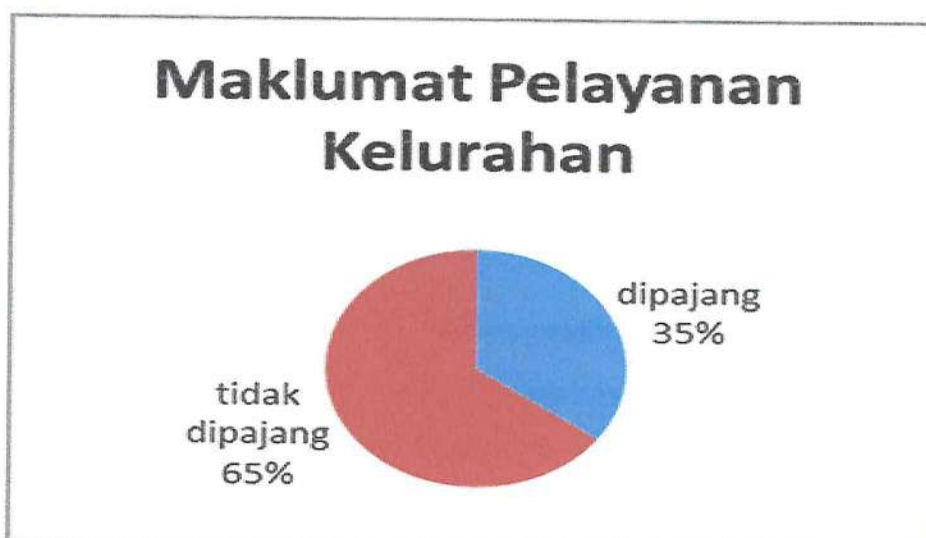
Peringkat	Kelurahan	Indek Pelayanan Publik (IPP)	Kriteria	Makna
1	MDS	3.98	B	Baik
2	Rawasari	3.8	B	Baik
3	Galur	3.7	B	Baik
4	sumur batu	3.63	B	Baik
5	Pasar Baru	3.54	B	Baik
6	petojo selatan	3.52	B	Baik
7	GSU	3.51	B	Baik
8	Kampung Rawa	3.48	B-	Baik dengan catatan
9	Kebon Sirih	3.46	B-	Baik dengan catatan
10	duri pulo	3.45	B-	Baik dengan catatan
11	gambir	3.45	B-	Baik dengan catatan
12	Kemayoran	3.45	B-	Baik dengan catatan
13	Bendungan Hilir	3.45	B-	Baik dengan catatan
14	serdang	3.43	B-	Baik dengan catatan
15	Gelora	3.38	B-	Baik dengan catatan
16	Senen	3.38	B-	Baik dengan catatan
17	Paseban	3.36	B-	Baik dengan catatan
18	kenari	3.35	B-	Baik dengan catatan
19	Kwitang	3.34	B-	Baik dengan catatan
20	GSS	3.3	B-	Baik dengan catatan
21	Cikini	3.3	B-	Baik dengan catatan
22	Kebon Melati	3.25	B-	Baik dengan catatan
23	Karet Tengsin	3.22	B-	Baik dengan catatan
24	Petamburan	3.2	B-	Baik dengan catatan
25	Pegangsaan	3.15	B-	Baik dengan catatan
26	cempaka baru	3.1	B-	Baik dengan catatan
27	kebon kelapa	2.79	C	Cukup
28	utan panjang	2.5	C	Cukup

Adapun catatan perbaikan, upaya yang dilakukan serta saran peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dirinci sebagai berikut :

1. Kebijakan Layanan



- Seluruh Kelurahan telah memiliki Pedoman Standar Pelayanan yakni Keputusan Walikota Nomor 121 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Dari 28 Kelurahan, hanya 11 Kelurahan (39%) yang telah menetapkan Standar Pelayanan dalam bentuk SK Lurah.
- Seluruh Kelurahan secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap Tahun, namun capaian Indeks Kepuasan Masyarakat tidak dipajang / dipublikasikan di ruang pelayanan.



