



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Jakarta
a city of collaboration



KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
Jl. Prapanca Raya No.9

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2021 dapat diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di Kelurahan-Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Namun dikarenakan adanya Pandemi Covid-19 pelaksanaan survei hanya dilaksanakan terhadap 2 (dua) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ketertiban Umum.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan Nomor 140 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2021.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga kegiatan SKM ini dapat berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Selanjutnya diharapkan kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan perlu ditingkatkan oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei tersebut.

Kami menyadari berbagai kekurangan yang terdapat dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat oleh karena itu segala bentuk petunjuk dan saran dalam penyempurnaan laporan ini akan diterima dengan terbuka.

Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam menunjang kegiatan pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dan perbaikan-perbaikan pelayanan publik sebagai tindak lanjut hasil survei ini diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Jakarta, 3 Desember 2021

Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan



Murikin, S.Sos., M.Si.

NIP. 197108011994031002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
E. Sasaran	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	5
H. Ruang Lingkup	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
A. Kedudukan / Letak Geografis	7
B. Struktur Organisasi Kota Adm. Jakarta Selatan	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	14
B. Identitas / Karakter Responden	14
1. Pelayanan PPSU	14
2. Pelayanan Ketertiban Umum	16
C. Pelaksanaan Pengumpulan Data	19
1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	19
2. Pengumpulan Data	19
D. Pengolahan Data	20
E. Hasil Pengolahan Data	20
1. Kecamatan Kebayoran Lama	21
2. Kecamatan Kebayoran Baru	22
3. Kecamatan Pesanggrahan	22
4. Kecamatan Mampang Prapatan	23
5. Kecamatan Pancoran	24
6. Kecamatan Setiabudi	24
7. Kecamatan Cilandak	25
8. Kecamatan Jagakarsa	25
9. Kecamatan Pasar Minggu	26

10. Kecamatan Tebet	26
F. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Adm. Jakarta Selatan	33
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	35
A. Kesimpulan.....	35
B. Saran.....	35
Lampiran	
a. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
b. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan Nomor 140 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2021	
c. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
d. Nilai IKM Per Unsur	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	6
Tabel 2.1. Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	8
Tabel 3.1. Karakteristik Responden Pelayanan PPSU	14
Tabel 3.2. Karakteristik Responden Pelayanan Ketertiban Umum.....	16
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Adm. Jakarta Selatan	21
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat 3 (Tiga) Terendah di Kelurahan Kota Adm. Jakarta Selatan.....	27
Tabel 3.5. Nilai Terendah dan Tertinggi pada masing–masing Unsur di Kelurahan Kota Adm. Jakarta Selatan.....	29
Tabel 3.6. Nilai IKM Kota Adm. Jakarta Selatan	33
Tabel 3.7. Target dan Realisasi IKM Kota Adm. Jakarta Selatan.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan 7

Gambar 2.2. Struktur Organisasi Sekretariat Kota Administrasi
Jakarta Selatan 13

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 penerima layanan/pengguna layanan. 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 Selatan. 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.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang rencananya dilakukan dengan menggunakan 6 indikator yang terdiri dari PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA. Namun dikarenakan adanya Pandemi Covid-19 yang mengakibatkan beberapa pelayanan tidak berjalan maksimal, maka hanya 2 indikator layanan yang dilakukan survei yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ketertiban Umum.

Melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik maka dari itu Pemerintah Tingkat Kota Administrasi Jakarta Selatan melalui Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan. Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini merupakan survei kali kedua yang dilakukan Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan menggunakan link JakSurvei.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.
11. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
12. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan Nomor 140 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2021.

C. Tujuan

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

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kota Administrasi Jakarta Selatan secara keseluruhan.
2. Untuk membantu dalam memberikan pembinaan terkait pelayanan publik kepada Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan.
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 Selatan secara periodik.

D. Manfaat

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

1. Untuk mengetahui kinerja Kota Administrasi Jakarta Selatan 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 Selatan 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.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kota Administrasi Jakarta Selatan 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 Selatan berisi tentang hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada 65 (Enam Puluh Lima) Kelurahan dan 10 (Sepuluh) 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.

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.

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.

G. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan dilaksanakan pada bulan November sampai dengan Desember 2021 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh Kecamatan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan. Adapun jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Persiapan dan perencanaan SKM 2021												
Pelaksanaan SKM di Kelurahan menggunakan Aplikasi JakSurvei												
Pengolahan Data SKM oleh Diskominfo												
Pemberian hasil pengolahan Data SKM oleh Diskominfo ke Wilayah												
Pengolahan SKM Kelurahan (Laporan SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												
Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan)												
Laporan SKM Kecamatan terkirim ke Kota												
Pengolahan SKM (Laporan SKM Kota)												
Laporan SKM Kota terkirim ke Biro ORB												

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 Administrasi Jakarta Selatan dengan ruang lingkup penilaian terhadap 2 indikator pelayanan yaitu:

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.

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 Administrasi Jakarta Selatan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Kedudukan / Letak Geografis

Kota Administrasi Jakarta Selatan di sebelah utara berbatasan dengan wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat, sebelah timur berbatasan dengan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Depok dan sebelah barat berbatasan dengan Kota Tangerang dengan rincian sebagai berikut.

- Utara : Banjir Kanal, Jalan Sudirman, Kecamatan Tanah Abang (Kota Adm. Jakarta Pusat), Jalan Kebayoran Lama dan Kebon Jeruk (Kota Adm. Jakarta Selatan)
- Timur : Kali Ciliwung (Kota Adm. Jakarta Timur)
- Selatan : Kotamadya Depok, Provinsi Jawa Barat
- Barat : Kecamatan Ciputat dan Ciledug Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten



Gambar 2.1. Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan

Jakarta Selatan terletak pada 106°22'42 Bujur Timur (BT) s.d. 106°58'18 BT, dan 5°19'12 Lintang Selatan (LS). Luas Wilayah sesuai dengan Keputusan Gubernur DKI Nomor 1815 tahun 1989 adalah 145,37 km² atau 22,41% dari luas DKI Jakarta dan 0.007% dari luas wilayah Indonesia (1.860.359,67 km²).

Kota Administrasi Jakarta Selatan mempunyai karakteristik / ciri khas sebagai berikut:

- 1. Daerah Resapan Air.
- 2. Kawasan ekonomi prospektif di kawasan Segitiga.
- 3. Pengembangan kawasan bernilai sejarah di Kebayoran.
- 4. Kawasan perwakilan negara asing khususnya di Segitiga Kuningan, Sekretariat ASEAN, Kantor/Rumah Dinas Kedutaan, KPK, Mabes POLRI, Kantor Kementerian (Nakertrans, PU, Hukum dan HAM, Kesehatan, dsb).
- 5. Pengembangan pusat pembibitan dan penelitian tanaman dan perikanan.
- 6. Pengembangan kawasan Perkampungan Budaya Betawi sebagai lingkungan Cagar Budaya, dan dikembangkannya Kawasan Kemang.

Kota Administrasi Jakarta Selatan berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2014 tentang Rencana Detail Tata Ruang dan Peraturan Zonasi memiliki luas wilayah 145,37 km². Ketinggian maksimum berada 5-50 meter di atas permukaan laut.

Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan pusat kegiatan bisnis dimana terdapat sebagian besar kantor pusat bank, asuransi dan keuangan, perdagangan dan jasa serta pusat perdagangan sekuritas seperti kawasan segitiga emas Kuningan, Casablanca, Sudirman Cental Bisnis District (SCBD) dan Blok M yang juga merupakan kawasan ekonomi berskala internasional.

Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan terbagi menjadi 10 wilayah kecamatan dan 65 kelurahan.

Tabel 2.1.
Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Kecamatan	Luas (km²)	Persentase (%)
1.	Tebet	9,03	6,39
2.	Setiabudi	8,85	6,26
3.	Mampang Prapatan	7,73	5,47
4.	Pasar Minggu	21,69	15,35
5.	Kebayoran Lama	16,72	11,83
6.	Cilandak	18,16	12,85
7.	Kebayoran Baru	12,93	9,14
8.	Pancoran	8,63	6,10
9.	Jagakarsa	24,87	17,59
10.	Pesanggrahan	12,76	9,02
	Jumlah	145,37	100,00

B. Struktur Organisasi Kota Administrasi Jakarta Selatan

1. Walikota

Merupakan Pimpinan tinggi di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur dan dalam menjalankan tugasnya Walikota dibantu oleh Wakil Walikota dan Sekretaris Kota.

2. Wakil Walikota

Wakil Walikota adalah pimpinan tinggi dibawah walikota yang membantu Walikota dalam koordinasi, pemantauan dan pengendalian penyelenggaraan tugas pemerintah Kota Administrasi oleh Suku Dinas, Kantor, Kecamatan dan Kelurahan; Membantu Walikota dalam pengendalian operasional pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, serta penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP); Melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota; Mewakili Walikota apabila berhalangan dalam melaksanakan tugasnya; Melaporkan dan mempertanggungjawabkan tugasnya kepada Walikota.

3. Sekretariat Kota

Adalah unsur pimpinan staf Kota Administrasi yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Kota yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota. Sekertaris Kota mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyusun kebijakan operasional, mengkoordinasikan, memantau dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pemerintah oleh Suku Dinas, Kantor, Satuan Polisi Pamong Praja Kota, Kecamatan dan Kelurahan serta melaksanakan tugas Administrasi Kota Administrasi. Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris Kota dibantu oleh Asisten Sekretaris Kota. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 ada 3 (tiga) Asisten yang membantu pelaksanaan tugas Sekretaris Kota yaitu Asisten Pemerintahan, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, dan Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat.

- Asisten Pemerintahan

Asisten Pemerintahan mempunyai tugas membantu Sekretaris Kota dalam:

- a. Memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi tata pemerintahan, hukum, ketatalaksanaan dan pelayanan publik serta kepegawaian.
- b. Mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan operasional administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kepegawaian, kesatuan bangsa dan politik, komunikasi dan informatika, ketenteraman dan ketertiban umum, penegakan peraturan perundangundangan daerah dan kewilayahan.

- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja dan anggaran dan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat daerah bidang pemerintahan tingkat kota administrasi.
- d. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah bidang pemerintahan tingkat kota administrasi.
- e. Melaksanakan fasilitasi pemantauan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat SKPD bidang pemerintahan, kecamatan serta kelurahan.
- f. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi dan membina kecamatan serta kelurahan.
- g. Mendukung kegiatan pelayanan pajak di wilayah kota administrasi.

Dalam menjalankan tugasnya Asisten Pemerintahan berkoordinasi dengan SKPD/UKPD sebagai berikut:

- 1) Inspektur Pembantu Kota Administrasi
- 2) Suku Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota.
- 3) Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi.
- 4) Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi.
- 5) Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi.
- 6) Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi.
- 7) Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi.
- 8) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Administrasi.
- 9) Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi.
- 10) Kecamatan.
- 11) Kelurahan.

- **Asisten Perekonomian dan Pembangunan**

Asisten Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas membantu Sekretaris Kota dalam:

- a. Memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi bagian perekonomian dan pembangunan Kota Administrasi.
- b. Mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan operasional koperasi, usaha kecil dan menengah, perdagangan, perindustrian, energi, pangan, kelautan dan perikanan, pertanian, pariwisata, kebudayaan, tenaga kerja, transmigrasi, bina marga, tata air, perumahan dan kawasan permukiman, penataan ruang, pertanahan, kehutanan, pertamanan, pemakaman, lingkungan hidup, kebersihan dan perhubungan.

- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja dan anggaran dan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat daerah bidang perekonomian dan bidang pembangunan tingkat kota administrasi.
- d. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah bidang perekonomian dan bidang pembangunan tingkat kota administrasi.
- e. Mengoordinasikan, memantau, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pembangunan di wilayah Kota Administrasi.
- f. Mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pemanfaatan ruang serta pengawasan dan penertiban bangunan.
- g. Melaksanakan pengoordinasian penagihan atas kewajiban pengembang yang tertuang dalam Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (SIPPT)/ Surat Izin Pemanfaatan Ruang berkoordinasi dengan SKPD/UKPD yang melaksanakan urusan penunjang bidang aset.
- h. Memfasilitasi pemantauan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat SKPD bidang perekonomian dan pembangunan pada Kota Administrasi.
- i. Berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kota.

Dalam menjalankan tugasnya Asisten Perekonomian dan Pembangunan berkoordinasi dengan SKPD/UKPD sebagai berikut:

- 1) Suku Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian Kota Administrasi.
- 2) Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Administrasi.
- 3) Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Kota Administrasi.
- 4) Suku Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Administrasi.
- 5) Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi.
- 6) Suku Dinas Bina Marga Kota Administrasi.
- 7) Suku Dinas Sumber Daya Air Kota Administrasi.
- 8) Suku Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Administrasi.
- 9) Suku Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan Kota Administrasi.
- 10) Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Administrasi.
- 11) Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi.

- **Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat**

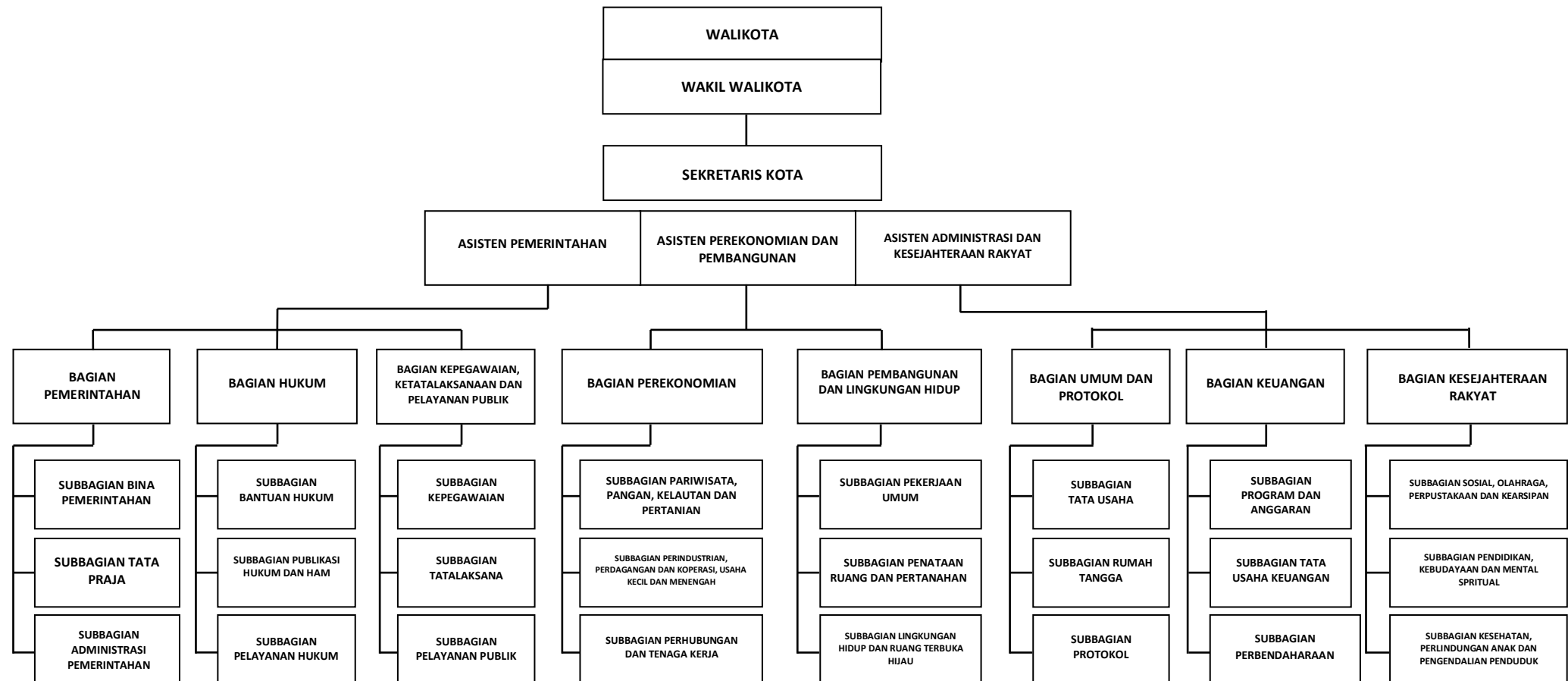
Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas membantu Sekretaris Kota dalam:

- a. Memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi bagian Umum dan Protokol, Bagian Keuangan dan Bagian Kesejahteraan Rakyat Kota Administrasi;
- b. Mengoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran Kota Administrasi;
- c. Memantau, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran Kota Administrasi;
- d. Mengoordinasikan penyusunan laporan keuangan (realisasi anggaran, neraca dan catatan atas laporan keuangan Kota Administrasi; dan
- e. Mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan operasional sosial, pendidikan dasar, pendidikan menengah, kesehatan masyarakat, olahraga dan pemuda, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, keluarga berencana serta perpustakaan dan arsip.
- f. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja dan anggaran dan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat daerah bidang Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat; melaksanakan fasilitasi pemantauan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat SKPD bidang Kesejahteraan Rakyat.
- g. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah bidangkesejahteraan Rakyat tingkat kota administrasi;
- h. Berkedudukan dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Kota.

Dalam menjalankan tugasnya Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat berkoordinasi dengan SKPD/UKPD sebagai berikut:

- 1) Suku Dinas Sosial Kota Administrasi.
- 2) Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi.
- 3) Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi.
- 4) Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi.
- 5) Suku Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Administrasi.
- 6) Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk Kota Administrasi.
- 7) Suku Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi.
- 8) Suku Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Administrasi.
- 9) Suku Badan Pengelolaan Aset Daerah Kota Administrasi.
- 10) Suku Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Administrasi.
- 11) Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi.

STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
BERDASARKAN PERGUB NOMOR 152 TAHUN 2019



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Selatan

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan Nomor 140 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2021

B. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

Tabel 3.1.
Karakteristik Responden Pelayanan PPSU

No	Karakteristik	Orang	Presentase
A	Jenis Kelamin		
	Perempuan	6241	56,30%
	Laki-laki	4845	43,70%
B	Usia		
	36-45 Tahun	3366	30,36%
	46-55 Tahun	2972	26,81%
	26-35 Tahun	2110	19,03%
	17-25 Tahun	1286	11,60%
	>55 Tahun	1175	10,60%
	<17 Tahun	177	1,60%
C	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	3900	35,18%
	Pegawai Swasta	1852	16,71%
	Petugas PPSU	1368	12,34%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	848	7,65%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	736	6,64%
	Pelajar/Mahasiswa	578	5,21%
	Tenaga Honorer	370	3,34%
	Tidak Bekerja	311	2,81%
	PNS/Guru	263	2,37%
	Pengelola RPTRA	156	1,41%
	Dasawisma	122	1,10%
	Pensiunan	119	1,07%
	Jumantik	84	0,76%
	Karyawan Swasta	40	0,36%
	FKDM	35	0,32%
	Ojek Online/Konvensional	34	0,31%
	TNI	30	0,27%
	PKK	28	0,25%
	Buruh	25	0,23%
	Petugas Ketertiban Umum	25	0,23%

	LMK	20	0,18%
	Guru nonpns	15	0,14%
	Lainnya	14	0,13%
	Lainnya Swasta	13	0,12%
	POLRI	12	0,11%
	BUMN	5	0,05%
	Lainnya Serabutan	4	0,04%
	PJLP	3	0,03%
	Driver online	3	0,03%
	Lainnya Spg	3	0,03%
	Lainnya Karang Taruna	2	0,02%
	Lainnya musisi	2	0,02%
	Lainnya Kurir	2	0,02%
	Lainnya Sopir	2	0,02%
	Lainnya Jasa	2	0,02%
	Lainnya Kuli	2	0,02%
	Lainnya ART	2	0,02%
	Lainnya Pengusaha	2	0,02%
	Lainnya Teknisi AC	1	0,01%
	Lainnya Masyarakat	1	0,01%
	Lainnya kasir	1	0,01%
	Lainnya Dosen	1	0,01%
	Lainnya Jasa kecantikan	1	0,01%
	Lainnya Operator sekolah paud	1	0,01%
	Lainnya Trafis	1	0,01%
	Lainnya Pariwisata	1	0,01%
	Lainnya dokter	1	0,01%
	Lainnya Paruh Waktu	1	0,01%
	Lainnya Mitrausaha	1	0,01%
	Lainnya Pasang mote di butik	1	0,01%
	Lainnya sudah pensiun	1	0,01%
	Lainnya Engineering	1	0,01%
	Lainnya Tenaga kontrak	1	0,01%
	Cleaning service	1	0,01%
	Lainnya Tukang parkir	1	0,01%
	Lainnya Pelayanan warung	1	0,01%
	Lainnya dekor	1	0,01%
	Lainnya Pemberdaya masyarakat	1	0,01%
	Lainnya ATLM	1	0,01%
	Lainnya PENDAMSOS PUSDATIN JAMSOS	1	0,01%
	Lainnya Masyarakat umum	1	0,01%
	Lainnya Pendidik PAUD	1	0,01%
	Lainnya Cook	1	0,01%
	Lainnya pengacara	1	0,01%
	Lainnya Store associate	1	0,01%
	Lainnya Pengolah kontrak an	1	0,01%
	Lainnya Csr	1	0,01%
	Lainnya Bengkel motor	1	0,01%
	Lainnya Tenaga kesehatan	1	0,01%
	Lainnya Pensiunan ka.TU	1	0,01%
	Lainnya Toga	1	0,01%
	Lainnya Penyedia jasa	1	0,01%
	Lainnya Tukang kebun	1	0,01%

	Lainnya Perumda pasar jaya	1	0,01%
	Lainnya Kariawan swasta	1	0,01%
	Lainnya Peternak unggas	1	0,01%
	Lainnya ketua rw	1	0,01%
	Lainnya relawan puskesmas	1	0,01%
	Lainnya Kuli bangunan	1	0,01%
	Lainnya SA	1	0,01%
	Lainnya Lembaga Musyawah Kelurahan	1	0,01%
	Lainnya Satpol PP	1	0,01%
	Lainnya Lembaga musyawarah kelurahan	1	0,01%
	Lainnya Sawasta	1	0,01%
	Lainnya Barista	1	0,01%
	Lainnya Security	1	0,01%
	Lainnya Baru lulus	1	0,01%
	Lainnya Self employed	1	0,01%
	Lainnya General servic	1	0,01%
	Lainnya Pekerja lepas	1	0,01%
	Admin	1	0,01%
	Lainnya Pekerja srabutan	1	0,01%
D	Pendidikan Terakhir		
	SMA/Setingkat	6962	62,80%
	Sarjana S1	1378	12,43%
	SMP/Setingkat	1338	12,07%
	Diploma D1/D2/D3/D4	722	6,51%
	SD/Setingkat	560	5,05%
	Magister S2	106	0,96%
	Tidak Pernah Sekolah	11	0,10%
	Doktor S3	6	0,05%
	Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	3	0,03%

Pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan sebagian besar:

- 1. Berjenis kelamin Perempuan (56,30 %)
- 2. Usia 36-45 Tahun (30,36 %)
- 3. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga (35,18 %)
- 4. Pendidikan Terakhir SMA (62,80 %)

