

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan
dan Pelayanan Publik
Setko Administrasi Jakarta Pusat

Periode
Januari - februari

2025

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN DAN KELURAHAN SECARA DARING

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wajah dari sebuah birokrasi maupun organisasi, sehingga pelayanan diharapkan dapat berjalan efektif dengan kemudahan prosedur, kecepatan serta keterjangkauan yang luas. Praktik pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang – Undang tersebut mengamanatkan pemberian pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta dilaksanakan secara berkualitas

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 disebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik, hal tersebut sejalan dengan upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempercepat pelaksanaan transformasi digital dan pengembangan smartcity melalui optimalisasi pelayanan publik secara digital.

Salah satu bentuk optimalisasi pelayanan publik secara digital di Kota Administrasi Jakarta Pusat diimplentasikan melalui layanan administrasi Kecamatan dan Kelurahan secara daring yang diresmikan oleh Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat pada Tanggal 1 Desember 2021. Dengan berkolaborasi dengan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta, seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat sudah dapat menerbitkan beberapa jenis surat keterangan yang berkaitan dengan adminsitasi pemerintahan umum secara elektronik.

B. Maksud dan tujuan

Tujuan penyusunan laporan pemantauan pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring ialah untuk memberikan gambaran animo masyarakat terhadap pelayanan administrasi secara daring yang diresmikan pada Bulan Desember 2021 lalu. Laporan ini juga dimaksudkan untuk menganalisa jenis layanan yang paling banyak diterbitkan,

kelurahan dengan jumlah permohonan terbanyak, serta status penerbitan permohonan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan.

C. Dasar Hukum

Dasar Hukum dari penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
4. Instruksi Gubernur Nomor 28 Tahun 2021 tentang Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital
5. Keputusan Walikota Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Secara Daring
6. Surat Tugas Walikota nomor e0002/PU.04.00 tentang Pengelola Akun Pelayanan Daring Tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2025.

D. Waktu Pelaksanaan

Laporan ini merupakan rekapitulasi data pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring yang diambil melalui dashboard jakevo.jakarta.go.id periode Maret s.d Mei 2025.

E. Hasil Kegiatan

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi pelayanan yang masuk dilengkapi dengan analisa berdasarkan jenis layanan yang paling sering diajukan, status penerbitan dokumen serta unit kerja yang menerbitkan dokumen paling banyak.

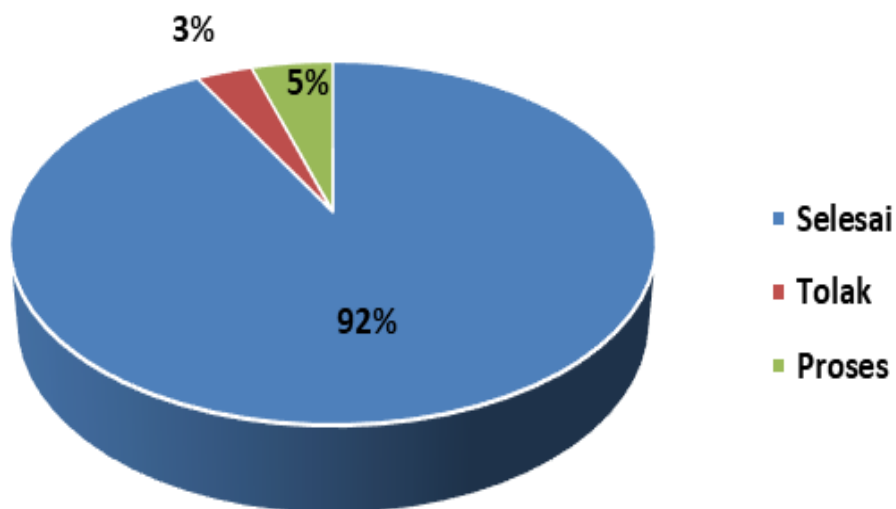
BAB II ANALISA DATA

1. Rekapitulasi Januari

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi ePMSAkti di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Januari 2025 sebanyak 1514 layanan. Data dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 3 Februari 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1391	Selesai
2	73	Proses
3	50	Ditolak

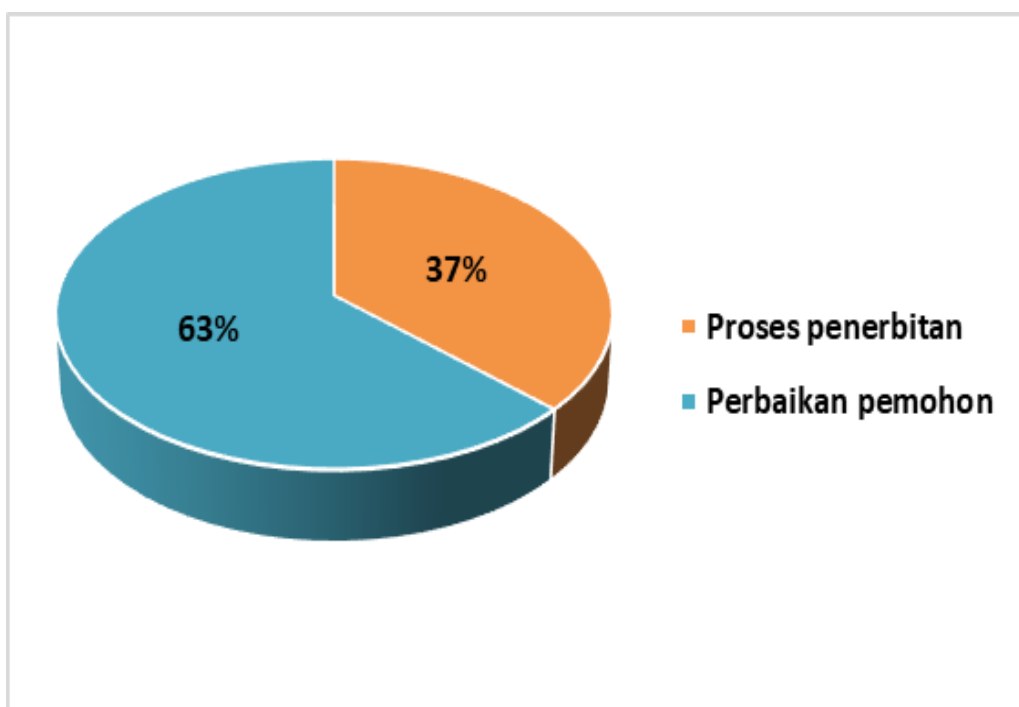


Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1514 layanan di Bulan Januari 2025 sebanyak 92% telah selesai diterbitkan, sedangkan 5% layanan masih dalam proses dan 3% layanan ditolak. Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

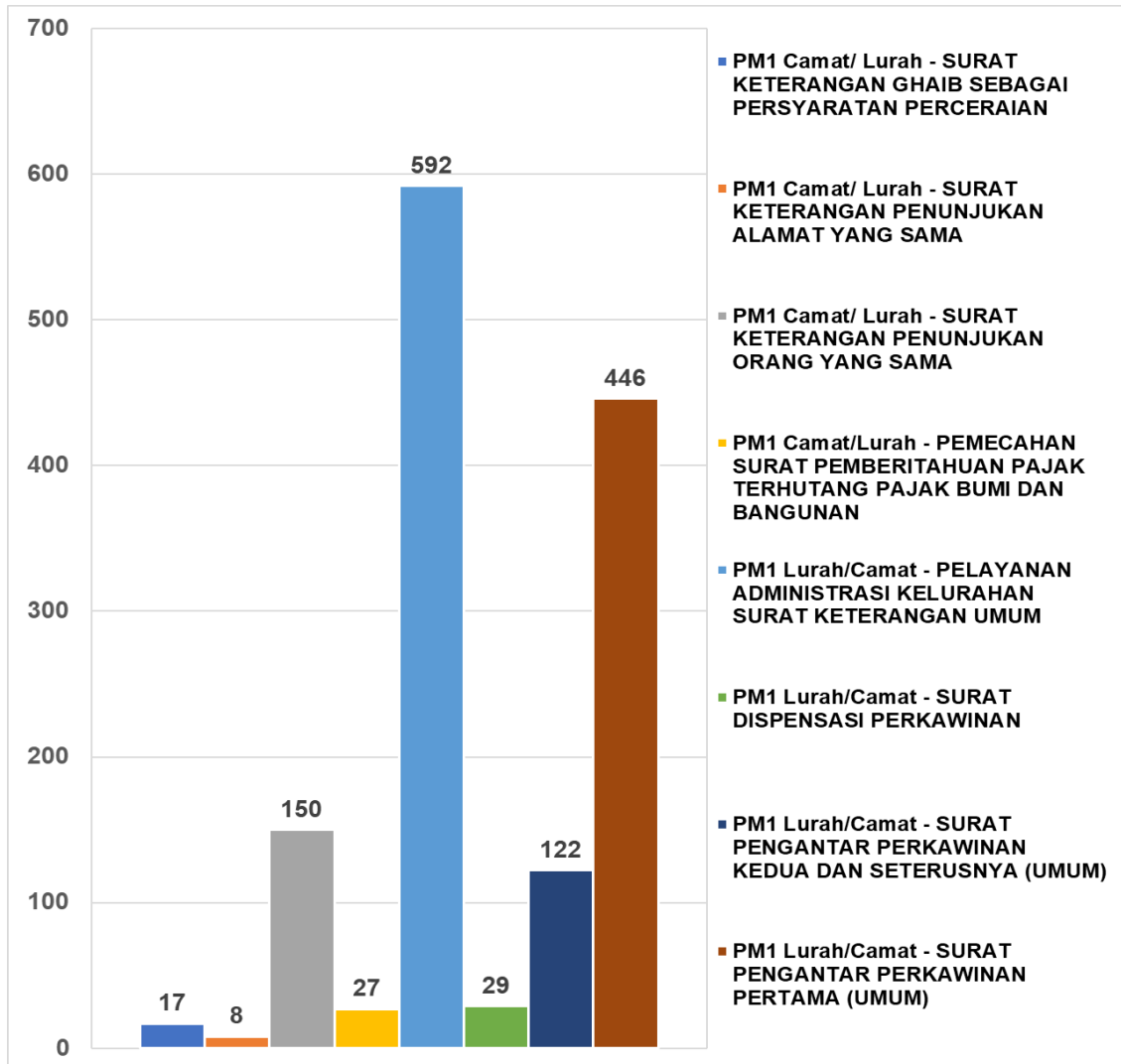
1. Salah lokasi pengajuan layanan
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	46	Butuh Perbaikan pemohon
2	27	Proses penerbitan