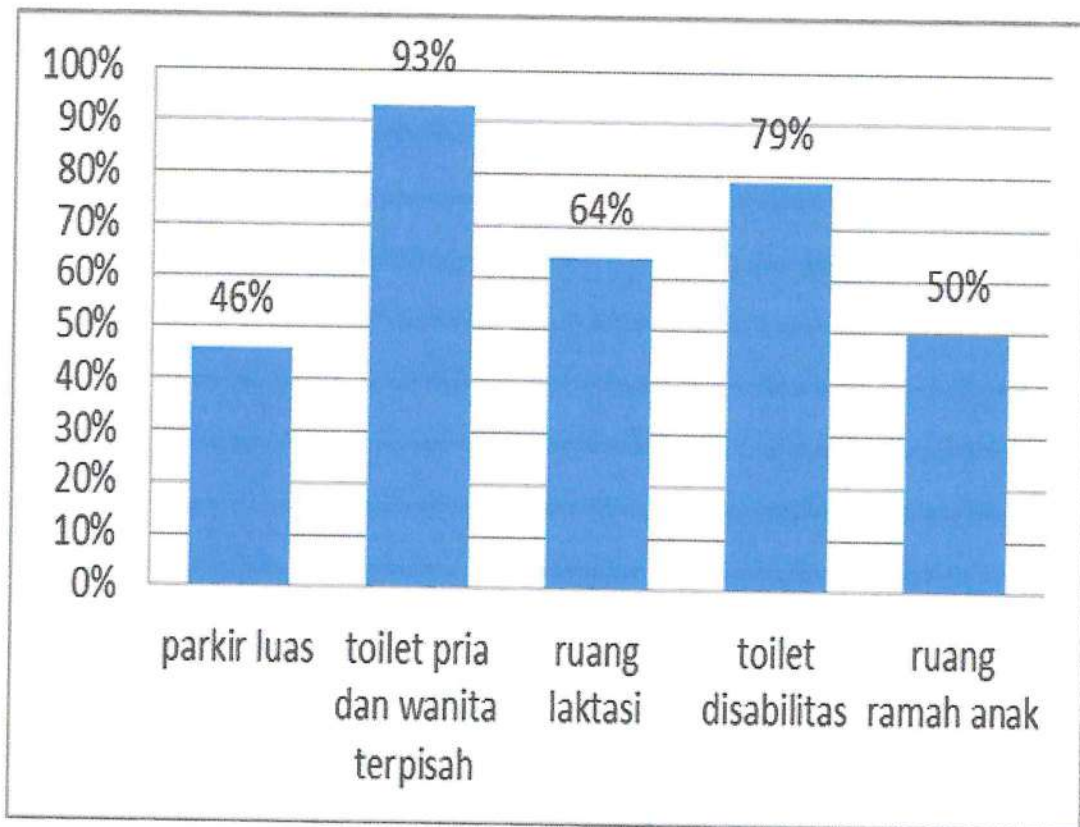
- Seluruh Kelurahan telah memiliki maklumat pelayanan, hal tersebut juga tertuang dalam SK Walikota Nomor 121 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Hasil observasi menunjukkan hanya 10 Kelurahan(36%) yang memajang maklumat pelayanan kelurahan di ruang pelayanan.

2. Profesionalisme SDM

- kapasitas SDM di Kelurahan rata – rata adalah 48 % dari formasi yang telah ditentukan sehingga masing - masing Kelurahan perlu memaksimalkan tenaga yang ada dalam pelaksanaan pelayanan.
- SDM melaksanakan pelayanan sesuai jam kerja yang berlaku dan terdapat extra waktu pelayanan pada saat hari libur terutama dalam pelaksanaan piket posko Covid, penyaluran bantuan, monitor pemulasaran, monitor pasien isoman dan tugas lain yang berkaitan dengan pandemi Covid 19.

3. Sarana Prasarana

Dari hasil observasi terhadap Sarana Prasarana di pelayanan sudah cukup memadai, dengan detail sebagai berikut :