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

Tabel 3.2.
Karakteristik Responden Pelayanan Ketertiban Umum

No	Karakteristik	Orang	Presentase
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	5791	59,34%
	Laki-laki	3968	40,66%
2	Usia		
	36-45 Tahun	2889	29,60%
	46-55 Tahun	2628	26,93%
	26-35 Tahun	1836	18,81%
	17-25 Tahun	1197	12,27%

	>55 Tahun	1043	10,69%
	<17 Tahun	166	1,70%
3	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	3614	37,03%
	Pegawai Swasta	1774	18,18%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	854	8,75%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	649	6,65%
	Pelajar/Mahasiswa	582	5,96%
	Petugas PPSU	493	5,05%
	Tenaga Honorer	369	3,78%
	Tidak Bekerja	297	3,04%
	PNS/Guru	241	2,47%
	Pengelola RPTRA	145	1,49%
	Dasawisma	113	1,16%
	Petugas Ketertiban Umum	98	1,00%
	Pensiunan	95	0,97%
	Jumantik	86	0,88%
	FKDM	46	0,47%
	Karyawan Swasta	33	0,34%
	PKK	33	0,34%
	Buruh	27	0,28%
	Ojek Online/Konvensional	27	0,28%
	TNI	27	0,28%
	LMK	19	0,19%
	POLRI	16	0,16%
	Lainnya Swasta	15	0,15%
	Guru nonpns	11	0,11%
	Lainnya	9	0,09%
	PJLP	6	0,06%
	Driver online	5	0,05%
	BUMN	4	0,04%
	Lainnya Sopir	3	0,03%
	Lainnya Kurir	3	0,03%
	Lainnya Serabutan	2	0,02%
	Lainnya Security	2	0,02%
	Lainnya siswa	2	0,02%
	Lainnya musisi	2	0,02%
	Lainnya Kuli	2	0,02%
	Lainnya ART	2	0,02%
	Lainnya Tenaga kesehatan	1	0,01%
	Lainnya Seniman	1	0,01%
	Lainnya Marbot masjid	1	0,01%
	Lainnya Masyarakat	1	0,01%
	Lainnya Spg	1	0,01%
	Lainnya Masyarakat umum	1	0,01%
	Lainnya Tukang parkir	1	0,01%
	Lainnya Jualan Nasi Kuninng	1	0,01%
	Lainnya Irt	1	0,01%
	Lainnya Ngerajut	1	0,01%
	Lainnya Jasa kecantikan	1	0,01%
	Lainnya Operator sekolah paud	1	0,01%
	Lainnya sudah pensiun	1	0,01%
	Lainnya Paruh Waktu	1	0,01%

	Lainnya Terkena PHK	1	0,01%
	Lainnya Karang Taruna	1	0,01%
	Lainnya dokter	1	0,01%
	Keamanan	1	0,01%
	Lainnya Sawasta	1	0,01%
	Lainnya Pelayanan warung	1	0,01%
	Lainnya Self employed	1	0,01%
	Lainnya Pemberdaya masyarakat	1	0,01%
	Lainnya Kuli bangunan	1	0,01%
	Lainnya Pendamsos	1	0,01%
	Lainnya Lembaga musyawarah kelurahan	1	0,01%
	Lainnya Kariawan swasta	1	0,01%
	Lainnya Suasta	1	0,01%
	Lainnya General servic	1	0,01%
	Lainnya Engineering	1	0,01%
	Lainnya Baru lulus	1	0,01%
	Lainnya Tenaga kontrak	1	0,01%
	Lainnya KONSULTAN	1	0,01%
	Lainnya Tukang kebun	1	0,01%
	Lainnya Dosen	1	0,01%
	Lainnya Umum	1	0,01%
	Lainnya Photgrahper	1	0,01%
	Lainnya FINANCIAL CONSULTAN	1	0,01%
	Lainnya Sales	1	0,01%
	Lainnya Satpol PP	1	0,01%
	Lainnya Pendidik PAUD	1	0,01%
	Lainnya ATLM	1	0,01%
	Lainnya pengacara	1	0,01%
	Lainnya Bidang jasa	1	0,01%
	Lainnya Pengajar	1	0,01%
	Lainnya Buka warteq	1	0,01%
	Lainnya Crew store	1	0,01%
	Lainnya Dadang	1	0,01%
	Lainnya Pengusaha	1	0,01%
	Lainnya Penyedia jasa	1	0,01%
	Cleaning service	1	0,01%
	Admin	1	0,01%
	Lainnya Pasang mote di butik	1	0,01%
	Lainnya Pekerja srabutan	1	0,01%
4	Pendidikan Terakhir		
	SMA/Setingkat	6121	62,72%
	Sarjana S1	1218	12,48%
	SMP/Setingkat	1165	11,94%
	Diploma D1/D2/D3/D4	675	6,92%
	SD/Setingkat	465	4,76%
	Magister S2	96	0,98%
	Tidak Pernah Sekolah	11	0,11%
	Doktor S3	6	0,06%
	Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	2	0,02%

Pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan sebagian besar:

- 1. Berjenis kelamin Perempuan (59,34 %)

2. Usia 36-45 Tahun (29,60 %)
3. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga (37,03 %)
4. Pendidikan Terakhir SMA (62,72 %)

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun pelaksanaan survei 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

Adapun teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui metode:

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 oleh seluruh Kelurahan dengan cara memberi link jaksurvei kepada responden untuk pengisian kuesioner SKM yang langsung terintegrasi secara sistem ke Dinas Komunikasi Informatika Provinsi DKI Jakarta. Kuesioner ini digunakan dalam upaya memperoleh data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pemanfaat dari pelayanan 2 indikator yaitu pelayanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ketertiban Umum (Tibum).

D. Pengolahan Data

Survei yang telah diinput melalui Link Jaksurvei yang disediakan, selanjutnya diproses/dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DKI Jakarta dan hasil analisis SKM diberikan kepada wilayah Kota/Kabupaten Administrasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan kompilasi data dari 2 jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak (jumlah responden x jumlah Kecamatan) responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 11.086 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 9.759 responden;

Total jumlah responden sebanyak 20.845 (Dua Puluh Ribu Delapan Ratus Empat Puluh Lima) responden.

E. Hasil Pengolahan Data

Seluruh Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Oktober tahun 2021 terhadap jenis pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum. Data hasil survei di tingkat Kelurahan menjadi agregat nilai IKM Kecamatan yang selanjutnya menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Data tersebut diolah oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan didapatkan dari nilai rata-rata IKM pelayanan masing-masing Kecamatan.

Tabel 3.3.
Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Kecamatan	IKM Pelayanan		IKM
		PPSU	Ketertiban Umum	
1	Kebayoran Lama	86,97	86,79	86,88
2	Kebayoran Baru	91,63	91,32	91,48
3	Pesanggrahan	93,20	93,18	93,19
4	Mampang Prapatan	91,33	91,10	91,21
5	Pancoran	92,04	93,11	92,57
6	Setiabudi	88,92	88,53	88,73
7	Cilandak	90,65	90,26	90,46
8	Jagakarsa	92,62	93,22	92,92
9	Pasar Minggu	93,18	93,58	93,38
10	Tebet	91,94	92,04	91,99
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan		91,25	91,31	91,28

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 10 (Sepuluh) Kecamatan lingkup Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan hasil sebagai berikut:

1. Kecamatan Kebayoran Lama

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kebayoran Lama yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 86,79 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Kompetensi Pelaksana, Produk Layanan, Sarana dan Prasarana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih ada petugas yang kurang kompeten dalam memberikan pelayanan.
- b. Adanya beberapa kendala dalam penanganan aduan seperti waktu tugas yang bersamaan di lokasi lain.
- c. Sarana pendukung yang ada jumlahnya terbatas sehingga kurang maksimal dalam pelaksanaan tugas di lapangan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 86,97 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/Tarif, Prilaku Pelaksana, dan Persyaratan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya pembinaan terhadap petugas untuk tidak melakukan praktek KKN.
- b. Petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.
- c. Kemudahan yang diberikan oleh petugas dalam mengurus persyaratan administrasi yang diperlukan.

2. Kecamatan Kebayoran Baru

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kebayoran Baru yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 91,32 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, dan Kompetensi Pelaksana. Hal ini disebabkan karena :

- a. Sarana dan prasarana pendukung belum memadai.
- b. Dalam melakukan penyelesaian pengaduan masalah ketertiban umum selalu diawali dengan survey lokasi dan terkadang membutuhkan koordinasi dengan unit terkait sehingga kemungkinan responden merasa petugas agak lama di dalam menindaklanjuti masalah ketertiban umum.
- c. Perlunya penyesuaian dalam jenis/bentuk kegiatan baru seperti pengawasan PSBB.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 91,63 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Perilaku Pelaksana, Persyaratan, dan Biaya/tarif. Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas PPSU di dalam melaksanakan tugas selalu sopan, santun dan sesuai dengan arahan pimpinan serta berkoordinasi dengan ketua RT/RW setempat.
- a. Mengutamakan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
- b. Pelayanan yang diberikan gratis dan petugas dalam menjalankan tugas selalu berkoordinasi dengan perangkat RT dan RW setempat agar maksud dan tujuan pekerjaan tercapai dan didukung oleh pengurus dan warga sekitar.

3. Kecamatan Pesanggrahan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pesanggrahan yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai

93,18 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterampilan dan kompetensi petugas agar ditingkatkan dalam menangani aduan.
- b. Keterbatasan SDM yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Sarana pendukung tidak begitu lengkap/kurang sebagai penunjang kegiatan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 93,20 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Prilaku Pelaksana, dan Produk Layanan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang diberikan sudah gratis atau tidak meminta imbalan kepada masyarakat.
- b. Petugas selalu bersikap responsif dan berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan.
- c. Penanganan aduan segera ditindaklanjuti oleh petugas, begitu ada komando/arahan petugas langsung bergerak dan spesifikasi kerjaan sesuai dengan keahlian PPSU yang menanganinya.

4. Kecamatan Mampang Prapatan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mampang Prapatan yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 91,10 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, dan Kompetensi Pelaksana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya sarana pendukung di lapangan dan terdapat beberapa sarana yang sudah rusak.
- b. Penanganan aduan membutuhkan waktu dan koordinasi dengan beberapa unit terkait.
- c. Masih perlunya peningkatan kompetensi bagi petugas di lapangan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 91,33 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana, dan Produk Layanan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan/ketentuan.
- b. Dalam memberikan pelayanan pekerja PPSU diharuskan untuk selalu memperhatikan penampilan, kesopanan, ramah tamah, jujur dan kesediaan untuk melayani.
- c. Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

5. Kecamatan Pancoran

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pancoran yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 92,04 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya ketersediaan pendidikan dan pelatihan bagi PPSU untuk menambah skill dalam bekerja.
- b. Sarana pendukung dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan.
- c. Kurangnya personil PPSU untuk menangani pengaduan skala prioritas.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 93,11 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana, dan Prosedur. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang diberikan oleh petugas ketertiban umum tidak dipungut biaya atau gratis.
- b. Perilaku pelaksana yang humanis kepada masyarakat khususnya peneguran terhadap masyarakat yang melanggar, mengedepankan mediasi dengan musyawarah mufakat diantara pelapor dan terlapor, dan himbauan terus-menerus kepada masyarakat oleh pelaksana untuk patuh pada aturan.
- c. Dalam menyelesaikan pekerjaan berkoordinasi dengan Babinkantibmas, FKDM, RT dan RW dan setiap pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban segera ditindaklanjuti.