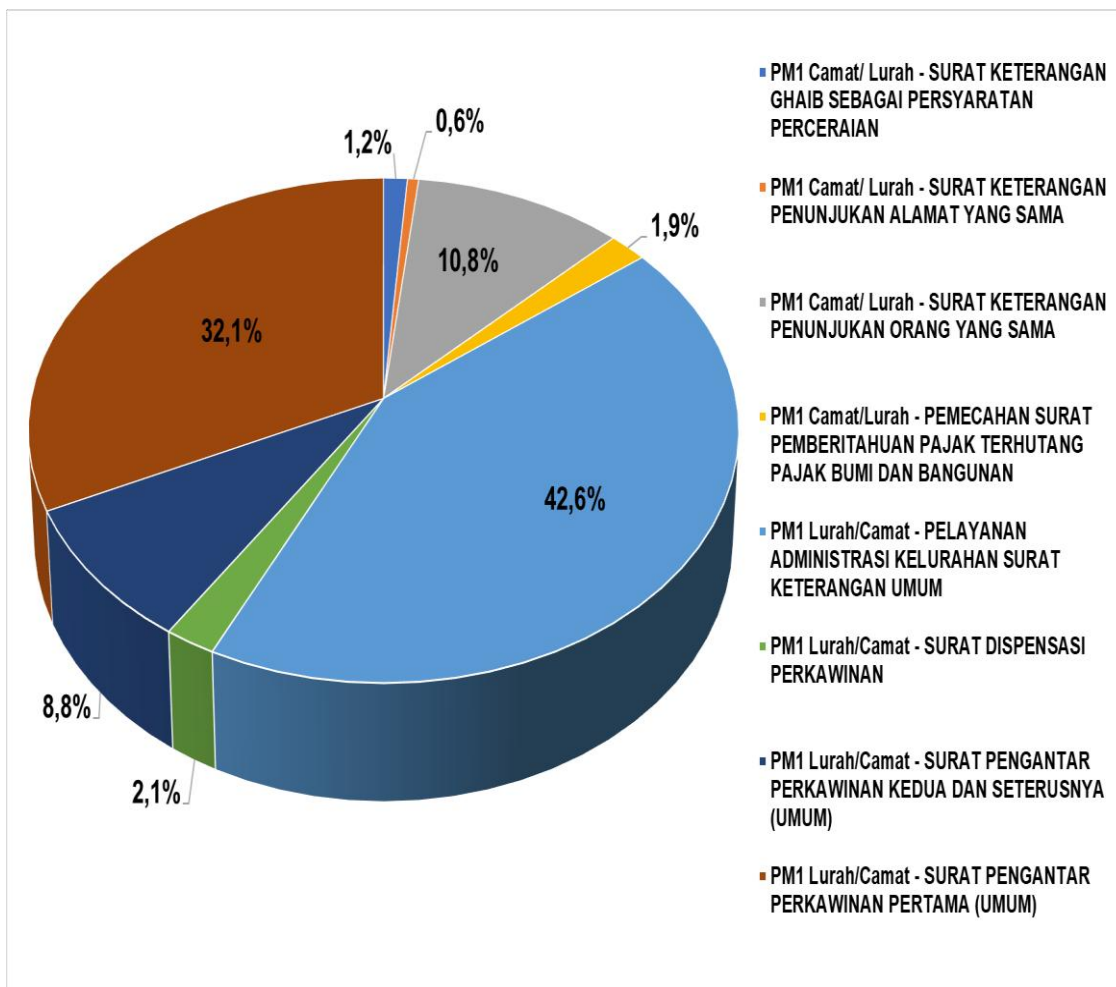


B. Data Jenis layanan terbit

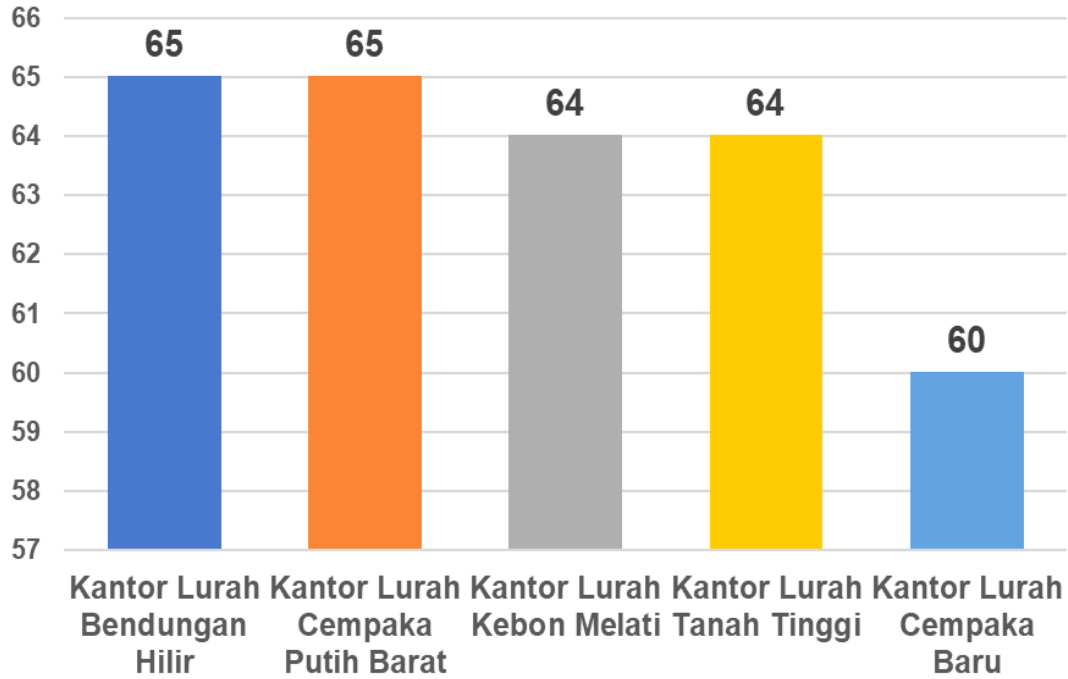


Grafik tersebut menunjukkan 8 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Surat Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 592 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) sebanyak 446 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama yakni 8 Layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Januari 2025 tersedia pada diagram dibawah ini :



C. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Januari 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Bendungan Hilir dan Kantor Lurah Cempaka Putih Barat yakni sebanyak 65 dokumen pelayanan.

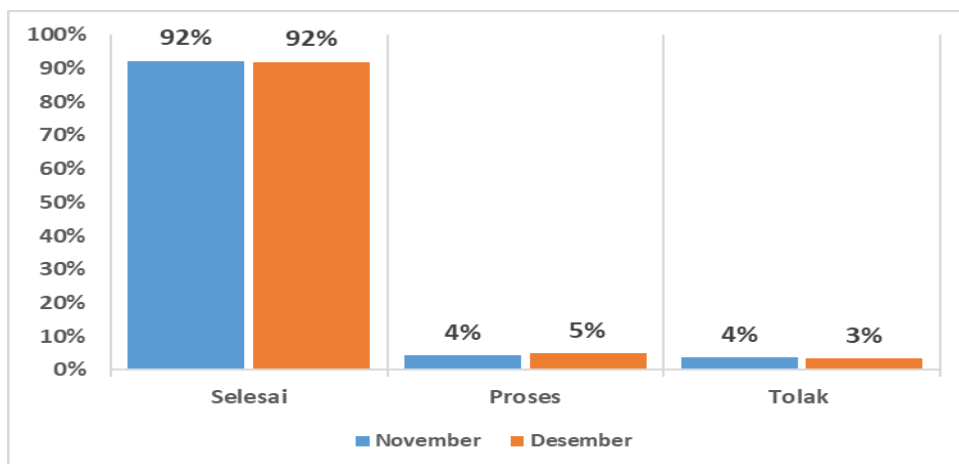
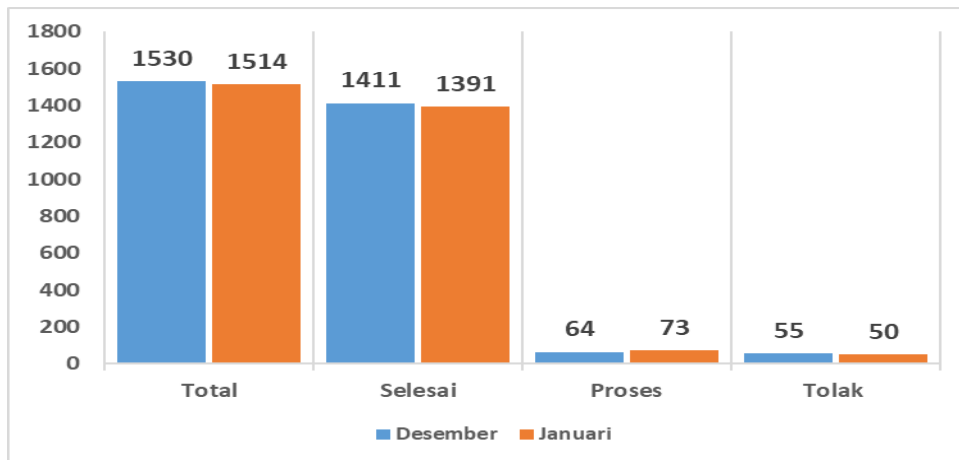
Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Januari 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Lurah Bendungan Hilir	64	1	
2	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	61	1	3
3	Kantor Lurah Kebon Melati	62	1	1
4	Kantor Lurah Tanah Tinggi	60	2	2

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
5	Kantor Lurah Cempaka Baru	56	2	2
6	Kantor Lurah Serdang	54	2	
7	Kantor Lurah Sumur Batu	50		6
8	Kantor Lurah Kebon Kosong	42	12	
9	Kantor Lurah Petamburan	51	1	
10	Kantor Lurah Johar Baru	36	7	6
11	Kantor Lurah Paseban	48		
12	Kantor Lurah Rawasari	45		1
13	Kantor Lurah Utan Panjang	40	3	2
14	Kantor Lurah Bungur	44	2	
15	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	36	1	6
16	Kantor Lurah Menteng	33	5	2
17	Kantor Lurah Harapan Mulia	37	2	
18	Kantor Lurah Kebon Kacang	38		
19	Kantor Lurah Kwitang	35		
20	Kantor Lurah Kemayoran	25	3	6
21	Kantor Lurah Kampung Rawa	29	1	3
22	Kantor Lurah Kramat	33		
23	Kantor Lurah Karang Anyar	27	5	
24	Kantor Lurah Petojo Selatan	31		
25	Kantor Lurah Duri Pulo	29	1	
26	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	27	2	1
27	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	28		
28	Kantor Lurah Karet Tengsin	27		
29	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	21	5	

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
30	Kantor Lurah Petojo Utara	23		1
31	Kantor Lurah Cikini	19	2	2
32	Kantor Lurah Galur	19	2	
33	Kantor Lurah Pegangsaan	20	1	
34	Kantor Lurah Kebon Sirih	19		
35	Kantor Lurah Pasar Baru	15	2	
36	Kantor Lurah Kampung Bali	15		
37	Kantor Lurah Cideng	10	1	3
38	Kantor Lurah Kartini	12		1
39	Kantor Lurah Senen	10	1	1
40	Kantor Lurah Kebon Kelapa	10	1	
41	Kantor Lurah Gambir	9		1
42	Kantor Lurah Kenari	7	3	
43	Kantor Camat Cempaka Putih	7		
44	Kantor Camat Tanah Abang	7		
45	Kantor Camat Johar Baru	4		
46	Kantor Camat Menteng	4		
47	Kantor Camat Gambir	3		
48	Kantor Camat Sawah Besar	3		
49	Kantor Lurah Gelora	3		
50	Kantor Lurah Gondangdia	2	1	
51	Kantor Camat Senen	1		
Total		1391	73	50

D. Tren Desember 2024 - Januari 2025



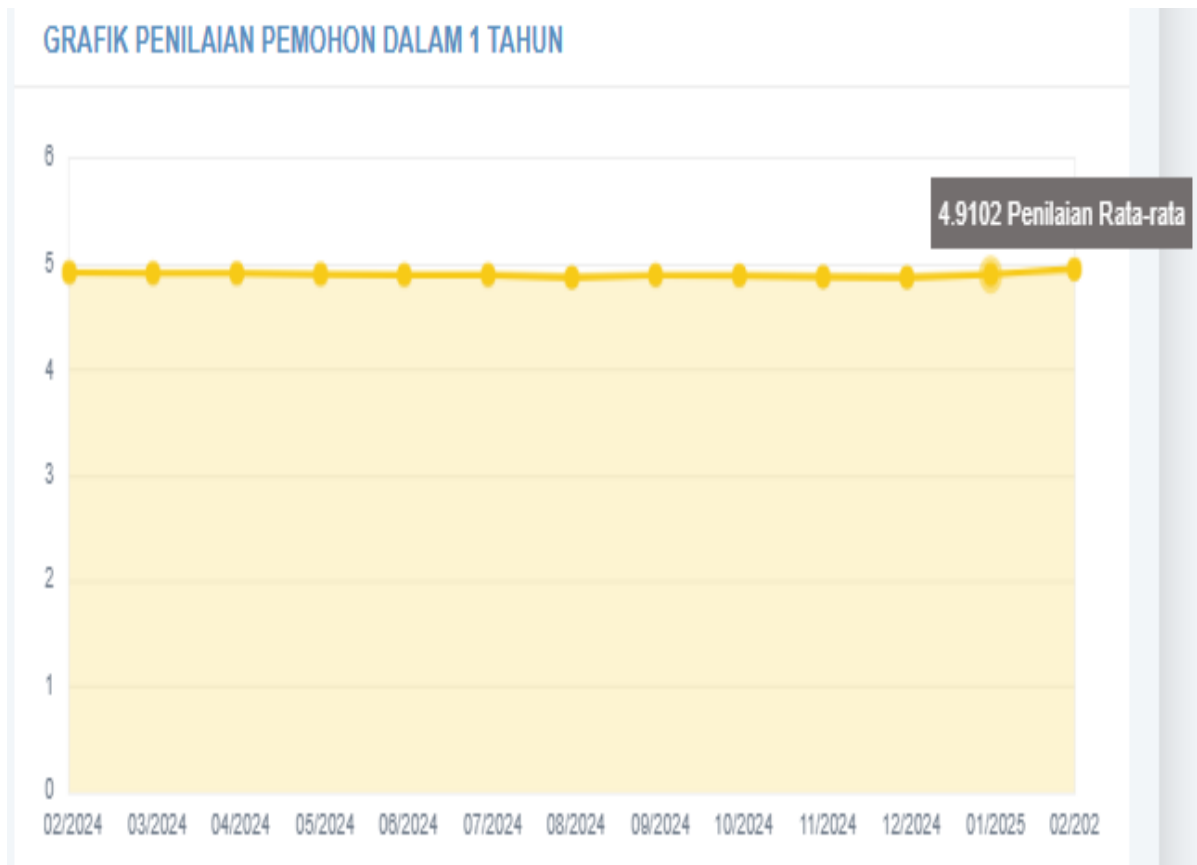
Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan Januari 2025 mengalami penurunan dibanding Bulan Desember 2024 yaitu sebanyak 16 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai di bulan Januari 2025 mengalami kesamaan dengan bulan Desember 2024 yaitu sebanyak 92%, Jumlah layanan yang masih berproses pada bulan Januari 2025 mengalami peningkatan dibanding bulan Desember 2025 yaitu sebanyak 5%. Status proses sendiri disebabkan karena adanya kebutuhan perbaikan dokumen yang harus disampaikan oleh pemohon serta proses penerbitan dokumen setelah revisi oleh pemohon. Selain itu,

persentase layanan yang ditolak pada bulan Januari 2025 juga mengalami penurunan menjadi 3%.