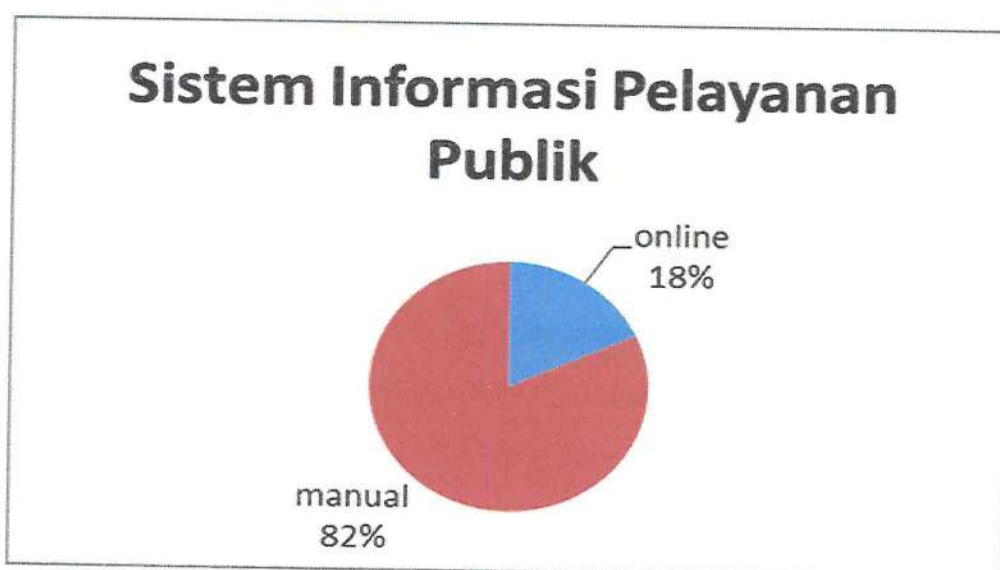


- Sebanyak 13 Kelurahan (46%) memiliki ruang parkir yang luas, dengan pemisahan antara kendaraan roda 2 dan roda 4. Seluruh Kelurahan memiliki tariff parkir gratis dengan petugas parkir dibantu oleh PPSU.
- Sebanyak 26 Kelurahan (93%) memiliki toilet pria dan wanita secara terpisah di ruang pelayanan, dengan dilengkapi dengan air bersih, tisu dan sabun.
- Sebanyak 18 Kelurahan telah memiliki fasilitas ruang laktasi dan 14 Kelurahan telah memiliki ruang ramah anak. Beberapa Kelurahan tidak memiliki ruang laktasi dan ruang ramah anak terkendala dengan luas

eksisting gedung kantor, sehingga sulit untuk menyediakan ruang laktasi dan ruang ramah anak.

- Sebanyak 22 Kelurahan (79%) memiliki toilet disabilitas, beberapa diantaranya beralih fungsi menjadi tempat penyimpanan barang PPSU. Tidak adanya pemohon disabilitas, serta kondisi pandemic membuat toilet disabilitas menjadi tidak digunakan sesuai fungsi, sehingga dimanfaatkan sebagai penyimpanan sementara bagi barang barang PPSU.
- Kondisi eksisting ruang pelayanan memang tidak dapat memenuhi kondisi ideal fasilitas seperti ruang laktasi permanen, ruang bermain anak, toilet disabilitas, back office dan ruang arsip yang luas. Setiap Kelurahan dapat bekerja sama dengan Unit PTSP untuk melakukan penataan dan memaksimalkan pemanfaatan ruangan yang tersedia.

4. Sistem Informasi pelayanan Publik



- Sistem informasi pelayanan publik milik kelurahan sebagian besar masih berbentuk form checklist manual atau brosur/leaflet, sedangkan website pelayanan PTSP hanya mengakomodir informasi pelayanan PTSP. Dari 28 Kelurahan, Sistem pelayanan publik secara online hanya ditemukan di 6 Kelurahan (21%), yaitu Kelurahan Kemayoran, Kelurahan Petamburan, Kelurahan Galur, Kelurahan Mangga Dua Selatan, Kelurahan Gunung Sahari Utara, Kelurahan Pasar Baru.

5. Media Konsultasi dan pengaduan

- Sudah terdapat sarana konsultasi dan pengaduan di Seluruh kelurahan. Sarana konsultasi dapat berupa tatap muka di ruang pelayanan atau melalui telepon dan email. Pada masa pandemi, seluruh Kelurahan menempatkan meja informasi dan konsultasi serta dropbox di depan Kantor Kelurahan.

- Sarana pengaduan pelayanan juga terbuka lebar melalui 14 kanal pengaduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta yang terintegrasi dengan aplikasi CRM.

6. Inovasi

Telah dilaksanakan beberapa inovasi yang murni milik Kelurahan yang telah diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) seperti Kebun Eduwisata milik Kebon Kosong dan Pelikan Masal milik Gambir. Sejumlah inovasi lainnya juga diikutsertakan dalam IGA Award diantaranya Senen Farm milik Senen, Saung Apung Kwitang, Taman Hati Paseban, Website Kelurahan kemayoran, Jack Farm Kemayoran dan beberapa inovasi di bidang penanganan Covid 19 seperti tim pemulasaran jenazah.