6. Kecamatan Setiabudi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Setiabudi yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 88,53 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan. Hal ini disebabkan karena :

- a. Terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki.
- b. Memerlukan keterampilan/kompetensi khusus dan pengalaman dalam menangani aduan ketertiban umum.
- c. Pengaduan yang diterima perlu koordinasi dengan beberapa pihak terkait dan terkadang kurangnya informasi aduan yang diberikan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 88,92 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana, dan Persyaratan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas tidak meminta atau menerima imbalan pada saat menjalankan tugas atau pekerjaan.

- b. Ketegasan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pekerjaan dan melayani warga masyarakat.
- c. Pengurusan pelayanan langsung, tidak berbelit-belit dan segera ditindaklanjuti serta petugas PPSU cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat. Bantuan PPSU dikala darurat segera dilakukan dan bila ada persyaratan administrasi dipenuhi setelah pekerjaan/layanan selesai.

7. Kecamatan Cilandak

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cilandak yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 90,26 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, serta Prosedur. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih perlu ditingkatkan kemampuan/keterampilan petugas seperti dengan pemberian pelatihan.
- b. Keterbatasan jumlah personil dan sarana prasarana yang dimiliki.
- c. Pengaduan yang diterima perlu koordinasi dengan beberapa pihak terkait dan terkadang kurangnya informasi aduan yang diberikan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 90,65 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, dan Produk Layanan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan layanan, Pelaksanaan pelayanan PPSU (gratis).
- b. Petugas selalu mendapat pembinaan untuk menjaga etika, sikap dan komunikasi yang baik.
- c. Pekerjaan yang dilaksanakan memberikan hasil yang memuaskan/memuaskan/memenuhi harapan.

8. Kecamatan Jagakarsa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jagakarsa yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 92,62 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, dan Prosedur. Hal ini disebabkan karena:

- a. Beberapa sarana dan prasarana yang belum memadai.
- b. Perlunya personil tambahan dalam penanganan pengaduan sebagai skala prioritas yang harus segera diselesaikan.
- c. Kurangnya informasi kepada warga terkait tata cara untuk mendapatkan pelayanan mudah.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 93,22 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Persyaratan, dan Perilaku Pelaksana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam memberikan pelayanan ketertiban umum tidak dipungut biaya atau gratis.
- b. Masyarakat merasa sangat mudah untuk mendapatkan pelayanan ketertiban umum tanpa persyaratan yang menyulitkan dan adanya aplikasi pengaduan masyarakat berbasis online sehingga memudahkan masyarakat dalam memantau dan melaporkan ketertiban umum di wilayahnya.
- c. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan selalu ramah, sopan dan tegas.

9. Kecamatan Pasar Minggu

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pasar Minggu yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 93,18 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan sarana pendukung yang dimiliki PPSU.
- b. Kurangnya bimbingan teknis/pelatihan kepada pekerja PPSU untuk setiap bidang pekerjaan.
- c. Penyelesaian aduan masyarakat masih perlunya ditingkatkan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 93,58 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Persyaratan, dan Prosedur. Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam melaksanakan pekerjaan tidak dikenakan biaya.
- b. Persyaratan dalam memberikan layanan mudah dipahami masyarakat.
- c. Setiap pelayanan diselesaikan sesuai dengan prosedur dan kewenangannya.

10. Kecamatan Tebet

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tebet yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 91,94 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Penanganan Pengaduan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pengaduan yang diterima perlu koordinasi dengan beberapa pihak terkait dan terkadang kurangnya informasi aduan yang diberikan.
- b. Memerlukan keterampilan/kompetensi khusus dan pengalaman dalam menangani aduan.

c. Keterbatasan sarana pendukung yang dimiliki.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 92,04 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, dan Prosedur. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis.
- b. Dalam melaksanakan tugas selalu bersikap sopan, santun, ramah dan tegas.
- c. Masyarakat yang melaporkan pengaduan dapat dengan mudah melaporkan aduannya hanya dengan datang ke Kelurahan dan tanpa melewati prosedur yang rumit, aduan yang diterima akan segera ditindaklanjuti oleh petugas ketertiban umum.

Di Kota Administrasi Jakarta Selatan terdapat 3 (tiga) Kelurahan yang memiliki IKM terendah sebagaimana tertuang dalam tabel yaitu:

Tabel 3.4.
Indeks Kepuasan Masyarakat 3 (Tiga) Terendah
di Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Kelurahan	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		IKM
		Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	
1	Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran	84,05	83,13	83,59
2	Kelurahan Karet Kuningan Kecamatan Setiabudi	83,91	83,98	83,95
3	Kelurahan Grogol Selatan Kecamatan Kebayoran Lama	84,38	83,60	83,99

- 1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran memiliki **nilai terendah** pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 83,13 dan pada 2 unsur terendah yaitu: Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana. Hal ini disebabkan karena:
- a. Masih ada masyarakat yang kurang puas atas pelayanan yang diterima
 - b. Masih kurangnya kompetensi beberapa petugas dikarenakan usia dan terbatasnya keterampilan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** pada pelayanan PPSU dengan nilai 84,05 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu:

Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif, dan Produk Layanan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sikap petugas ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan.
- b. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak dipungut biaya (gratis).
- c. Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas serta informasi yang disampaikan ke masyarakat mudah dipahami dan lengkap.

2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karet Kuningan Kecamatan Setiabudi memiliki **nilai terendah** pada pelayanan PPSU dengan nilai 83,91 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Prosedur. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Masih ada masyarakat yang beranggapan penyelesaian pelayanan memerlukan waktu yang agak lama.
- c. Perlunya peningkatan penyampaian informasi kepada masyarakat terkait mekanisme dan prosedur pelayanan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 83,98 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelaksana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang diberikan petugas ketertiban umum tidak dipungut biaya (gratis).
- b. Petugas segera menindaklanjuti permintaan pelayanan dari masyarakat.
- c. Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Grogol Selatan Kecamatan Kebayoran Lama memiliki **nilai terendah** pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 83,60 dan pada 2 unsur terendah yaitu: Produk Layanan, Sarana dan Prasarana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki beberapa petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Masih kurangnya sarana pendukung dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** pada pelayanan PPSU dengan nilai 84,38 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya/tarif, Persyaratan, dan Perilaku Pelaksana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Tidak adanya pungutan biaya sedikitpun dalam pengerjaan tugas-tugas.
- b. Masyarakat merasa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan mudah.
- c. Petugas dalam memberikan pelayanan selalu memberikan sikap ramah, sopan dan santun.

Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Selatan yang memiliki nilai terendah dan tertinggi pada masing–masing unsur adalah sebagai berikut.

Tabel 3.5.
Nilai Terendah dan Tertinggi pada masing–masing Unsur
di Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Unsur Pelayanan	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
	Nilai	Instansi	Pelayanan	Nilai	Instansi	Pelayanan
1. Persyaratan	82,99	Kelurahan Cipete Selatan Kecamatan Cilandak	Pelayanan PPSU	99,35	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan PPSU
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	83,11	Kelurahan Karet Kuningan Kecamatan Setiabudi	Pelayanan Ketertiban Umum	99,54	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan Ketertiban Umum
3. Waktu	82,94	Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran	Pelayanan Ketertiban Umum	99,54	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan Ketertiban Umum
4. Biaya	84,29	Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran	Pelayanan Ketertiban Umum	99,31	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan Ketertiban Umum
5. Spesifikasi jenis pelayanan	81,76	Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran	Pelayanan Ketertiban Umum	99,31	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan Ketertiban Umum
6. Kompetensi Pelaksana	82,57	Kelurahan Kuningan Barat Kecamatan Mampang Prapatan	Pelayanan Ketertiban Umum	99,08	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan Ketertiban Umum
7. Perilaku Petugas Pelayanan	82,94	Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran	Pelayanan Ketertiban Umum	99,31	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan Ketertiban Umum

Unsur Pelayanan	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
	Nilai	Instansi	Pelayanan	Nilai	Instansi	Pelayanan
8. Penanganan saran dan aduan	82,37	Kelurahan Kebayoran Lama Utara Kecamatan Kebayoran Lama	Pelayanan PPSU	99,31	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan Ketertiban Umum
9. Sarana pendukung pelayanan	82,17	Kelurahan Grogol Selatan Kecamatan Kebayoran Lama	Pelayanan Ketertiban Umum	99,14	Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet	Pelayanan PPSU

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,99 terdapat di Kelurahan Cipete Selatan Kecamatan Cilandak pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya informasi persyaratan administratif pelayanan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan PPSU.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,35 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas PPSU sudah bekerja dengan baik mewujudkan wilayah Kelurahan Kebon Baru yang bersih dan rapi;
- b. Petugas PPSU bertindak cepat dalam menangani pengaduan dari masyarakat khususnya terkait kebersihan lingkungan.

2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 83,11 terdapat di Kelurahan Karet Kuningan Kecamatan Setiabudi pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya informasi terkait prosedur pelayanan ketertiban umum.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,54 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas Ketertiban Umum dalam memberikan pelayanan Ketertiban Umum tidak menunggu adanya aduan dari masyarakat. Namun, petugas bekerja sesuai dengan tupoksi kerja, dimana jika petugas melihat adanya lokasi

yang perlu ditertibkan di wilayah maka akan bertindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- b. Masyarakat yang melaporkan pengaduan ke pihak Kelurahan telah memahami prosedur pelayanan sehingga dapat segera ditindaklanjuti oleh petugas Ketertiban Umum.

3. Waktu Penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,94 terdapat di Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena pekerjaan dimaksud bersifat kompleks dan membutuhkan koordinasi dengan unit-unit terkait sehingga memerlukan waktu penyelesaian yang lebih lama.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,54 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan petugas ketertiban umum akan segera menindaklanjuti permintaan pelayananan warga (responsif) terkait pelayanan ketertiban umum sesuai kewenangan Kelurahan.

4. Biaya/Tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 84,29 terdapat di Rawajati Kecamatan Pancoran pada pelayanan Ketertiban Umum padahal pelayanan ketertiban umum yang diberikan kepada masyarakat sudah gratis/tidak dipungut biaya.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,31 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya dalam menjalankan kegiatan harian seorang petugas Ketertiban Umum diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku tanpa dipungut biaya (gratis) dan tidak diperkenankan menerima hadiah/pemberian dalam bentuk materi apapun yang menyangkut dengan pekerjaannya.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Hasil Kerja)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 81,76 terdapat di Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran pada pelayanan Ketertiban Umum.

Hal ini disebabkan masih ada masyarakat yang belum puas atas pelayanan yang diberikan petugas.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,31 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan ketertiban umum, petugas bekerja sesuai dengan lingkup tugas yang perlu segera dilakukan dan tidak dapat ditunda seperti menindak lanjuti aduan masyarakat terkait kerumunan masyarakat, pedagang kaki lima dan lain sebagainya.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,57 terdapat di Kelurahan Kuningan Barat Kecamatan Mampang Prapatan pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya pengetahuan/keterampilan yang dimiliki beberapa petugas dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,08 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena petugas ketertiban umum dalam memberikan pelayanan sudah kompeten dibidangnya.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,94 terdapat di Kelurahan Rawajati Kecamatan Pancoran pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena beberapa masyarakat berasumsi bahwa petugas pelayanan ketertiban umum kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,31 terdapat di Kelurahan Kebon Baru kecamatan Tebet pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan Ketertiban Umum, petugas melakukannya dengan memperhatikan sikap dan menerapkan cara berbicara yang sopan dan santun.