E. Nilai Kepuasan pada bulan Januari 2025

Pada akhir Januari 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.910 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

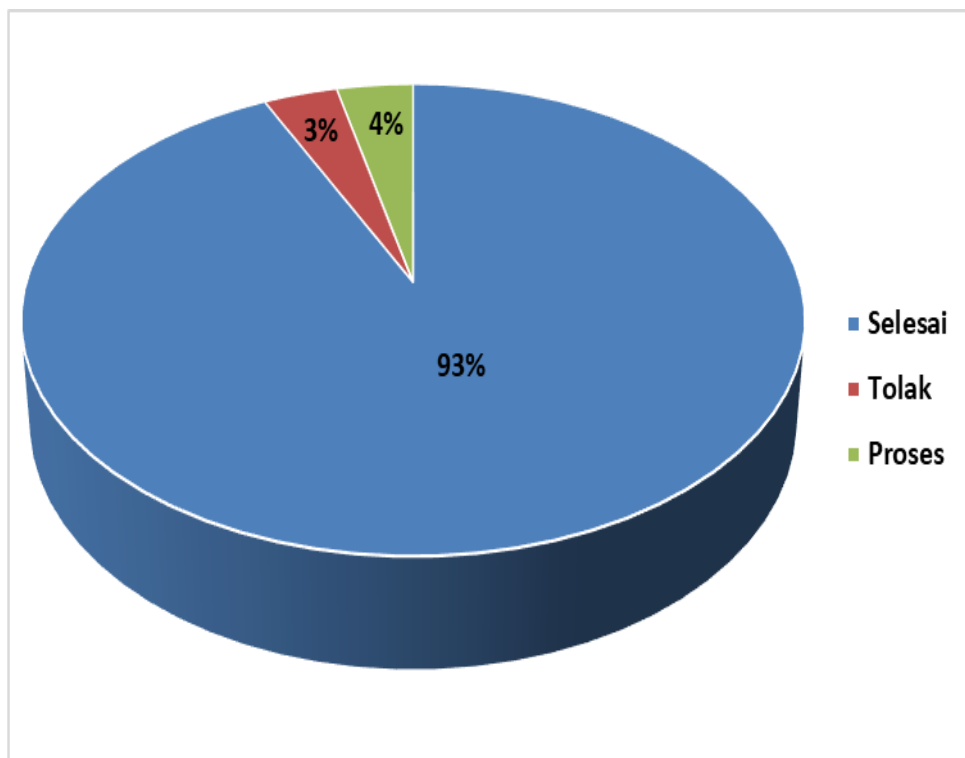


2. Rekapitulasi Februari

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi ePMSAkti di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Februari 2025 sebanyak 1741 layanan. Data dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 3 Maret 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1615	Selesai
2	64	Proses
3	62	Ditolak



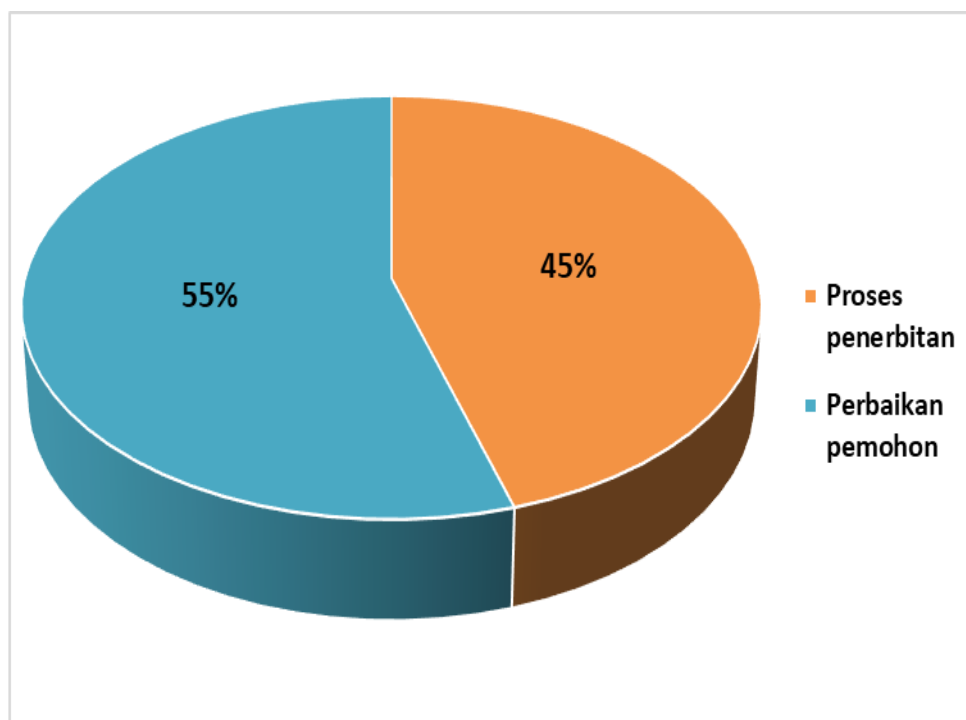
Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1615 layanan di Bulan Februari 2025 sebanyak 93% telah selesai diterbitkan, sedangkan 4% layanan masih

dalam proses dan 3% layanan ditolak. Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

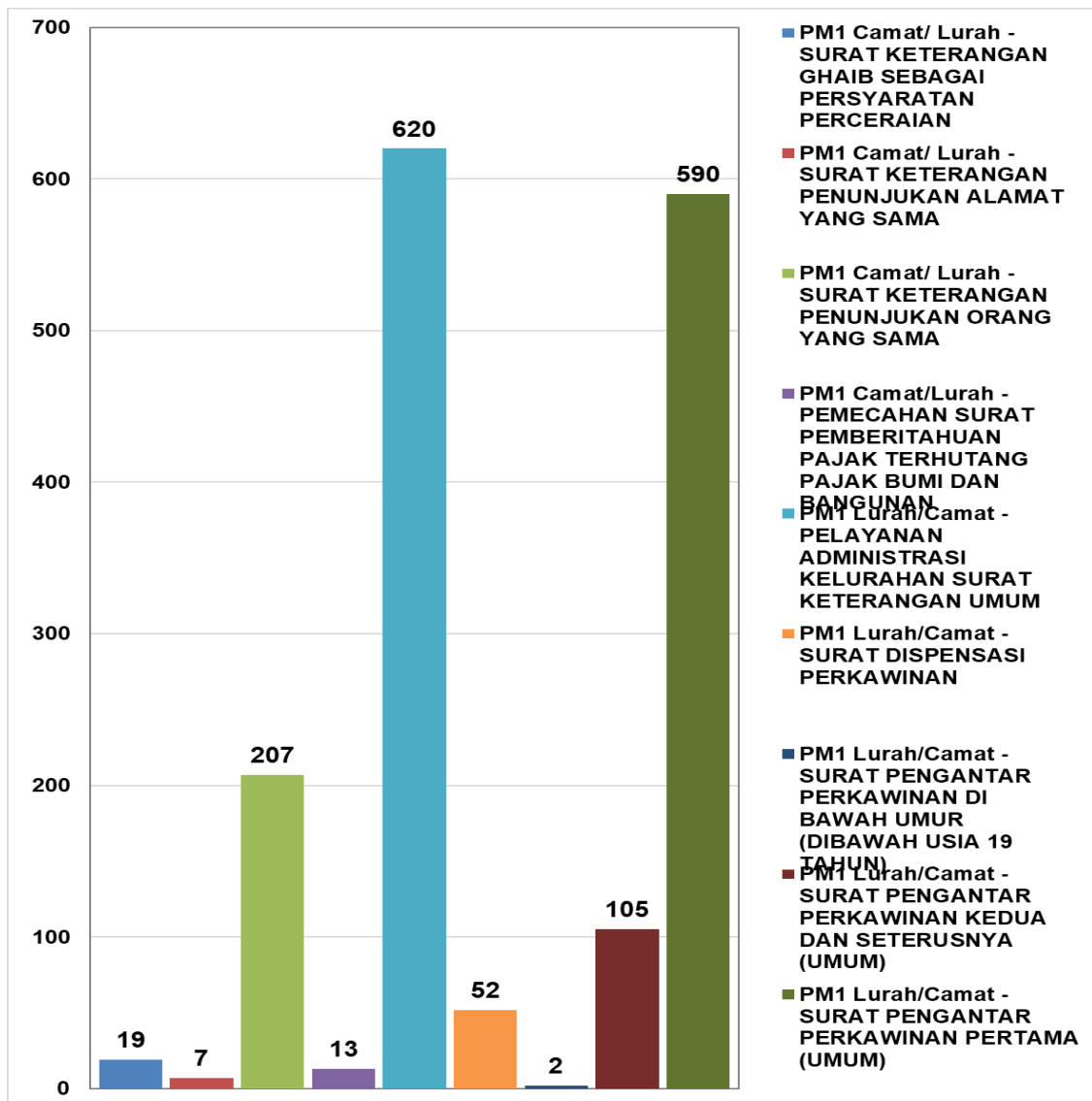
5. Salah lokasi pengajuan layanan
6. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
7. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
8. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	35	Butuh Perbaikan pemohon
2	29	Proses penerbitan