B. UPAYA YANG TELAH DILAKUKAN

1. Terkait Standar Pelayanan Kelurahan, sebagai bentuk penyeragaman terhadap pelayanan Kelurahan, telah diterbitkan Keputusan Walikota Nomor 121 Tahun 2020 tentang Pedoman terhadap Standar Pelayanan Kelurahan. Dari hasil evaluasi di 28 Kelurahan, ditemukan beberapa masukan terkait pembaruan Standar pelayanan yang ada terutama dari sisi persyaratan dengan mengacu pada peraturan baru terkait layanan tersebut. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat, melalui bagian KKPP telah mengeluarkan pembaruan atas Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan, yakni melalui Keputusan Walikota Nomor 86 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.
2. Terkait kapasitas SDM Kelurahan, Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik selalu melakukan update data formasi jabatan dan melakukan koordinasi terkait analisis jabatan dan analisis beban kerja dengan Badan kepegawaian Daerah. Usulan SDM untuk menduduki sejumlah jabatan kosong diverifikasi dan divalidasi oleh BKD. Pada Tanggal 31 Agustus 2021 dilakukan pelantikan pejabat administrastor dan pejabat pengawas untuk mengisi beberapa jabatan yang kosong.
3. Untuk sarana dan prasarana yang rusak di ruang pelayanan, PTSP Kota menyampaikan bahwa biaya pemeliharaan mesin antrian sudah dianggarkan di DPA UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2021 namun masih belum dapat terealisasi sebagai dampak pandemi Covid 19.
4. Terkait sistem informasi pelayanan publik yang masih manual, telah diupayakan pelaksanaan pelayanan kelurahan secara online dengan Pilot Project Kecamatan Sawah Besar dan 5 Kelurahan di Kecamatan Sawah Besar melalui aplikasi ePMSakti yang terintegrasi dengan jakevo. Selanjutnya telah

diterbitkan Keputusan Walikota nomor 90 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Adm. Jakarta Pusat secara online sebagai dasar penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara daring / online.

5. Terkait Inovasi Pelayanan Publik, pada Tahun 2021 Jakarta Pusat mengikutsertakan 19 Inovasi dalam Kompetisi IGA Award di Tahun 2021 (proses penilaian masih berlangsung).

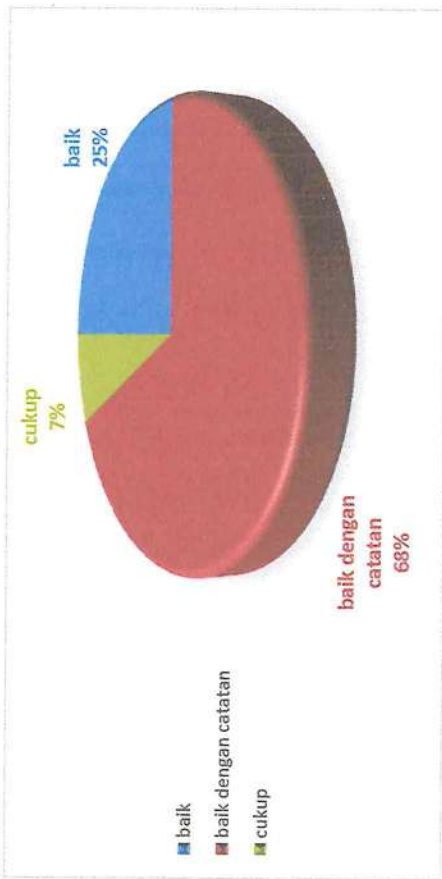
C. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Masing masing Kecamatan dan Kelurahan agar mempedomani SK Walikota Nomor 86 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat dan selanjutnya menetapkan SK Camat / Lurah tentang Standar Pelayanan di wilayahnya masing – masing.
2. Terkait Sistem Informasi Pelayanan Publik, akan segera diterbitkan surat tugas pelaksanaan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring serta sosialisasi pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring. Dengan demikian, pelayanan publik khususnya terkait administrasi kecamatan dan kelurahan di Jakarta Pusat dapat berjalan secara daring.
3. Akan diusulkan tautan/ sub menu pada website pusat.jakarta.go.id yang menginformasikan terkait pelayanan kecamatan dan kelurahan serta publikasi capaian Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan Jakarta Pusat..
4. Terkait inovasi, Kecamatan dan Kelurahan perlu menggali dan menginventarisir kembali inovasi yang dilakukan di wilayahnya. Inovasi yang telah dijalankan minimal 1 tahun dapat diusulkan dalam kompetisi inovasi daerah.