8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,37 terdapat di Kelurahan Kabayoran Lama Utara Kecamatan Kebayoran Lama

pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan waktu penyelesaian aduan kurang cepat.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,31 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan terkait pelayanan ketertiban umum, petugas cepat respon dan mampu menindaklanjuti dengan cepat setiap aduan dari masyarakat.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,17 terdapat di Kelurahan Grogol Selatan Kecamatan Kebayoran Lama pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena masih ada warga beranggapan sarana yang dimiliki terbatas/belum memadai dalam pelaksanaan kegiatan.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,14 terdapat di Kelurahan Kebon Baru Kecamatan Tebet pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena setiap petugas PPSU telah dilengkapi dengan peralatan kerja dan perlengkapan kerja yang cukup memadai.

F. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Administrasi Jakarta Selatan

Tabel 3.6.
Nilai IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Kecamatan	IKM Pelayanan		IKM
		PPSU	Ketertiban Umum	
1	Kebayoran Lama	86,97	86,79	86,88
2	Kebayoran Baru	91,63	91,32	91,48
3	Pesanggrahan	93,20	93,18	93,19
4	Mampang Prapatan	91,33	91,10	91,21
5	Pancoran	92,04	93,11	92,57
6	Setiabudi	88,92	88,53	88,73
7	Cilandak	90,65	90,26	90,46

No	Kecamatan	IKM Pelayanan		IKM
		PPSU	Ketertiban Umum	
8	Jagakarsa	92,62	93,22	92,92
9	Pasar Minggu	93,18	93,58	93,38
10	Tebet	91,94	92,04	91,99
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan		91,25	91,31	91,28

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Administrasi Jakarta Selatan dihitung dengan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 2 Jenis Pelayanan, maka IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan =
$$\frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2}$$

Berdasarkan rumus tersebut Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan Pada tahun 2021 dengan nilai yaitu 91,28 (Telah melebihi target di atas 86).

Tabel 3.7.
Target dan Realisasi IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan

Target IKM	Realisasi IKM	Capaian (%)	Ket
86	91,28	106,14 %	Mencapai Target

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kota Administrasi Jakarta Selatan pada tahun 2021, disimpulkan bahwa keseluruhan responden menilai pelayanan yang diterima di Kota Adm. Jakarta Selatan sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 91,28 dan berada di atas nilai IKM yang ditargetkan (sebesar 86) di tahun 2021.

B. Saran

Beberapa saran untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan terhadap pelayanan 2 indikator yaitu PPSU dan Ketertiban Umum adalah sebagai berikut:

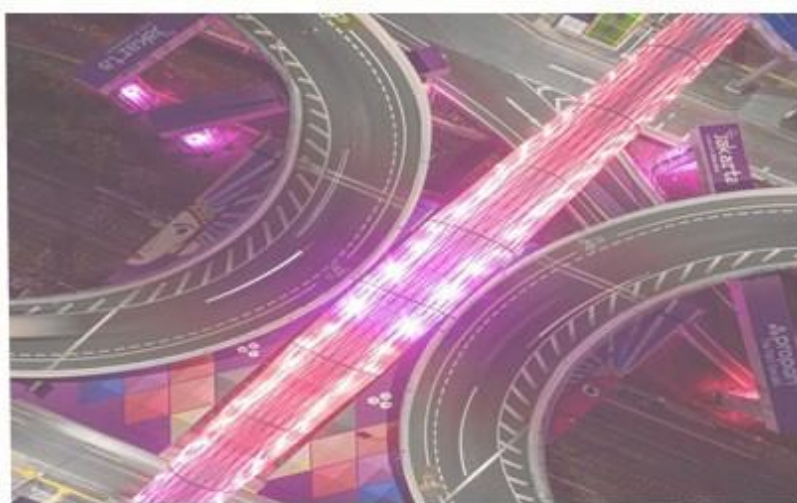
1. Peningkatan pelayanan PPSU melalui upaya-upaya seperti
 - a. Perlunya pelatihan-pelatihan bagi para pelaksana/petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensinya.
 - b. Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan dan dilengkapi sehingga pelaksana/petugas layanan dapat bekerja lebih optimal serta memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.
 - c. Agar petugas meningkatkan/menguasai semua bidang pekerjaan PPSU tidak hanya dalam satu bidang saja.
 - d. Melakukan pembinaan terhadap PPSU secara rutin/berkala dalam bentuk monitoring dan evaluasi kinerja PPSU.
 - e. Penambahan personil PPSU untuk meningkatkan pelayanan
 - f. Koordinasi dengan lintas sektoral harus lebih ditingkatkan.
2. Peningkatan pelayanan Ketertiban Umum dengan upaya-upaya seperti
 - a. Perlunya pelatihan-pelatihan bagi para pelaksana / petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensinya.
 - b. Berkoordinasi secara intensif dengan Babinsa, Babinkamtibmas, FKDM, Ketua RT/RW dan tokoh masyarakat untuk mengantisipasi gangguan ketertiban umum dan menindaklanjuti tanpa menunggu adanya pengaduan masyarakat.
 - c. Dalam melaksanakan tugas, petugas agar lebih Humanis/Manusiawi terhadap para pelanggar Perda dan Pergub di lapangan/wilayah.

- d. Memberikan informasi berkala mengenai Peraturan Ketertiban Umum melalui Sosialisasi dan Spanduk-spanduk dan Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan
- e. Penambahan personil Ketertiban Umum untuk menunjang pelayanan.
- f. Koordinasi dengan lintas sektoral harus lebih ditingkatkan.



LAMPIRAN LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Jakarta
a city of collaboration



KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
Jl. Prapanca Raya No.9



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

**INSTRUKSI GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 54 TAHUN 2019

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

Dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan ini menginstruksikan :

- Kepada : Para Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta
- Untuk :
- KESATU : Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.
- KEDUA : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- KETIGA : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta paling lambat akhir bulan September setiap tahunnya.
- KEEMPAT : Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Instruksi Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah.

KELIMA : Melaporkan hasil pelaksanaan Instruksi Gubernur ini kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 Juni 2019

Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta,

Anies Baswedan, Ph.D.

Tembusan

Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

NOMOR 140 TAHUN 2021

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN TAHUN 2021**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN,

- Menimbang : a. Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2021;
- c. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2021.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) Sebagaimana Telah Diubah Dengan 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 (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);
8. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
10. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 62050);

11. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN TAHUN 2021.
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2021 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember Tahun 2021 di seluruh kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan survei.
- KETIGA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat bertugas:
1. Tim Tingkat Kota Administrasi
 - a. melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan sosialisasi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada kecamatan dan kelurahan;
 - b. menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di tingkat Kota Administrasi Jakarta Selatan kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta.
 2. Tim Tingkat Kecamatan
 - a. melakukan koordinasi tingkat kecamatan terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan, penjelasan dan sosialisasi kepada kelurahan;
 - b. menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di tingkat kecamatan dan tingkat kelurahan kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan melalui Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Selatan.
 3. Tim Tingkat Kelurahan
 - a. membagikan kuesioner kepada masyarakat, memandu pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner, menghitung nilai kepuasan masyarakat dan menyampaikan analisa terkait indikator mana yang dirasa kurang memuaskan dan indikator mana yang mendapat penilaian paling baik sesuai dengan petunjuk pelaksanaan survei;

- b. menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Camat dengan melampirkan nilai kepuasan masyarakat.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 September 2021

Plt. WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN,


ISNAWA ADJI,
NIP. 197205241992031002

Tembusan:

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

Lampiran : Keputusan Walikota Kota
Administrasi Jakarta Selatan
Nomor : 140 Tahun 2021
Tanggal : 30 September 2021

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

- Pengarah : 1. PIt. Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Selatan
- Penanggung jawab : Asisten Pemerintahan Sekko Kota Administrasi
Jakarta Selatan
- Ketua : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan
Pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta
Selatan
- Anggota : 1. Para Camat Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Para Lurah Kota Administrasi Jakarta Selatan
- Sekretariat : 1. Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Setko Kota
Administrasi Jakarta Selatan
2. Pelaksana Sub Bagian Pelayanan Publik Setko
Kota Administrasi Jakarta Selatan

PIt. WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN,



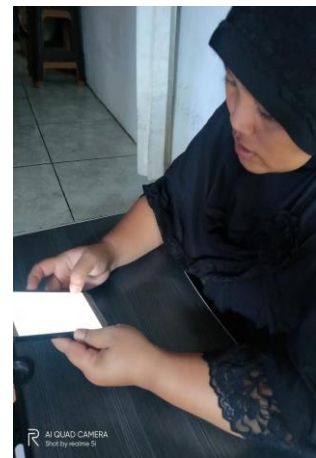
ISRAWA ADJI
NIP-197205241992031002

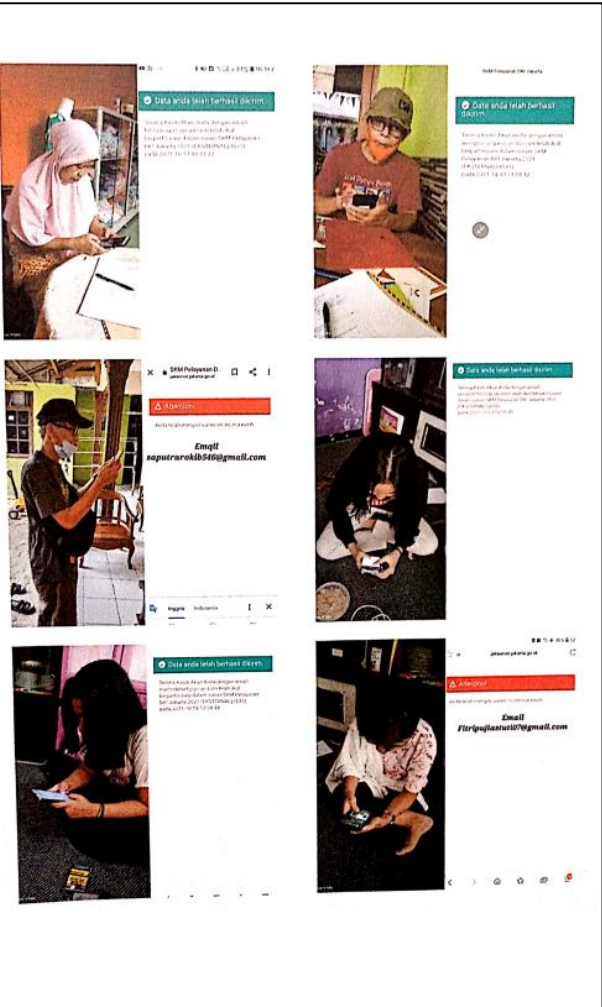
Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021



✔ *Data anda telah berhasil dikirim.*

Terima Kasih Akun Anda dengan email:
mthadarussyah@gmail.com telah ikut
berpartisipasi dalam survei SKM Pelayanan
DKI Jakarta 2021 (EKSTERNAL) (633)
pada 2021-10-01 14:01:33.







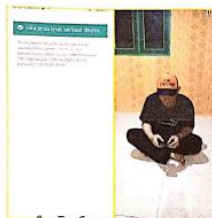
✔ Data anda telah berhasil dikirim.

Terima Kasih Akun Anda dengan email: aliyofkar@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKM Pelayanan DKI Jakarta 2021 (EKSTERNAL) (633) pada 2021-10-09 11:52:48.

✔ Data anda telah berhasil dikirim.

Terima Kasih Akun Anda dengan email: hmsamiyati@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKM Pelayanan DKI Jakarta 2021 (EKSTERNAL) (633) pada 2021-10-06 21:47:11.