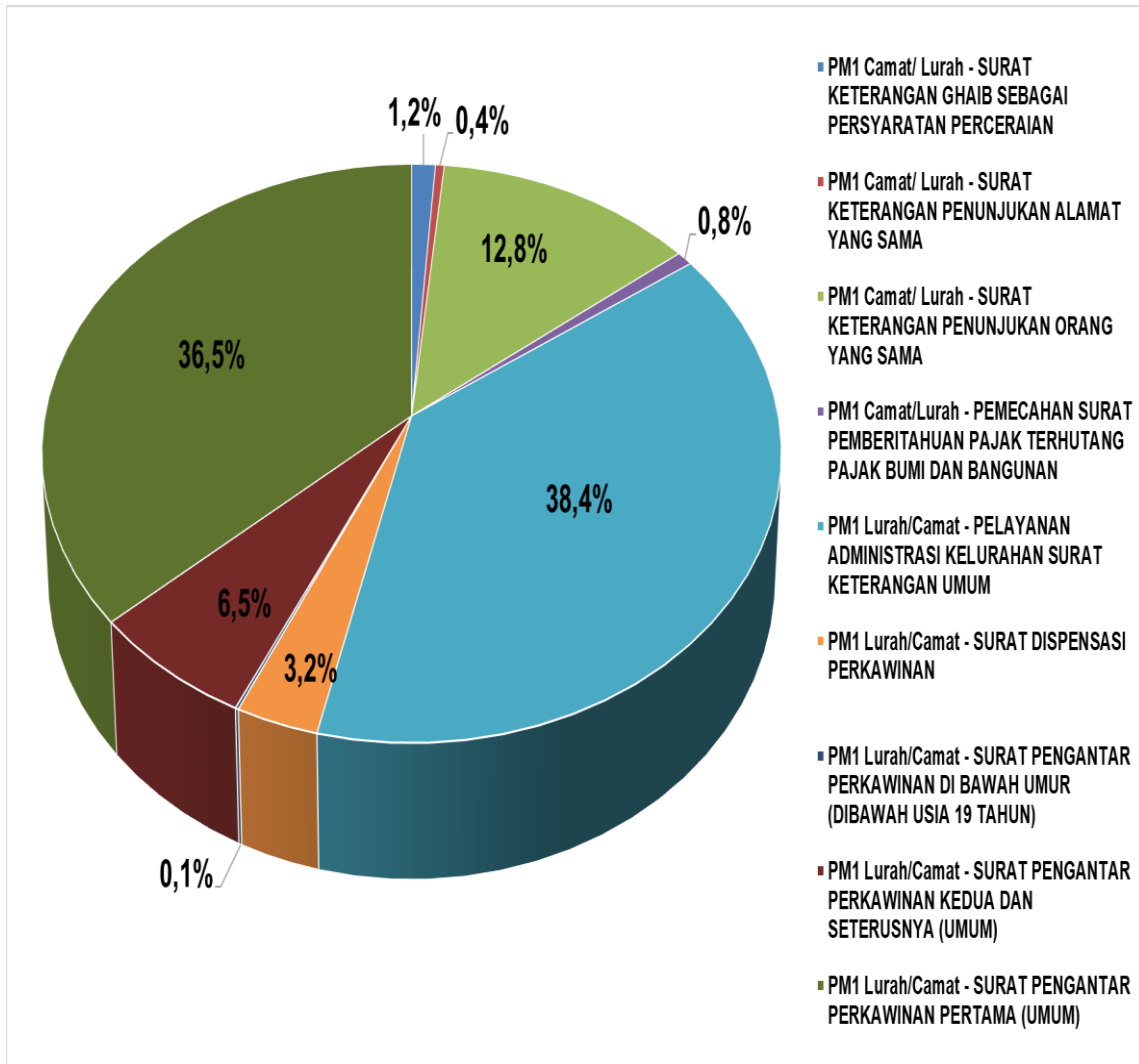


F. Data Jenis layanan terbit

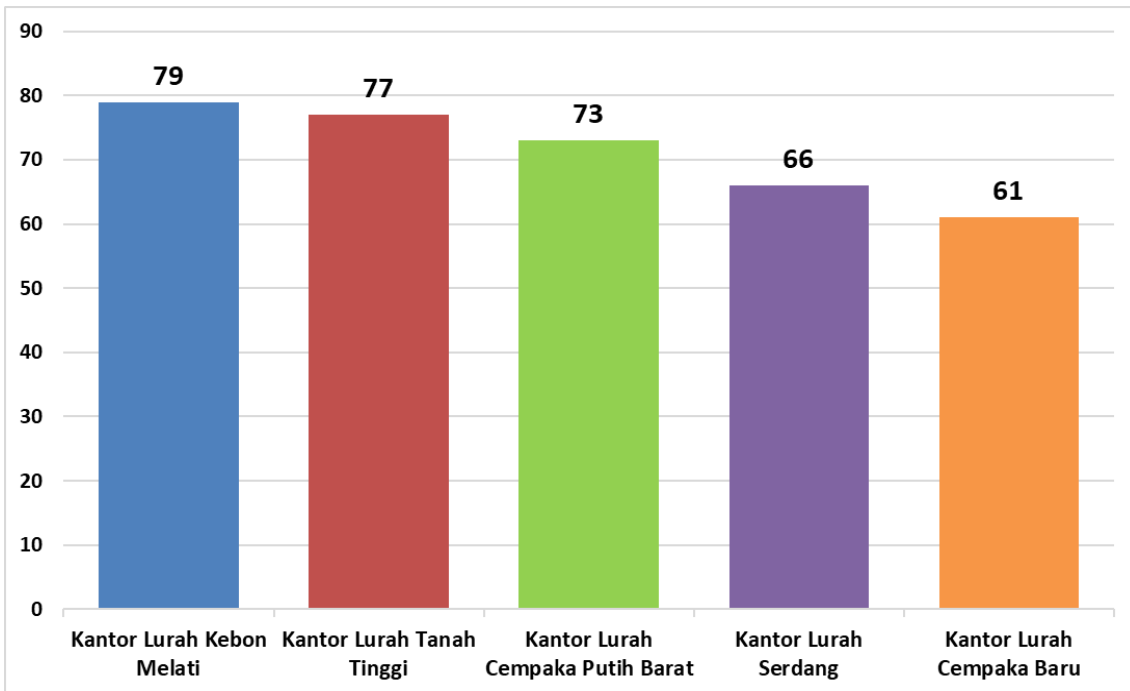


Grafik tersebut menunjukkan 9 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Surat Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 620 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) sebanyak 590 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar Perkawinan di Bawah Umur (Dibawah Usia 19 Tahun) yakni 2 Layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Februari 2025 tersedia pada diagram dibawah ini :



G. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Februari 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Kebon Melati yakni sebanyak 79 dokumen pelayanan.

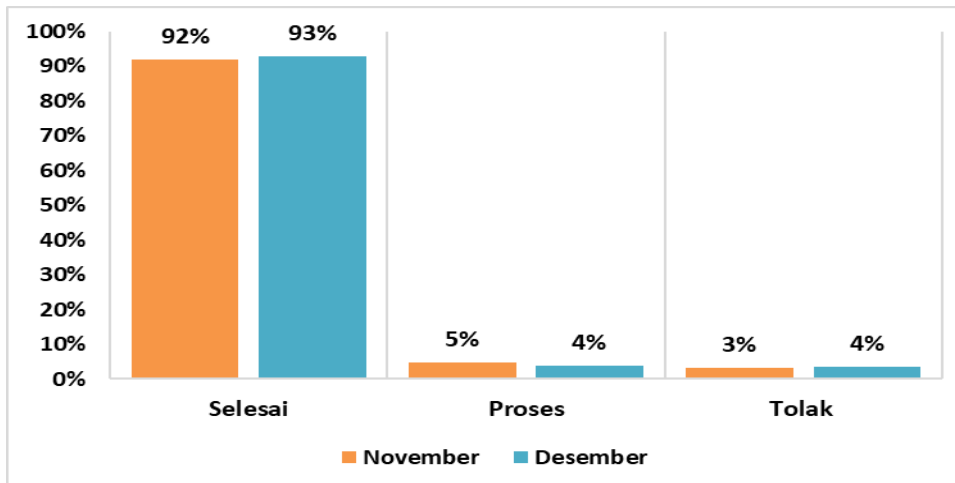
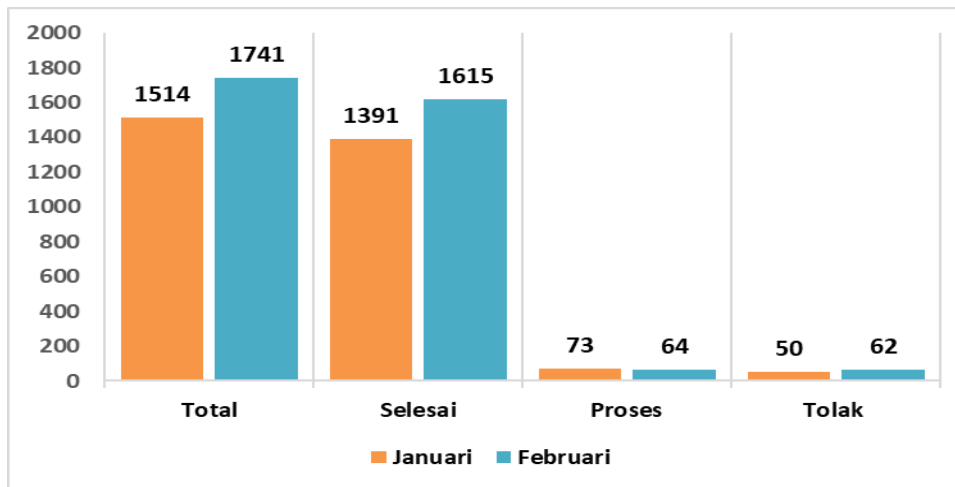
Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Februari 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Melati	78	1	
2	Kantor Lurah Tanah Tinggi	68	2	7
3	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	70	2	1
4	Kantor Lurah Serdang	66		
5	Kantor Lurah Cempaka Baru	52	5	4
6	Kantor Lurah Kramat	55	3	1
7	Kantor Lurah Sumur Batu	52	3	3

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
8	Kantor Lurah Kebon Kacang	55		
9	Kantor Lurah Johar Baru	38	5	10
10	Kantor Lurah Karet Tengsin	47	2	3
11	Kantor Lurah Menteng	50	2	
12	Kantor Lurah Kampung Rawa	49	1	1
13	Kantor Lurah Paseban	51		
14	Kantor Lurah Utan Panjang	41	5	5
15	Kantor Lurah Petamburan	49		1
16	Kantor Lurah Bendungan Hilir	46		
17	Kantor Lurah Kebon Kosong	36	3	7
18	Kantor Lurah Rawasari	45		
19	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	38	4	1
20	Kantor Lurah Duri Pulo	41		1
21	Kantor Lurah Harapan Mulia	42		
22	Kantor Lurah Kwitang	38		
23	Kantor Lurah Cideng	30	2	5
24	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	30	2	4
25	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	33	2	1
26	Kantor Lurah Bungur	31	3	
27	Kantor Lurah Galur	33		1
28	Kantor Lurah Petojo Utara	29	1	1
29	Kantor Lurah Kemayoran	27	1	2
30	Kantor Lurah Kartini	28		
31	Kantor Lurah Pegangsaan	25	2	
32	Kantor Lurah Karang Anyar	22	4	

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
33	Kantor Lurah Petojo Selatan	23	1	
34	Kantor Lurah Kebon Sirih	22		1
35	Kantor Lurah Kampung Bali	21		
36	Kantor Lurah Cikini	18	1	
37	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	16		
38	Kantor Lurah Kenari	15	1	
39	Kantor Lurah Pasar Baru	12	1	1
40	Kantor Lurah Kebon Kelapa	10	3	
41	Kantor Camat Johar Baru	11		
42	Kantor Camat Menteng	8		2
43	Kantor Camat Tanah Abang	10		
44	Kantor Lurah Gelora	9		1
45	Kantor Lurah Senen	10		
46	Kantor Lurah Gambir	9		
47	Kantor Camat Cempaka Putih	7		
48	Kantor Camat Sawah Besar	6		
49	Kantor Camat Gambir	5		
50	Kantor Camat Kemayoran	4		
51	Kantor Lurah Gondangdia	3		
52	Kantor Camat Senen	1		
Total		1615	62	64