LAMPIRAN
MATRIKS PERHITUNGAN INDEKS PELAYANAN PUBLIK

No	kelurahan	kebijakan layanan (30%)	profesionalisme SDM (18%)	sarana prasarana (15%)	sistem informasi pelayanan publik (15%)	media konsultasi dan pengaduan (15%)	inovasi (7%)	Indeks Pelayanan Publik (IPP)	kategori	makna
1	MDS	5.06	4.36	3.01	3.6	3.85	1.5	3.98	B	Baik
2	Rawasari	3.93	4.46	3.54	3.4	4.38	1.75	3.8	B	Baik
3	Galur	3.85	3.87	3.26	3.27	4.49	2.75	3.7	B	Baik
4	sumur batu	3.63	4.43	3.43	3.4	3.98	1.75	3.63	B	Baik
5	Pasar Baru	3.59	4.52	3.24	3.51	3.05	2.5	3.54	B	Baik
6	petojo selatan	3.88	3.71	3.51	3.3	3.27	2.5	3.52	B	Baik
7	GUSU	3.88	3.86	3.41	3.51	3.38	1.5	3.51	B	Baik
8	Kampung Rawa	3.73	3.8	3.74	3.25	3.25	3.15	3.48	B-	Baik dengan catatan
9	Kebon Sirih	3.45	3.98	3.35	2.96	3.81	2.75	3.46	B-	Baik dengan catatan
10	duri pulo	3.57	4.53	2.95	3.35	3.74	0.75	3.45	B-	Baik dengan catatan
11	gambar	3.48	3.68	3.18	3.58	3.6	2.75	3.45	B-	Baik dengan catatan
12	Kemayoran	3.14	4.48	3.15	3.03	3.63	3.25	3.45	B-	Baik dengan catatan
13	Bendungan Hilir	3.61	4.41	3.54	2.58	3.77	1.25	3.45	B-	Baik dengan catatan
14	serdang	3.5	4.29	3.07	3.47	3.68	1	3.43	B-	Baik dengan catatan
15	Gelora	3.1	4.2	3.64	3.78	3.42	1	3.38	B-	Baik dengan catatan
16	Seneh	3.62	3.79	3	2.53	3.68	3.25	3.38	B-	Baik dengan catatan
17	Paseban	3.73	3.76	3.44	3.21	2.72	2.25	3.36	B-	Baik dengan catatan
18	kenari	3.38	4.02	3.61	2.95	3.73	1	3.35	B-	Baik dengan catatan
19	Kwitang	3.45	3.79	3.33	3	3.47	2.25	3.34	B-	Baik dengan catatan
20	GSS	3.43	4.6	3.32	2.17	3.46	1.5	3.3	B-	Baik dengan catatan
21	Cikini	3.55	3.77	2.57	3.38	3.59	1.75	3.3	B-	Baik dengan catatan
22	Kebon Melati	3.59	3.65	3.21	3.16	3.4	0.75	3.25	B-	Baik dengan catatan
23	Karet Tengsin	3.38	4.03	2.86	2.77	3.75	1	3.22	B-	Baik dengan catatan
24	Petamburan	3.05	3.79	2.27	3.34	3.42	3.75	3.2	B-	Baik dengan catatan
25	Pegangsaan	3.58	3.56	3.31	2.62	3.53	0.25	3.15	B-	Baik dengan catatan
26	campaka baru	3.16	3.73	2.55	3.33	3.43	1.25	3.1	B-	Baik dengan catatan
27	kebon kelapa	2.52	3.89	2.63	2.51	3.37	0.75	2.79	C	Cukup
28	utan panjang	2.62	3.12	2.2	2.36	1.82	2.75	2.5	C	Cukup
Rata - Rata 28 Kelurahan										
								3.37928571	B-	Baik dengan catatan