Nilai IKM Per Unsur

a. Nilai IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Kecamatan	IKM Pelayanan		IKM
		PPSU	Ketertiban Umum	
1	Kebayoran Lama	86,97	86,79	86,88
2	Kebayoran Baru	91,63	91,32	91,48
3	Pesanggrahan	93,20	93,18	93,19
4	Mampang Prapatan	91,33	91,10	91,21
5	Pancoran	92,04	93,11	92,57
6	Setiabudi	88,92	88,53	88,73
7	Cilandak	90,65	90,26	90,46
8	Jagakarsa	92,62	93,22	92,92
9	Pasar Minggu	93,18	93,58	93,38
10	Tebet	91,94	92,04	91,99
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan		91,25	91,31	91,28

b. Analisis per Unsur IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Unsur Pelayanan	IKM Pelayanan		IKM
		PPSU	Ketertiban Umum	
1	Persyaratan	91,51	91,55	91,53
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	91,20	91,30	91,25
3	Waktu	91,07	91,31	91,19
4	Biaya	92,05	92,25	92,15
5	Spesifikasi jenis pelayanan	91,34	91,13	91,24
6	Kompetensi Pelaksana	90,70	90,83	90,77
7	Perilaku Petugas Pelayanan	91,87	91,66	91,77
8	Penanganan saran dan aduan	90,71	90,95	90,83
9	Sarana pendukung pelayanan	90,76	90,84	90,80
Nilai IKM		91,25	91,31	91,28

c. Nilai IKM masing-masing Kecamatan dan Kelurahan

Kecamatan	Kelurahan		Nilai IKM PPSU	Nilai IKM Ketertiban Umum	Total Nilai IKM
I CILANDAK	1	CILANDAK BARAT	94,75	95,21	94,98
	2	CIPETE SELATAN	83,81	84,49	84,15
	3	GANDARIA SELATAN	96,25	95,57	95,91
	4	LEBAK BULUS	87,84	87,47	87,65
	5	PONDOK LABU	90,62	88,57	89,59
IKM Kec. CILANDAK			90,65	90,26	90,46
II JAGAKARSA	6	CIGANJUR	91,65	90,97	91,31
	7	CIPEDAK	91,72	97,31	94,52
	8	JAGAKARSA	95,79	96,51	96,15
	9	LENTENG AGUNG	98,26	98,92	98,59
	10	SRENGSENG SAWAH	90,38	86,56	88,47
	11	TANJUNG BARAT	87,94	89,03	88,49
IKM Kec. JAGAKARSA			92,62	93,22	92,92
III KEBAYORAN BARU	12	CIPETE UTARA	87,99	86,56	87,28
	13	GANDARIA UTARA	92,82	92,36	92,59
	14	GUNUNG	97,43	98,18	97,81
	15	KRAMAT PELTA	90,34	87,53	88,93
	16	MELAWAI	90,64	91,29	90,97
	17	PETOGOGAN	91,73	91,81	91,77
	18	PULO	92,78	92,90	92,84
	19	RAWA BARAT	89,41	88,05	88,73
	20	SELONG	94,40	95,04	94,72
	21	SENAYAN	88,77	89,49	89,13
IKM Kec. KEBAYORAN BARU			91,63	91,32	91,48
IV KEBAYORAN LAMA	22	CIPULIR	86,48	87,83	87,15
	23	GROGOL SELATAN	84,38	83,60	83,99
	24	GROGOL UTARA	92,36	92,39	92,38
	25	KEBAYORAN LAMA SELATAN	86,73	84,28	85,5
	26	KEBAYORAN LAMA UTARA	84,03	87,04	85,53
	27	PONDOK PINANG	87,81	85,61	86,71
IKM Kec. KEBAYORAN LAMA			86,97	86,79	86,88
V MAMPANG PRAPATAN	28	BANGKA	90,73	92,05	91,39
	29	KUNINGAN BARAT	85,45	84,16	84,8
	30	MAMPANG PRAPATAN	91,77	91,77	91,77
	31	PELA MAMPANG	93,25	91,18	92,21
	32	TEGAL PARANG	95,44	96,36	95,9
IKM Kec. MAMPANG PRAPATAN			91,33	91,10	91,21

Kecamatan		Kelurahan	Nilai IKM PPSU	Nilai IKM Ketertiban Umum	Total Nilai IKM
VI PANCORAN	33	CIKOKO	94,02	94,65	94,34
	34	DUREN TIGA	91,76	93,83	92,79
	35	KALIBATA	93,67	96,16	94,91
	36	PANCORAN	94,07	94,89	94,48
	37	PENGADEGAN	94,65	96,00	95,32
	38	RAWAJATI	84,05	83,13	83,59
IKM Kec. PANCORAN			92,04	93,11	92,57
VII PASAR MINGGU	39	CILANDAK TIMUR	90,94	91,06	91
	40	JATI PADANG	96,80	98,27	97,54
	41	KEBAGUSAN	91,50	92,09	91,79
	42	PASAR MINGGU	91,76	90,66	91,21
	43	PEJATEN BARAT	95,32	95,93	95,63
	44	PEJATEN TIMUR	92,06	92,55	92,3
	45	RAGUNAN	93,86	94,53	94,19
IKM Kec. PASAR MINGGU			93,18	93,58	93,38
VIII PESANGGRAHAN	46	BINTARO	91,05	90,13	90,59
	47	PESANGGRAHAN	91,47	91,21	91,34
	48	PETUKANGAN SELATAN	89,82	89,92	89,87
	49	PETUKANGAN UTARA	96,55	96,57	96,56
	50	ULUJAMI	97,09	98,07	97,58
IKM Kec. PESANGGRAHAN			93,20	93,18	93,19
IX SETIA BUDI	51	GUNTUR	89,55	88,83	89,19
	52	KARET	90,90	91,42	91,16
	53	KARET KUNINGAN	83,91	83,98	83,95
	54	KARET SEMANGGI	94,10	94,72	94,41
	55	KUNINGAN TIMUR	89,54	88,53	89,04
	56	MENTENG ATAS	89,66	88,57	89,12
	57	PASAR MANGGIS	86,40	85,75	86,08
	58	SETIA BUDI	87,29	86,47	86,88
IKM Kec. SETIA BUDI			88,92	88,53	88,73
X TEBET	59	BUKIT DURI	91,63	91,15	91,39
	60	KEBON BARU	98,87	99,24	99,05
	61	MANGGARAI	93,44	93,28	93,36
	62	MANGGARAI SELATAN	86,11	85,06	85,59
	63	MENTENG DALAM	92,49	94,50	93,49
	64	TEBET BARAT	88,38	88,79	88,59
	65	TEBET TIMUR	92,65	92,25	92,45
IKM Kec. TEBET			91,94	92,04	91,99
IKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN			91,25	91,31	91,28

d. Analisis Pelayanan per Unsur masing-masing Kecamatan, Kelurahan dan Kota

IKM per Indikator PPSU											
No	Kelurahan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Rata-rata
1	BANGKA	90,47	91,09	90,63	90,78	91,56	89,53	91,88	89,53	91,09	90,73
2	BINTARO	91,30	91,46	90,66	92,09	91,46	89,56	91,46	90,82	90,66	91,05
3	BUKIT DURI	90,74	91,11	91,85	92,59	91,85	91,30	93,33	90,93	90,93	91,63
4	CIGANJUR	91,90	91,19	91,48	91,34	92,76	91,90	92,61	91,62	90,06	91,65
5	CIKOKO	94,52	94,29	94,29	96,43	93,57	92,62	93,81	93,10	93,57	94,02
6	CILANDAK BARAT	94,21	93,29	94,21	95,60	95,37	93,75	96,30	95,14	94,91	94,75
7	CILANDAK TIMUR	91,75	90,67	91,15	90,79	91,39	90,19	91,99	90,31	90,19	90,94
8	CIPEDAK	91,61	92,10	92,10	92,90	90,97	91,29	92,10	90,81	91,61	91,72
9	CIPETE SELATAN	82,99	83,63	83,76	85,44	84,54	83,12	85,05	82,86	82,86	83,81
10	CIPETE UTARA	89,11	88,15	87,66	89,19	87,50	87,18	88,55	87,50	87,10	87,99
11	CIPULIR	86,03	86,38	85,92	88,62	86,27	85,09	87,56	86,27	86,15	86,48
12	DUREN TIGA	92,59	91,72	91,03	92,59	92,41	91,21	92,07	91,21	91,03	91,76
13	GANDARIA SELATAN	96,83	96,27	96,27	96,08	95,90	95,90	96,64	96,08	96,27	96,25
14	GANDARIA UTARA	94,07	92,15	92,79	92,63	92,15	92,63	93,11	93,27	92,63	92,82
15	GROGOL SELATAN	85,43	84,44	83,94	85,93	84,44	83,61	84,77	83,11	83,77	84,38
16	GROGOL UTARA	92,93	92,80	91,71	92,93	91,85	92,12	92,66	91,98	92,26	92,36
17	GUNTUR	90,53	90,00	88,82	89,61	90,26	89,08	88,95	89,47	89,21	89,55
18	GUNUNG	97,38	97,14	97,38	97,62	97,62	97,14	98,10	97,14	97,38	97,43
19	JAGAKARSA	95,41	95,41	96,01	96,45	95,71	95,71	95,86	95,86	95,71	95,79
20	JATI PADANG	97,16	97,16	96,78	96,59	96,97	96,78	97,16	96,21	96,40	96,80
21	KALIBATA	94,64	93,99	93,67	93,02	94,16	92,37	94,64	93,18	93,34	93,67
22	KARET	90,95	90,73	90,52	92,67	90,73	90,52	91,81	90,95	89,22	90,90
23	KARET KUNINGAN	84,58	83,28	83,12	85,71	83,93	83,44	84,42	83,60	83,12	83,91
24	KARET SEMANGGI	94,61	94,28	93,63	94,44	93,46	93,30	95,42	93,95	93,79	94,10
25	KEBAGUSAN	91,86	91,99	91,34	92,19	91,60	90,88	92,06	90,62	90,94	91,50
26	KEBAYORAN LAMA SELATAN	88,40	86,60	85,95	87,42	86,76	85,78	87,75	86,27	85,62	86,73
27	KEBAYORAN LAMA UTARA	84,66	83,82	83,21	86,23	83,70	83,33	84,78	82,37	84,18	84,03
28	KEBON BARU	99,35	99,14	98,71	98,92	98,71	98,28	99,14	98,49	99,14	98,87
29	KRAMAT PELA	91,36	90,56	89,63	90,82	90,82	89,63	91,76	88,70	89,76	90,34
30	KUNINGAN BARAT	85,03	85,31	84,75	86,86	85,59	84,60	86,72	84,89	85,31	85,45
31	KUNINGAN TIMUR	88,97	89,89	89,52	91,18	90,44	89,15	89,71	88,42	88,60	89,54
32	LEBAK BULUS	88,93	87,84	88,39	89,89	88,52	87,16	88,39	85,25	86,20	87,84
33	LENTENG AGUNG	98,35	98,35	98,14	97,93	98,55	98,35	98,14	98,14	98,35	98,26
34	MAMPANG PRAPATAN	91,60	91,98	91,98	93,28	91,60	91,04	92,54	91,23	90,67	91,77
35	MANGGARAI	93,59	93,28	93,13	94,22	93,75	93,13	93,59	92,50	93,75	93,44
36	MANGGARAI SELATAN	86,46	85,19	86,15	88,38	85,67	85,03	87,42	85,35	85,35	86,11
37	MELAWAI	90,63	90,94	90,47	88,28	91,25	90,63	91,25	91,41	90,94	90,64
38	MENTENG ATAS	89,82	89,82	89,11	91,79	89,46	88,93	90,54	88,57	88,93	89,66
39	MENTENG DALAM	92,77	92,77	92,77	92,45	92,77	91,98	93,55	91,51	91,82	92,49
40	PANCORAN	94,14	93,83	93,67	94,91	94,29	93,83	94,75	93,52	93,67	94,07
41	PASAR MANGGIS	86,43	86,19	86,43	89,17	86,43	85,71	86,67	85,48	85,12	86,40
42	PASAR MINGGU	91,58	91,98	91,31	92,91	91,84	91,44	92,51	91,18	91,04	91,76
43	PEJATEN BARAT	95,57	94,78	95,57	95,73	95,09	95,25	94,46	95,89	95,57	95,32
44	PEJATEN TIMUR	91,79	91,67	91,91	92,87	92,21	91,85	92,93	91,85	91,43	92,06
45	PELA MAMPANG	94,12	92,65	93,46	93,95	93,30	93,14	93,14	92,97	92,48	93,25
46	PENGADEGAN	95,56	94,76	93,75	93,35	95,16	94,96	95,36	94,76	94,15	94,65
47	PESANGGRAHAN	91,72	90,76	90,92	92,20	91,40	91,24	92,83	90,92	91,24	91,47
48	PETOGOGAN	91,17	91,35	92,11	92,48	92,67	91,35	91,73	90,98	91,73	91,73
49	PETUKANGAN SELATAN	90,13	90,38	90,13	90,75	90,00	89,13	90,00	89,00	88,88	89,82
50	PETUKANGAN UTARA	96,46	96,04	96,04	97,29	96,88	96,88	96,88	96,04	96,46	96,55
51	PONDOK LABU	90,67	90,67	90,86	91,23	90,86	90,30	91,14	89,74	90,11	90,62
52	PONDOK PINANG	87,97	88,13	88,13	88,67	88,05	86,64	88,28	87,27	87,19	87,81
53	PULO	93,33	93,13	92,50	92,92	92,29	92,71	93,13	92,50	92,50	92,78
54	RAGUNAN	94,20	94,20	93,43	94,85	94,07	93,04	93,69	93,56	93,69	93,86
55	RAWA BARAT	90,47	90,25	89,19	90,04	88,98	87,92	89,83	88,98	88,98	89,41
56	RAWAJATI	84,05	83,76	83,48	84,91	84,63	83,19	85,06	83,76	83,62	84,05
57	SELONG	94,94	95,09	93,79	94,94	93,93	94,08	94,94	93,93	93,93	94,40
58	SENAYAN	88,96	88,54	89,17	89,79	88,54	88,13	89,17	88,96	87,71	88,77
59	SETIA BUDI	87,74	87,97	87,26	86,79	87,03	87,26	88,92	87,03	85,61	87,29
60	SRENGSENG SAWAH	90,60	89,53	90,60	90,38	90,81	90,38	90,81	90,17	90,17	90,38
61	TANJUNG BARAT	88,54	88,06	87,82	89,82	87,66	87,18	89,34	86,62	86,38	87,94
62	TEBET BARAT	89,08	87,76	87,89	90,79	88,16	87,24	89,47	86,84	88,16	88,38
63	TEBET TIMUR	93,46	93,79	93,46	92,48	91,34	91,83	93,14	92,16	92,16	92,65
64	TEGAL PARANG	94,71	95,62	95,26	96,53	95,26	95,44	95,99	95,44	94,71	95,44
65	ULUJAMI	97,07	96,29	96,88	97,66	97,07	96,68	97,46	97,07	97,66	97,09