H. Tren Januari - Februari 2025

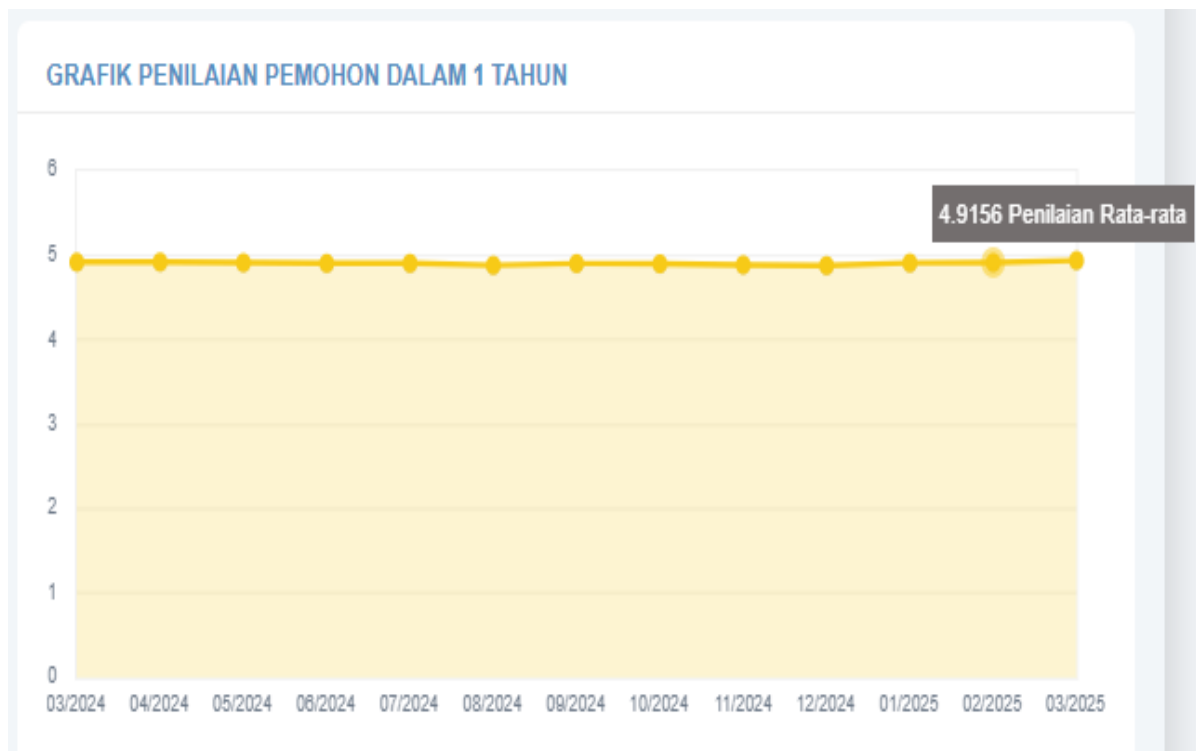


Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan Februari mengalami peningkatan dibanding Bulan Januari yaitu sebanyak 224 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai di bulan Februari mengalami peningkatan dengan bulan Januari yaitu sebanyak 93%, Jumlah layanan yang masih berproses pada bulan Februari mengalami penurunan dibanding bulan Januari yaitu sebanyak 4%. Status proses sendiri disebabkan karena adanya kebutuhan perbaikan dokumen yang harus disampaikan oleh pemohon serta proses penerbitan dokumen setelah revisi oleh pemohon. Selain itu, persentase layanan yang ditolak pada bulan Februari mengalami peningkatan menjadi 4%.

I. Nilai Kepuasan pada bulan Februari 2025

Pada akhir Februari 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.9156 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.



BAB III

KESIMPULAN

- Jumlah layanan yang masuk pada Triwulan I 2025 adalah sebanyak 3255 layanan yang berasal dari 52 unit kerja Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat. Rata – rata layanan yang masuk per hari adalah sebanyak 54 layanan. Jenis layanan yang paling banyak diajukan dan diterbitkan adalah Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan
- Nilai kepuasan pemohon terhadap proses penerbitan dokumen 4.9 yang mengindikasikan bahwa masyarakat sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh kecamatan dan kelurahan melalui Jakevo.

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan
dan Pelayanan Publik
Setko Administrasi Jakarta Pusat

Periode
Maret - Mei

2025

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN DAN KELURAHAN SECARA DARING



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wajah dari sebuah birokrasi maupun organisasi, sehingga pelayanan diharapkan dapat berjalan efektif dengan kemudahan prosedur, kecepatan serta keterjangkauan yang luas. Praktik pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang – Undang tersebut mengamanatkan pemberian pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta dilaksanakan secara berkualitas

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 disebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik, hal tersebut sejalan dengan upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempercepat pelaksanaan transformasi digital dan pengembangan smartcity melalui optimalisasi pelayanan publik secara digital.

Salah satu bentuk optimalisasi pelayanan publik secara digital di Kota Administrasi Jakarta Pusat diimplentasikan melalui layanan administrasi Kecamatan dan Kelurahan secara daring yang diresmikan oleh Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat pada Tanggal 1 Desember 2021. Dengan berkolaborasi dengan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta, seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat sudah dapat menerbitkan beberapa jenis surat keterangan yang berkaitan dengan adminsitasi pemerintahan umum secara elektronik.

B. Maksud dan tujuan

Tujuan penyusunan laporan pemantauan pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring ialah untuk memberikan gambaran animo masyarakat terhadap pelayanan administrasi secara daring yang diresmikan pada Bulan Desember 2021 lalu. Laporan ini juga dimaksudkan untuk menganalisa jenis layanan yang paling banyak diterbitkan,

kelurahan dengan jumlah permohonan terbanyak, serta status penerbitan permohonan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan.

C. Dasar Hukum

Dasar Hukum dari penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
4. Instruksi Gubernur Nomor 28 Tahun 2021 tentang Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital
5. Keputusan Walikota Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Secara Daring
6. Surat Tugas Walikota nomor e0002/PU.04.00 tentang Pengelola Akun Pelayanan Daring Tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2025.

D. Waktu Pelaksanaan

Laporan ini merupakan rekapitulasi data pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring yang diambil melalui dashboard jakevo.jakarta.go.id periode Maret s.d Mei 2025.

E. Hasil Kegiatan

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi pelayanan yang masuk dilengkapi dengan analisa berdasarkan jenis layanan yang paling sering diajukan, status penerbitan dokumen serta unit kerja yang menerbitkan dokumen paling banyak.

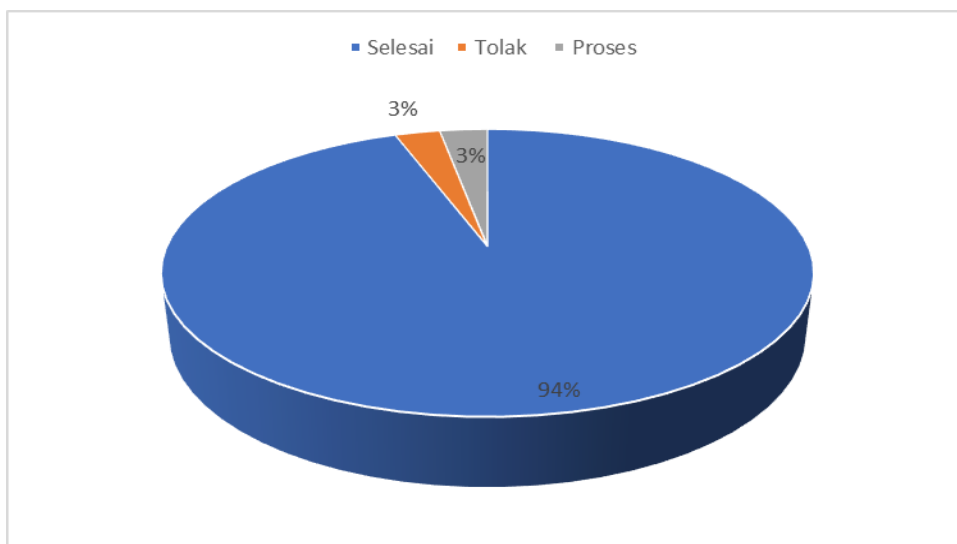
BAB II ANALISA DATA

1. Rekapitulasi Maret

A. Data Pelayanan Maret

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi ePMSAkti di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Maret 2025 sebanyak 1242 layanan. Data dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 8 April 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1174	Selesai
2	35	Proses
3	33	Ditolak



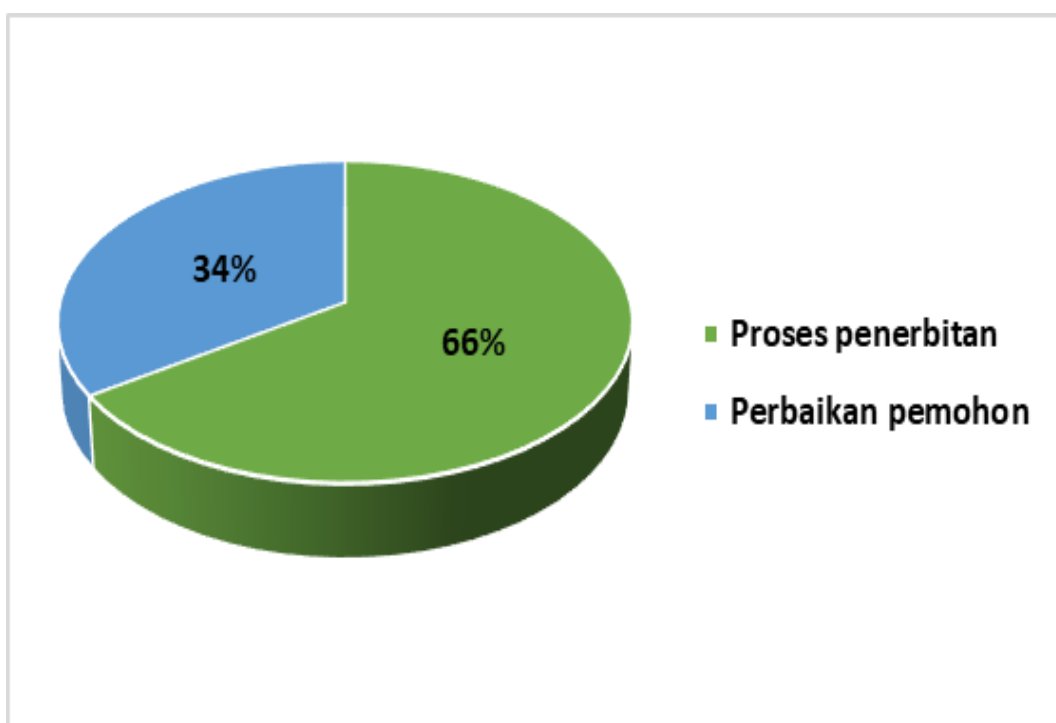
Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1242 layanan di Bulan Maret 2025 sebanyak 94% telah selesai diterbitkan, sedangkan 3% layanan masih dalam proses dan 3% layanan ditolak.

Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

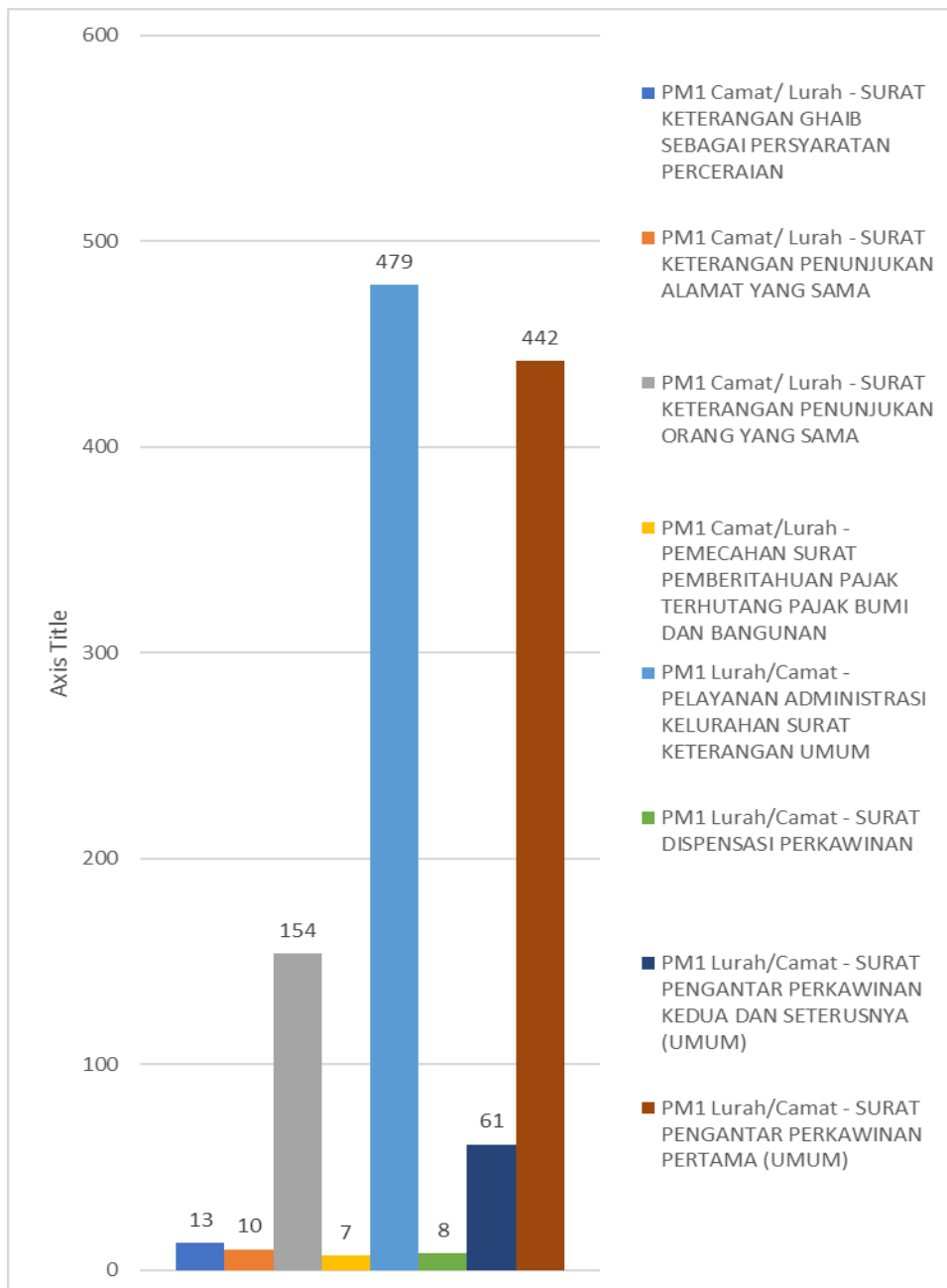
1. Salah lokasi pengajuan layanan
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	12	Butuh Perbaikan pemohon
2	23	Proses penerbitan