KATEGORI	JUMLAH KELURAHAN
baik	7
baik dengan catatan	19
cukup	2



NO	KELURAHAN	KEBIJAKAN LAYAMAN			PROFESIONALISME SDM	SARANA PRASARANA						SISTEM INFORMASI		SARANA PENGADUAN	INOVASI
		SK Lurah standar pelayanan ada	maklumat pelayanan dipajang	skor IKM		persentase SDM	parkir	toilet pria / wanita	laktasi	toilet disabilitas	ruang ramah anak	Informasi pelayanan online	layanan online kelurahan		
1	Galur		dipajang	dipajang	50%	relatif sempit	terdapat 2 ruangan toilet tanpa label informasi pria/wanita	x	x	x	online	ada	ada	community level air	
2	Kampung Rawa	x	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	luas	terpisah	ada, beralih fungsi sementara	ada	x	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
3	Rawasari	x	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	luas	terpisah	x	ada	ada, beralih fungsi sementara	form manual	x	ada	bank sampah	
4	Karet Tengsin	x	tidak dipajang	tidak dipajang	63%	luas	terpisah	x	ada	ada, beralih fungsi sementara	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
5	Gelora	x	tidak dipajang	tidak dipajang	56%	luas	menyatu	ada	ada, beralih fungsi sementara	ada, beralih fungsi sementara	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
6	Petamburan	x	tidak dipajang	tidak dipajang	50%	luas	terpisah	x	ada	ada	online	ada	ada	tim pemulasaran jenazah	
7	Kebon Melati		tidak dipajang	tidak dipajang	63%	luas	terpisah	ada, beralih fungsi sementara	x	ada, beralih fungsi sementara	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
8	Bendungan Hillir	ada	dipajang	tidak dipajang	44%	relatif sempit	terpisah	ada	ada	ada	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
9	petopj sebatan	ada	tidak dipajang	dipajang	44%	relatif sempit	terpisah	ada	ada	ada	form manual	x	ada	posanak	
10	duri pulo	ada	dipajang	tidak dipajang	38%	relatif sempit	terpisah	x	ada	x	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
11	kebon kelapa	ada	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	relatif sempit	terdapat 2 ruangan toilet tanpa label informasi pria/wanita	x	x	x	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
12	gambar	ada	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	luas	terpisah	ada, beralih fungsi sementara	ada	x	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
13	serdang	ada	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	luas	terpisah	x	ada	ada	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
14	cempaka baru	x	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	relatif sempit	terpisah	x	ada	ada	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
15	sumur batu	x	tidak dipajang	tidak dipajang	50%	luas	terpisah	ada	ada	ada	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
16	utan panjang	x	tidak dipajang	tidak dipajang	56%	luas	menyatu	x	x	x	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
17	GSS	x	tidak dipajang	tidak dipajang	38%	relatif sempit	terpisah	ada	ada	ada	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
18	Keimayoran	x	tidak dipajang	tidak dipajang	50%	luas	terpisah	ada, beralih fungsi sementara	ada	x	online	website kelurahan	ada	website kelurahan	
19	Senen	ada	dipajang	tidak dipajang	38%	luas	terpisah	ada	x	ada, beralih fungsi sementara	form manual	x	ada	senen farm	
20	Paseban	x	dipajang	tidak dipajang	56%	luas	terpisah	ada	ada	ada, beralih fungsi sementara	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
21	Kwitang	x	dipajang	tidak dipajang	44%	relatif sempit	terpisah	ada	x	ada	form manual	x	ada	saung apung	
22	kenari	x	tidak dipajang	tidak dipajang	36%	luas	terpisah	ada	ada	ada	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
23	MDS	ada	dipajang	tidak dipajang	56%	luas	terpisah	ada	ada	ada	online	pm 1 online	ada	PM 1 online	
24	GSU	ada	dipajang	tidak dipajang	44%	luas	terpisah	ada	x	ada	online	pm 1 online	ada	PM 1 online	
25	Pasar Baru	ada	dipajang	tidak dipajang	44%	relatif sempit	terpisah	ada	x	ada	online	pm 1 online	ada	PM 1 online	
26	Pegaangsaan	x	dipajang	tidak dipajang	50%	relatif sempit	terpisah	ada	x	x	form manual	x	ada	tim pemulasaran jenazah	
27	Cikini	x	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	relatif sempit	terpisah	x	x	x	form manual	x	ada	bank sampah	
28	Kebon Sirih	x	tidak dipajang	tidak dipajang	44%	relatif sempit	terpisah	ada	x	ada	form manual	x	ada	urban farming kebon sirih	
		39%	36%	7%	48%	46%	93%	64%	79%	50%	21%	18%	100%		

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENGENDALIAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