IKM per Indikator Ketertiban Umum

No	Kelurahan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Rata-rata
1	BANGKA	91,91	92,65	92,16	92,65	91,91	91,67	92,65	91,42	91,42	92,05
2	BINTARO	90,66	90,26	90,00	91,32	90,13	89,74	90,39	89,61	89,08	90,13
3	BUKIT DURI	90,76	90,55	91,39	91,81	91,18	90,76	92,02	91,18	90,76	91,15
4	CIGANJUR	92,69	90,65	90,48	92,18	90,48	90,14	91,33	89,29	91,50	90,97
5	CIKOKO	94,34	95,05	94,81	95,99	94,10	93,40	95,05	94,10	95,05	94,65
6	CILANDAK BARAT	93,57	94,05	95,24	97,14	95,00	94,29	95,95	96,19	95,48	95,21
7	CILANDAK TIMUR	91,86	91,67	92,25	91,09	90,70	89,53	91,47	90,70	90,31	91,06
8	CIPEDAK	97,70	97,70	97,53	97,70	96,71	96,88	97,37	96,55	97,70	97,31
9	CIPETE SELATAN	84,60	84,48	84,72	85,19	85,43	83,65	85,07	84,24	83,06	84,49
10	CIPETE UTARA	86,91	86,59	86,12	86,99	86,12	86,44	87,22	86,12	86,51	86,56
11	CIPULIR	87,96	87,70	87,30	88,23	87,43	87,57	88,76	87,43	88,10	87,83
12	DUREN TIGA	93,52	93,98	93,98	94,44	93,98	93,06	93,98	93,75	93,75	93,83
13	GANDARIA SELATAN	95,34	94,92	95,55	95,55	96,19	95,13	96,40	95,76	95,34	95,57
14	GANDARIA UTARA	93,06	92,36	92,19	93,40	91,67	91,15	92,88	92,88	91,67	92,36
15	GROGOL SELATAN	84,78	84,13	83,70	86,74	81,96	82,61	83,70	82,61	82,17	83,60
16	GROGOL UTARA	92,67	92,33	92,33	93,50	91,83	92,00	92,67	92,00	92,17	92,39
17	GUNTUR	89,63	88,64	88,64	88,21	89,63	89,06	89,20	88,07	88,35	88,83
18	GUNUNG	98,56	98,08	97,84	98,32	98,56	98,32	98,32	97,84	97,84	98,18
19	JAGAKARSA	96,08	96,08	96,57	97,55	96,08	96,32	96,81	96,32	96,81	96,51
20	JATI PADANG	98,58	98,58	97,88	98,82	98,11	98,11	98,35	97,88	98,11	98,27
21	KALIBATA	96,19	96,52	95,86	96,19	96,19	95,70	96,85	96,03	95,86	96,16
22	KARET	91,52	91,52	91,29	92,63	90,63	90,63	91,96	91,74	90,85	91,42
23	KARET KUNINGAN	84,01	83,11	84,68	86,26	83,78	84,23	84,01	82,88	82,88	83,98
24	KARET SEMANGGI	95,56	94,74	93,26	94,90	94,24	94,74	95,07	95,39	94,57	94,72
25	KEBAGUSAN	92,66	92,06	91,67	92,66	91,87	91,87	92,56	91,47	91,96	92,09
26	KEBAYORAN LAMA SELATAN	84,38	83,85	83,68	84,72	84,20	84,20	84,72	85,07	83,68	84,28
27	KEBAYORAN LAMA UTARA	88,41	86,96	88,04	89,13	85,69	84,96	87,32	86,41	86,41	87,04
28	KEBON BARU	99,08	99,54	99,54	99,31	99,31	99,08	99,31	99,31	98,62	99,24
29	KRAMAT PELA	87,91	87,64	87,64	89,01	88,19	87,09	87,36	86,26	86,68	87,53
30	KUNINGAN BARAT	84,21	83,55	84,21	86,51	84,38	82,57	84,70	84,05	83,22	84,16
31	KUNINGAN TIMUR	88,80	89,00	88,60	89,80	88,80	88,00	88,60	87,80	87,40	88,53
32	LEBAK BULUS	88,06	87,94	88,06	89,43	86,82	86,07	87,94	86,44	86,44	87,47
33	LENTENG AGUNG	99,25	98,25	99,25	99,00	98,75	99,00	99,00	98,75	99,00	98,92
34	MAMPANG PRAPATAN	92,62	92,38	91,90	92,62	91,67	91,43	91,43	90,71	91,19	91,77
35	MANGGARAI	93,94	93,03	93,18	94,09	93,33	92,58	93,48	92,73	93,18	93,28
36	MANGGARAI SELATAN	84,65	85,04	84,84	88,19	84,65	84,06	85,83	84,25	84,06	85,06
37	MELAWAI	91,48	91,67	91,67	89,77	91,48	91,48	91,86	91,29	90,91	91,29
38	MENTENG ATAS	88,27	88,46	88,08	90,77	88,27	87,69	88,65	88,46	88,46	88,57
39	MENTENG DALAM	93,81	94,50	94,95	94,04	95,18	94,04	95,18	94,50	94,27	94,50
40	PANCORAN	95,04	95,04	94,66	95,04	94,85	94,47	95,23	95,23	94,47	94,89
41	PASAR MANGGIS	85,78	86,33	85,44	88,11	85,44	84,89	86,44	84,67	84,67	85,75
42	PASAR MINGGU	91,94	91,61	90,81	91,45	89,84	89,84	90,97	89,52	90,00	90,66
43	PEJATEN BARAT	95,97	95,97	95,48	96,77	95,81	95,97	95,97	95,81	95,65	95,93
44	PEJATEN TIMUR	92,83	92,96	93,14	92,77	92,52	92,08	92,89	91,83	91,90	92,55
45	PELA MAMPANG	90,99	91,46	91,46	91,46	91,15	91,61	90,99	90,68	90,84	91,18
46	PENGADegan	96,33	95,80	95,80	96,50	96,15	95,80	96,33	96,15	95,10	96,00
47	PESANGGRAHAN	91,78	90,95	91,28	91,45	91,45	90,46	92,11	91,12	90,30	91,21
48	PETOOGAN	91,96	91,74	91,52	93,04	91,96	91,09	91,09	91,74	92,17	91,81
49	PETUKANGAN SELATAN	90,50	90,00	90,25	91,50	90,00	88,50	89,50	88,50	90,50	89,92
50	PETUKANGAN UTARA	96,14	96,36	96,14	97,73	96,59	96,59	96,82	96,36	96,36	96,57
51	PONDOK LABU	88,40	87,87	89,04	90,11	87,77	88,83	89,15	87,98	87,98	88,57
52	PONDOK PINANG	85,74	85,66	86,06	87,82	85,26	84,78	86,22	84,29	84,70	85,61
53	PULO	93,27	93,03	93,03	91,83	93,03	93,27	93,99	92,79	91,83	92,90
54	RAGUNAN	94,44	94,25	94,64	95,04	94,64	94,05	94,84	95,04	93,85	94,53
55	RAWA BARAT	88,84	88,39	87,72	88,84	87,95	87,50	88,39	87,28	87,50	88,05
56	RAWAJATI	83,61	83,45	82,94	84,29	81,76	82,77	82,94	83,45	82,94	83,13
57	SELONG	95,00	95,00	95,17	96,00	95,00	95,00	94,83	94,50	94,83	95,04
58	SENAYAN	90,32	89,41	89,86	89,19	89,19	89,64	89,64	89,19	88,96	89,49
59	SETIA BUDI	86,42	85,78	87,28	86,42	86,42	85,99	87,28	86,64	85,99	86,47
60	SRENGSENG SAWAH	87,86	85,24	83,81	89,52	86,19	86,67	87,86	86,43	85,48	86,56
61	TANJUNG BARAT	89,22	88,56	88,73	90,69	88,48	89,05	89,71	88,40	88,48	89,03
62	TEBET BARAT	88,87	89,38	88,18	90,24	88,70	88,18	88,87	88,18	88,53	88,79
63	TEBET TIMUR	92,44	92,83	92,44	92,64	92,05	91,47	92,64	91,86	91,86	92,25
64	TEGAL PARANG	97,06	96,85	97,06	97,27	96,01	96,43	96,22	96,22	94,12	96,36
65	ULUJAMI	98,10	97,86	98,10	98,81	98,10	97,86	98,33	97,62	97,86	98,07