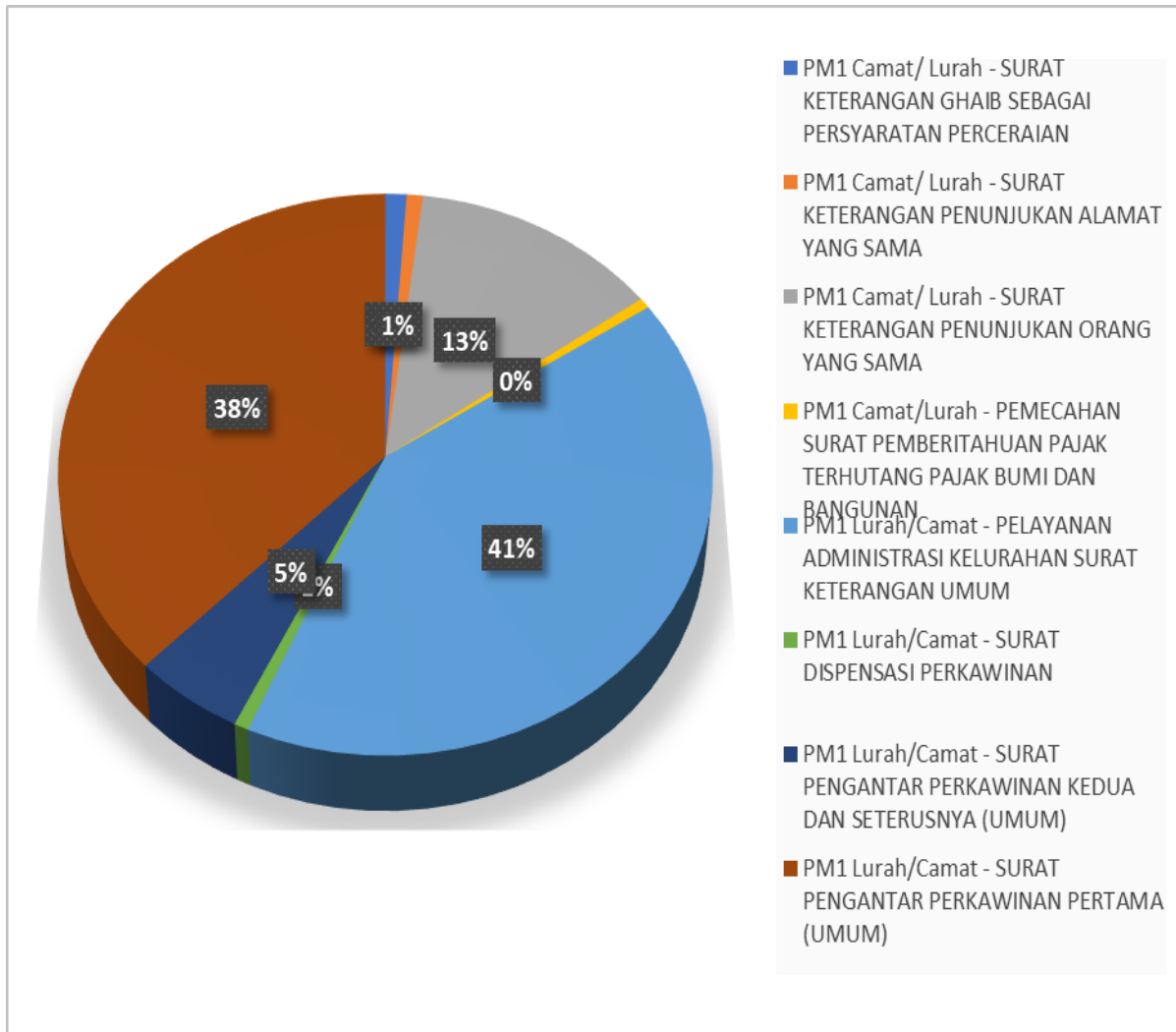
B. Data Jenis layanan terbit



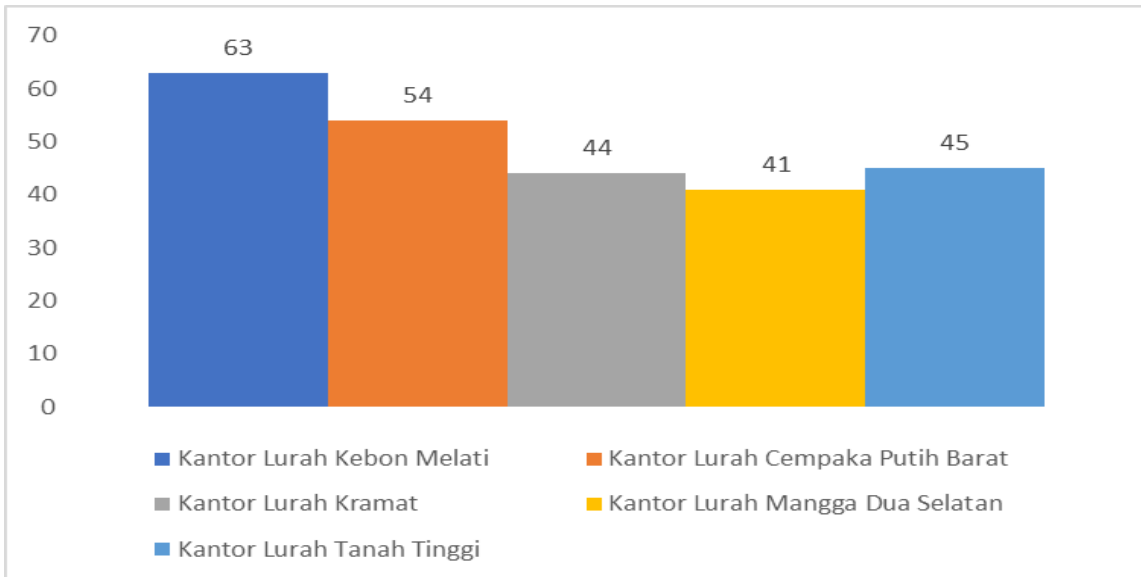
Grafik tersebut menunjukkan 8 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Surat Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 479 layanan dan Surat Pengantar

Perkawinan Pertama (Umum) sebanyak 442 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah PM 1 Pemecahan SPPT PBB yakni 7 Layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Maret 2025 tersedia pada diagram dibawah ini :



C. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Maret 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Kebon Melati yakni sebanyak 63 dokumen pelayanan.

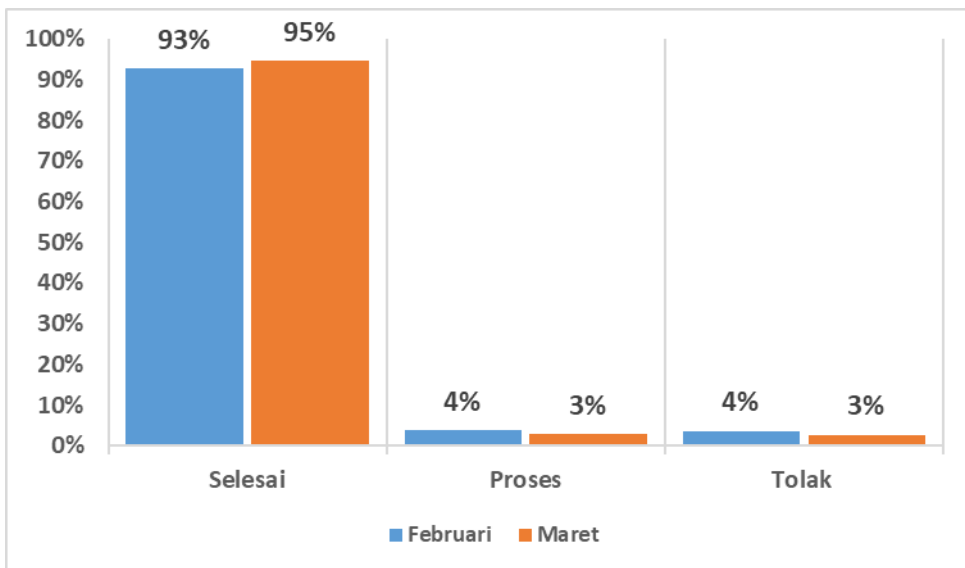
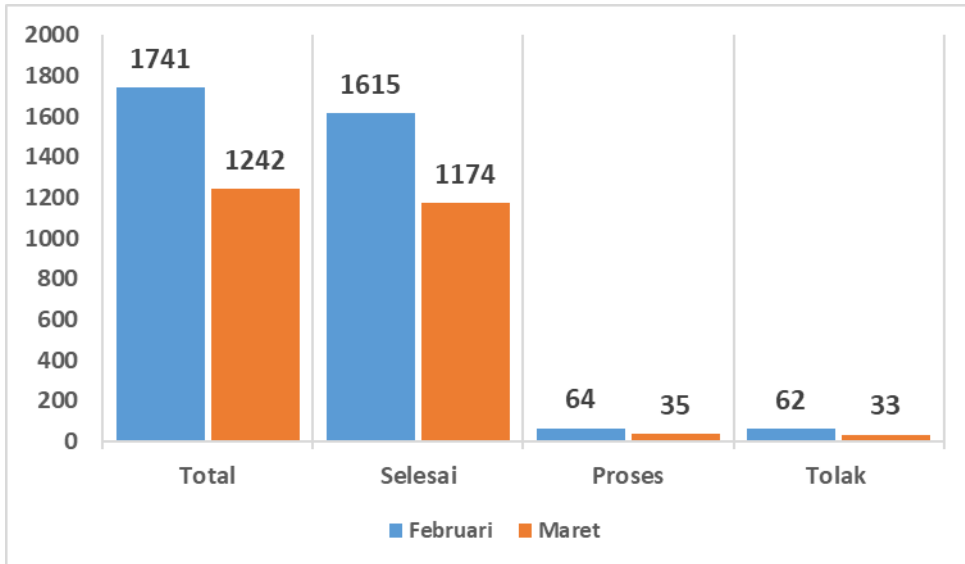
Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Maret 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Melati	63	1	0
2	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	54	0	0
3	Kantor Lurah Kramat	44	1	3
4	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	41	5	1
5	Kantor Lurah Tanah Tinggi	45	0	1

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
6	Kantor Lurah Menteng	44	1	0
7	Kantor Lurah Johar Baru	40	1	1
8	Kantor Lurah Serdang	42	0	0
9	Kantor Lurah Kebon Kosong	38	1	1
10	Kantor Lurah Petamburan	38	1	1
11	Kantor Lurah Sumur Batu	34	0	4
12	Kantor Lurah Bungur	31	6	0
13	Kantor Lurah Cempaka Baru	34	2	1
14	Kantor Lurah Rawasari	36	0	1
15	Kantor Lurah Utan Panjang	33	2	2
16	Kantor Lurah Kampung Rawa	35	0	1
17	Kantor Lurah Paseban	32	1	1
18	Kantor Lurah Kebon Kacang	33	0	0
19	Kantor Lurah Harapan Mulia	30	0	2
20	Kantor Lurah Duri Pulo	29	2	0
21	Kantor Lurah Karang Anyar	26	5	0
22	Kantor Lurah Petojo Selatan	31	0	0
23	Kantor Lurah Bendungan Hilir	29	1	0
24	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	28	0	0
25	Kantor Lurah Petojo Utara	27	1	0
26	Kantor Lurah Kwitang	23	0	1
27	Kantor Lurah Galur	23	0	0
28	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	20	0	2
29	Kantor Lurah Karet Tengsin	22	0	0
30	Kantor Lurah Kebon Sirih	17	0	0