IKM perIndikator PSU dan Ketertiban Umum

No	Kelurahan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Rata-rata
1	BANGKA	91,03	91,70	91,22	91,51	91,70	90,36	92,18	90,27	91,22	91,24
2	BINTARO	90,95	90,80	90,30	91,67	90,73	89,66	90,88	90,16	89,80	90,55
3	BUKIT DURI	90,75	90,85	91,63	92,22	91,54	91,04	92,72	91,04	90,85	91,40
4	CIGANJUR	92,26	90,94	91,02	91,72	91,72	91,10	92,03	90,56	90,71	91,34
5	CIKOKO	94,43	94,67	94,55	96,21	93,84	93,01	94,43	93,60	94,31	94,34
6	CILANDAK BARAT	93,90	93,66	94,72	96,36	95,19	94,01	96,13	95,66	95,19	94,98
7	CILANDAK TIMUR	91,79	91,05	91,57	90,90	91,12	89,94	91,79	90,46	90,24	90,98
8	CIPEDAK	94,63	94,87	94,79	95,28	93,81	94,06	94,71	93,65	94,63	94,49
9	CIPETE SELATAN	83,83	84,07	84,26	85,31	85,00	83,40	85,06	83,58	82,96	84,16
10	CIPETE UTARA	88,00	87,36	86,88	88,08	86,80	86,80	87,88	86,80	86,80	87,27
11	CIPULIR	86,94	87,00	86,57	88,43	86,82	86,26	88,12	86,82	87,06	87,11
12	DUREN TIGA	92,98	92,69	92,29	93,38	93,08	92,00	92,89	92,29	92,19	92,64
13	GANDARIA SELATAN	96,13	95,63	95,93	95,83	96,03	95,54	96,53	95,93	95,83	95,93
14	GANDARIA UTARA	93,58	92,25	92,50	93,00	91,92	91,92	93,00	93,08	92,17	92,60
15	GROGOL SELATAN	85,15	84,30	83,83	86,28	83,36	83,18	84,30	82,89	83,08	84,04
16	GROGOL UTARA	92,81	92,59	91,99	93,19	91,84	92,07	92,66	91,99	92,22	92,37
17	GUNTUR	90,10	89,34	88,73	88,93	89,96	89,07	89,07	88,80	88,80	89,20
18	GUNUNG	97,97	97,61	97,61	97,97	98,09	97,73	98,21	97,49	97,61	97,81
19	JAGAKARSA	95,66	95,66	96,22	96,86	95,85	95,94	96,22	96,03	96,13	96,06
20	JATI PADANG	97,79	97,79	97,27	97,58	97,48	97,37	97,69	96,95	97,16	97,46
21	KALIBATA	95,41	95,25	94,75	94,59	95,16	94,02	95,74	94,59	94,59	94,90
22	KARET	91,23	91,12	90,90	92,65	90,68	90,57	91,89	91,34	90,02	91,15
23	KARET KUNINGAN	84,34	83,21	83,77	85,94	83,87	83,77	84,25	83,30	83,02	83,94
24	KARET SEMANGGI	95,08	94,51	93,44	94,67	93,85	94,02	95,25	94,67	94,18	94,41
25	KEBAGUSAN	92,18	92,02	91,47	92,38	91,71	91,27	92,26	90,96	91,35	91,73
26	KEBAYORAN LAMA SELATAN	86,45	85,27	84,85	86,11	85,52	85,02	86,28	85,69	84,68	85,54
27	KEBAYORAN LAMA UTARA	86,16	85,07	85,14	87,39	84,49	83,99	85,80	83,99	85,07	85,23
28	KEBON BARU	99,22	99,33	99,11	99,11	99,00	98,67	99,22	98,89	98,89	99,05
29	KRAMAT PELA	89,66	89,12	88,65	89,93	89,53	88,38	89,59	87,50	88,24	88,96
30	KUNINGAN BARAT	84,65	84,50	84,50	86,70	85,03	83,66	85,79	84,50	84,35	84,85
31	KUNINGAN TIMUR	88,89	89,46	89,08	90,52	89,66	88,60	89,18	88,12	88,03	89,06
32	LEBAK BULUS	88,48	87,89	88,22	89,65	87,63	86,59	88,15	85,87	86,33	87,64
33	LENTENG AGUNG	98,76	98,30	98,64	98,42	98,64	98,64	98,53	98,42	98,64	98,55
34	MAMPANG PRAPATAN	92,05	92,15	91,95	92,99	91,63	91,21	92,05	91,00	90,90	91,77
35	MANGGARAI	93,77	93,15	93,15	94,15	93,54	92,85	93,54	92,62	93,46	93,36
36	MANGGARAI SELATAN	85,65	85,12	85,56	88,29	85,21	84,60	86,71	84,86	84,77	85,64
37	MELAWAI	91,01	91,27	91,01	88,96	91,35	91,01	91,52	91,35	90,92	90,93
38	MENTENG ATAS	89,07	89,17	88,61	91,30	88,89	88,33	89,63	88,52	88,70	89,14
39	MENTENG DALAM	93,19	93,47	93,66	93,10	93,75	92,82	94,22	92,72	92,82	93,30
40	PANCORAN	94,54	94,37	94,11	94,97	94,54	94,11	94,97	94,28	94,03	94,43
41	PASAR MANGGIS	86,09	86,26	85,92	88,62	85,92	85,29	86,55	85,06	84,89	86,07
42	PASAR MINGGU	91,74	91,81	91,08	92,25	90,94	90,72	91,81	90,42	90,57	91,26
43	PEJATEN BARAT	95,77	95,37	95,53	96,25	95,45	95,61	95,21	95,85	95,61	95,62
44	PEJATEN TIMUR	92,30	92,30	92,52	92,82	92,36	91,96	92,91	91,84	91,66	92,30
45	PELA MAMPANG	92,52	92,04	92,44	92,68	92,20	92,36	92,04	91,80	91,64	92,19
46	PENGADegan	95,97	95,32	94,85	95,04	95,69	95,41	95,88	95,51	94,66	95,37
47	PESANGGRAHAN	91,75	90,86	91,10	91,83	91,42	90,86	92,48	91,02	90,78	91,34
48	PETOGOGAN	91,53	91,53	91,83	92,74	92,34	91,23	91,43	91,33	91,94	91,77
49	PETUKANGAN SELATAN	90,25	90,25	90,17	91,00	90,00	88,92	89,83	88,83	89,42	89,85
50	PETUKANGAN UTARA	96,30	96,20	96,09	97,50	96,74	96,74	96,85	96,20	96,41	96,56
51	PONDOK LABU	89,61	89,36	90,01	90,71	89,41	89,61	90,21	88,92	89,12	89,66
52	PONDOK PINANG	86,87	86,91	87,10	88,25	86,67	85,72	87,26	85,80	85,96	86,73
53	PULO	93,30	93,08	92,75	92,41	92,63	92,97	93,53	92,63	92,19	92,83
54	RAGUNAN	94,30	94,22	93,91	94,92	94,30	93,44	94,14	94,14	93,75	94,12
55	RAWA BARAT	89,67	89,35	88,48	89,46	88,48	87,72	89,13	88,15	88,26	88,74
56	RAWAJATI	83,85	83,62	83,23	84,63	83,31	83,00	84,08	83,62	83,31	83,63
57	SELONG	94,97	95,05	94,43	95,43	94,43	94,50	94,89	94,20	94,35	94,69
58	SENAYAN	89,61	88,96	89,50	89,50	88,85	88,85	89,39	89,07	88,31	89,12
59	SETIA BUDI	87,05	86,82	87,27	86,60	86,71	86,60	88,06	86,82	85,81	86,86
60	SRENGSENG SAWAH	89,30	87,50	87,39	89,98	88,63	88,63	89,41	88,40	87,95	88,58
61	TANJUNG BARAT	88,88	88,31	88,27	90,25	88,07	88,11	89,52	87,50	87,42	88,48
62	TEBET BARAT	88,99	88,47	88,02	90,55	88,39	87,65	89,21	87,43	88,32	88,56
63	TEBET TIMUR	93,00	93,35	93,00	92,55	91,67	91,67	92,91	92,02	92,02	92,46
64	TEGAL PARANG	95,80	96,19	96,09	96,88	95,61	95,90	96,09	95,80	94,43	95,87
65	ULUJAMI	97,53	97,00	97,42	98,18	97,53	97,21	97,85	97,32	97,75	97,53

IKM per Indikator PPSU

No	Kecamatan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Rata-rata
1	CILANDAK	90,73	90,34	90,70	91,65	91,04	90,04	91,50	89,81	90,07	90,65
2	JAGAKARSA	92,74	92,44	92,69	93,14	92,74	92,47	93,14	92,20	92,05	92,62
3	KEBAYORAN BARU	92,14	91,73	91,47	91,87	91,58	91,14	92,16	91,34	91,27	91,63
4	KEBAYORAN LAMA	87,57	87,03	86,48	88,30	86,84	86,10	87,63	86,21	86,53	86,97
5	MAMPANG PRAPATAN	91,19	91,33	91,21	92,28	91,46	90,75	92,05	90,81	90,85	91,33
6	PANCORAN	92,58	92,06	91,65	92,53	92,37	91,36	92,62	91,59	91,57	92,04
7	PASAR MINGGU	93,41	93,21	93,07	93,70	93,31	92,78	93,54	92,80	92,75	93,18
8	PESANGGRAHAN	93,33	92,99	92,93	94,00	93,36	92,70	93,73	92,77	92,98	93,20
9	SETIA BUDI	89,20	89,02	88,55	90,17	88,97	88,42	89,55	88,43	87,95	88,92
10	TEBET	92,21	91,86	91,99	92,83	91,75	91,25	92,81	91,11	91,61	91,94

IKM per Indikator Ketertiban Umum

No	Kecamatan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Rata-rata
1	CILANDAK	89,99	89,85	90,52	91,48	90,24	89,59	90,90	90,12	89,66	90,26
2	JAGAKARSA	93,80	92,75	92,73	94,44	92,78	93,01	93,68	92,62	93,16	93,22
3	KEBAYORAN BARU	91,73	91,39	91,28	91,64	91,31	91,10	91,56	90,99	90,89	91,32
4	KEBAYORAN LAMA	87,32	86,77	86,85	88,36	86,06	86,02	87,23	86,30	86,20	86,79
5	MAMPANG PRAPATAN	91,36	91,38	91,36	92,10	91,02	90,74	91,20	90,62	90,16	91,10
6	PANCORAN	93,17	93,31	93,01	93,74	92,84	92,53	93,40	93,12	92,86	93,11
7	PASAR MINGGU	94,04	93,87	93,70	94,09	93,35	93,06	93,86	93,18	93,11	93,58
8	PESANGGRAHAN	93,43	93,09	93,15	94,16	93,25	92,63	93,43	92,64	92,82	93,18
9	SETIA BUDI	88,75	88,45	88,41	89,64	88,40	88,15	88,90	88,21	87,90	88,53
10	TEBET	91,93	92,12	92,08	92,90	92,06	91,45	92,48	91,72	91,61	92,04

IKM per Indikator PPSU

Kota	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Rata-rata
JAKARTA SELATAN	91,51	91,20	91,07	92,05	91,34	90,70	91,87	90,71	90,76	91,25

IKM per Indikator Ketertiban Umum

Kota	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Rata-rata
JAKARTA SELATAN	91,55	91,30	91,31	92,25	91,13	90,83	91,66	90,95	90,84	91,31

Nilai Kepuasan Berdasarkan Pelayanan

Kota	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Nilai Kepuasan
JAKARTA SELATAN	PPSU	11.086	91,25
	Ketertiban Umum	9.759	91,31
Total		20.845	91,28