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
31	Kantor Lurah Kemayoran	12	1	4
32	Kantor Lurah Cideng	15	0	1
33	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	14	0	2
34	Kantor Lurah Kartini	16	0	0
35	Kantor Lurah Kampung Bali	11	2	0
36	Kantor Lurah Pasar Baru	13	0	0
37	Kantor Lurah Pegangsaan	13	0	0
38	Kantor Lurah Cikini	12	0	0
39	Kantor Lurah Kenari	11	1	0
40	Kantor Lurah Senen	9	0	2
41	Kantor Lurah Gambir	6	0	1
42	Kantor Lurah Kebon Kelapa	6	0	0
43	Kantor Camat Johar Baru	3	0	0
44	Kantor Camat Sawah Besar	3	0	0
45	Kantor Lurah Gelora	3	0	0
46	Kantor Lurah Gondangdia	3	0	0
47	Kantor Camat Kemayoran	1	0	0
48	Kantor Camat Menteng	1	0	0
Total		1174	35	33

D. Tren Februari - Maret 2025

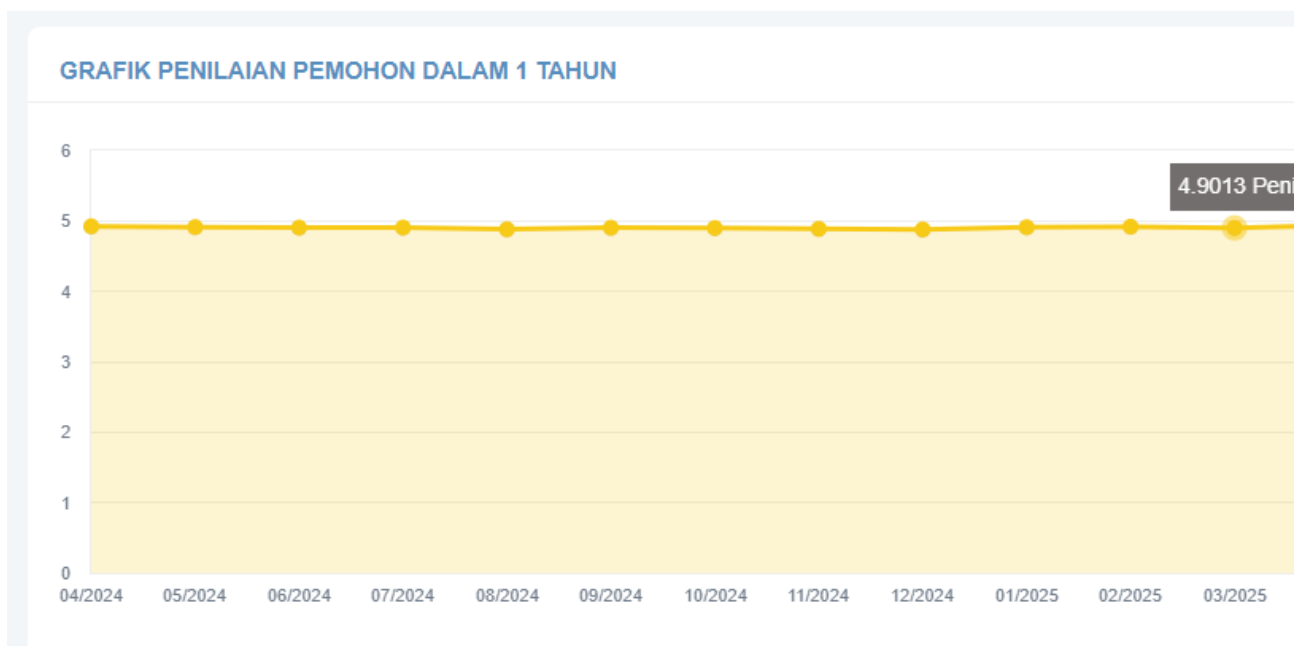


Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan Maret mengalami penurunan dibanding Bulan Februari yaitu sebanyak 499 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai di bulan Maret mengalami peningkatan dibandingkan dengan bulan Februari yaitu sebanyak 95%, Jumlah layanan yang masih berproses pada bulan Maret mengalami penurunan dibanding bulan Februari yaitu sebanyak 3%. Status proses sendiri disebabkan karena adanya kebutuhan perbaikan dokumen yang harus disampaikan oleh pemohon serta proses penerbitan dokumen setelah revisi oleh pemohon. Selain itu, persentase layanan yang ditolak pada bulan Februari mengalami peningkatan menjadi 3%.

E. Nilai Kepuasan pada bulan Maret 2025

Pada akhir Maret 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.90 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

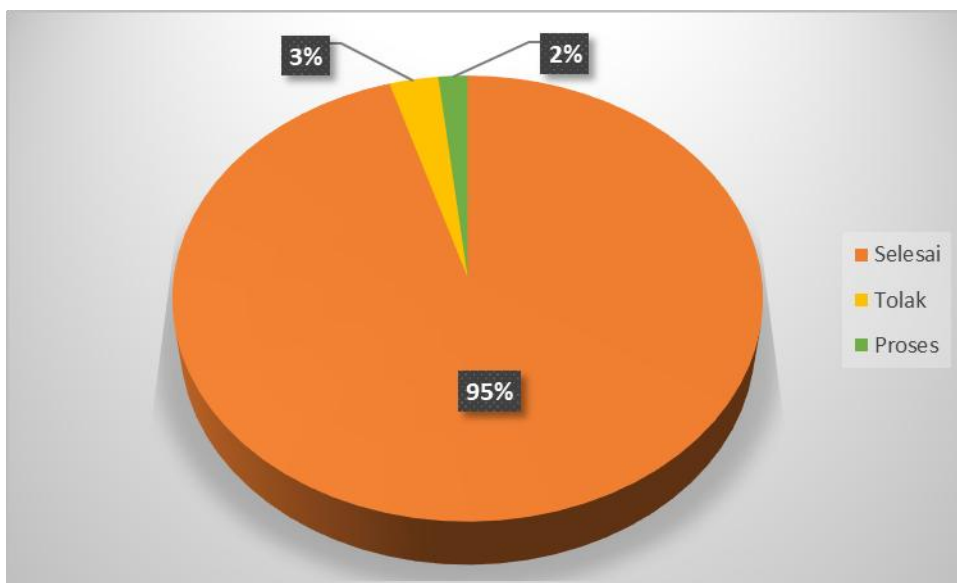


2. Rekapitulasi April

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi ePMSAkti di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode April 2025 sebanyak 1770 layanan. Data dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 7 Mei 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1687	Selesai
2	31	Proses
3	52	Ditolak



Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1770 layanan di Bulan April 2025 sebanyak 95% telah selesai diterbitkan, sedangkan 2% layanan masih dalam proses dan 3% layanan ditolak.

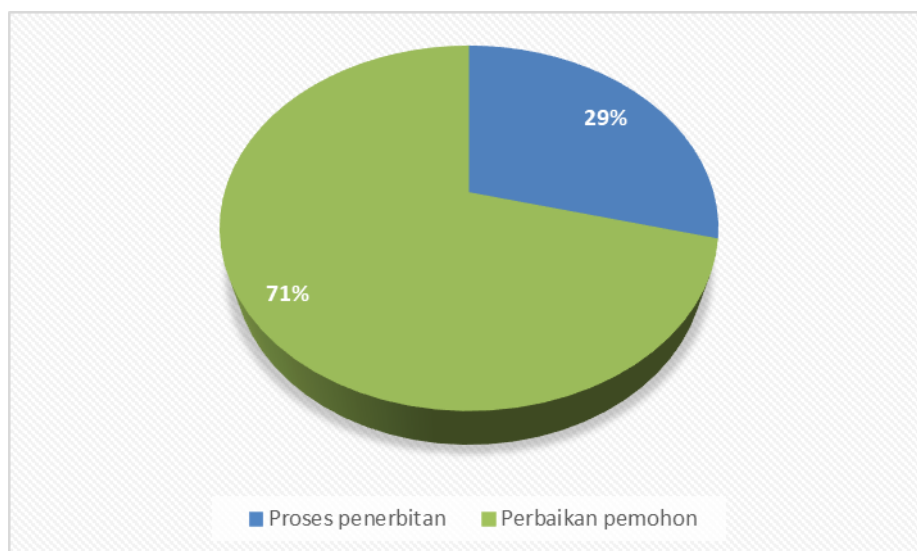
Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

1. Salah lokasi pengajuan layanan

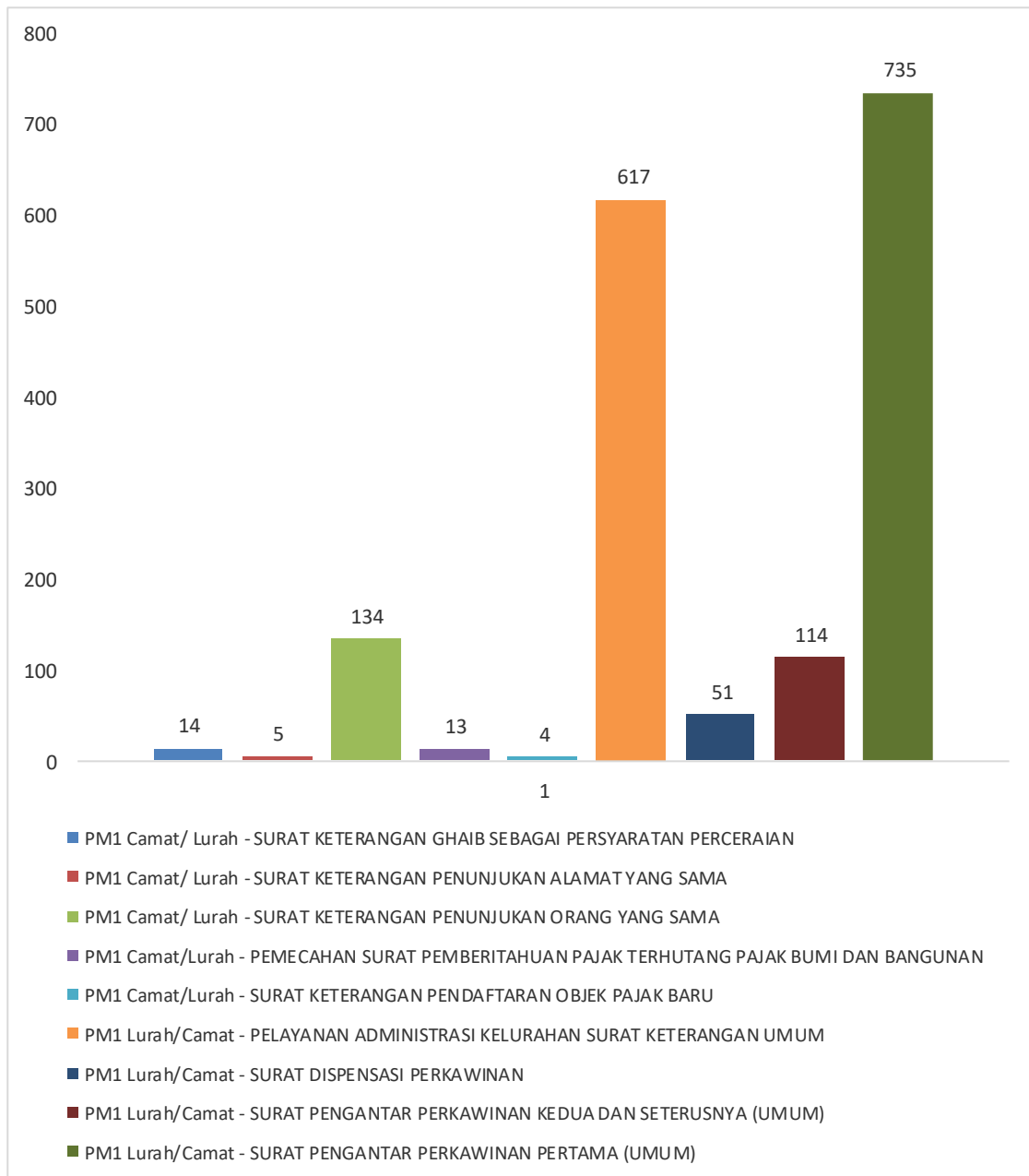
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	22	Butuh Perbaikan pemohon
2	9	Proses penerbitan

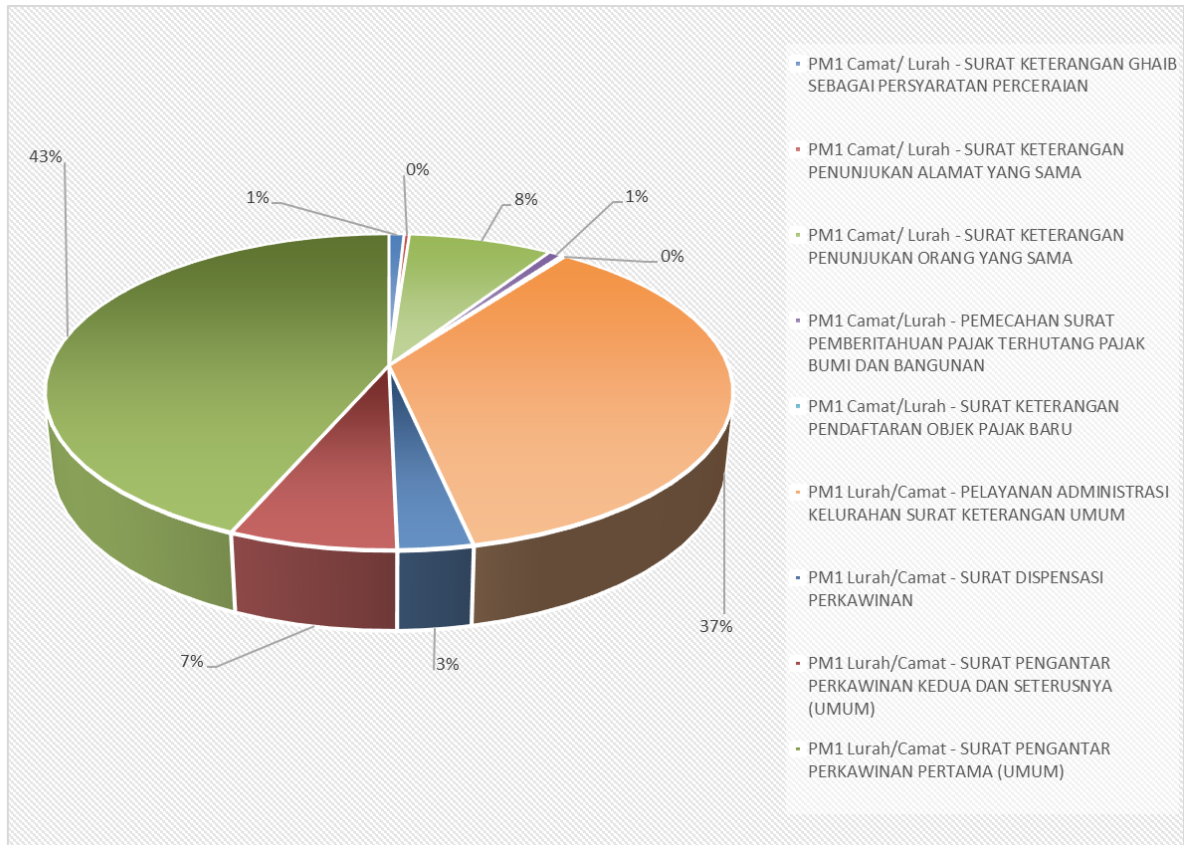


B. Data Jenis layanan terbit

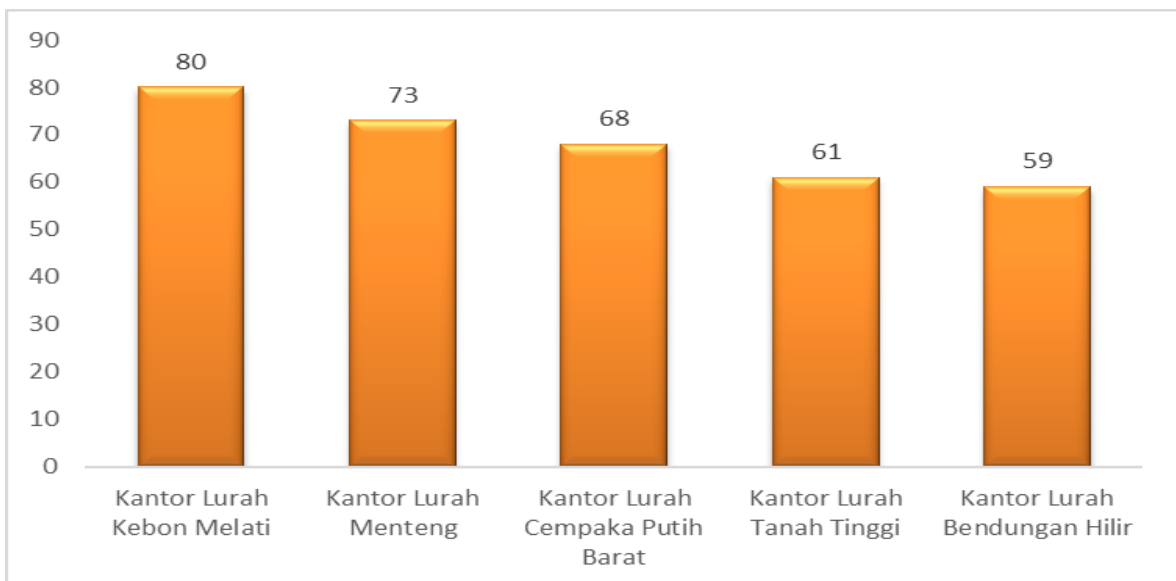


Grafik tersebut menunjukkan 9 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 735 layanan dan Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum sebanyak 617 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru yakni 4 Layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan April 2025 tersedia pada diagram dibawah ini :



C. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan April 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Kebon Melati yakni sebanyak 80 dokumen pelayanan.

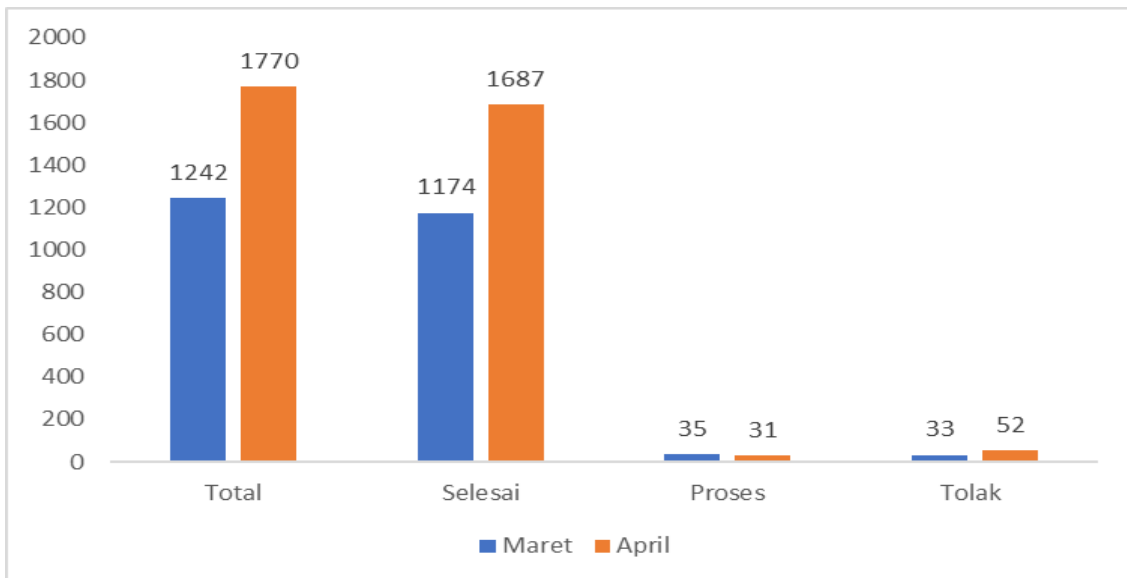
Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan April 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut :

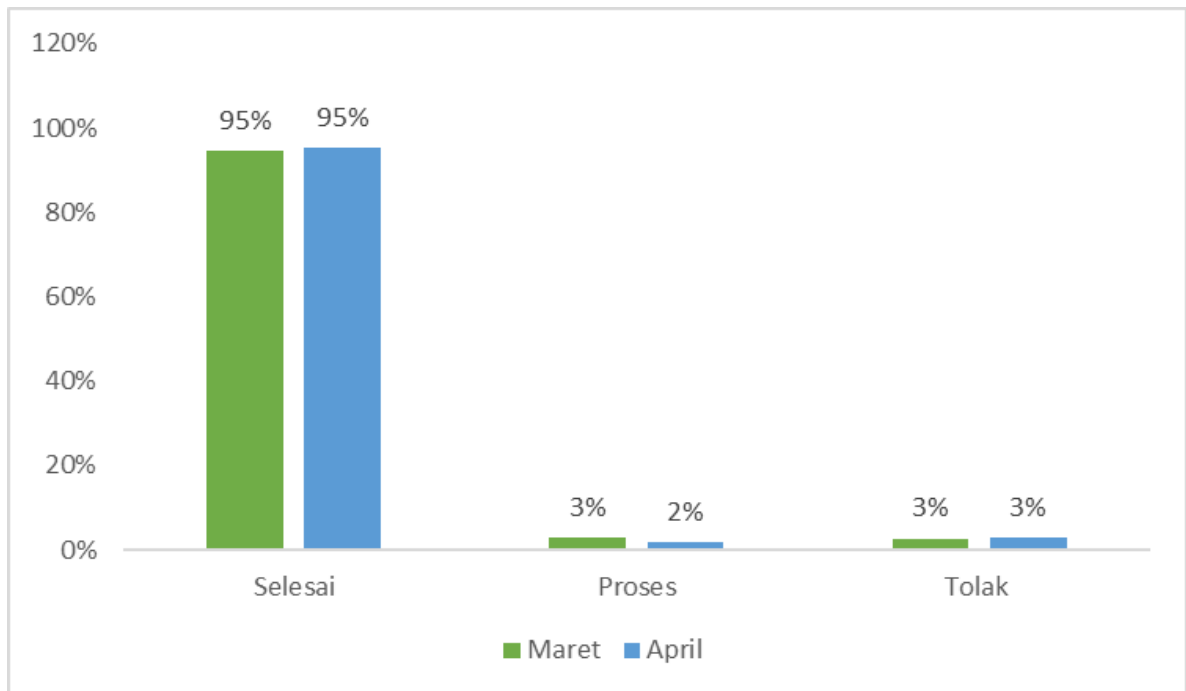
No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Melati	80	0	0
2	Kantor Lurah Menteng	73	0	0
3	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	68	1	2
4	Kantor Lurah Tanah Tinggi	61	2	3
5	Kantor Lurah Bendungan Hilir	59	1	1
6	Kantor Lurah Petamburan	60	0	1
7	Kantor Lurah Serdang	61	0	0
8	Kantor Lurah Kebon Kosong	54	6	0
9	Kantor Lurah Johar Baru	51	5	3
10	Kantor Lurah Paseban	56	0	1
11	Kantor Lurah Petojo Utara	55	1	1
12	Kantor Lurah Kebon Kacang	54	0	0
13	Kantor Lurah Cempaka Baru	44	1	6
14	Kantor Lurah Rawasari	47	0	2
15	Kantor Lurah Harapan Mulia	46	0	2
16	Kantor Lurah Utan Panjang	43	2	3
17	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	38	0	7
18	Kantor Lurah Duri Pulo	44	0	1

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
19	Kantor Lurah Pegangsaan	42	3	0
20	Kantor Lurah Kemayoran	36	1	7
21	Kantor Lurah Kwitang	44	0	0
22	Kantor Lurah Karang Anyar	43	0	0
23	Kantor Lurah Kampung Rawa	40	1	1
24	Kantor Lurah Kramat	37	0	0
25	Kantor Lurah Galur	32	0	0
26	Kantor Lurah Petojo Selatan	30	1	1
27	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	29	1	1
28	Kantor Lurah Sumur Batu	30	1	0
29	Kantor Lurah Bungur	29	1	0
30	Kantor Lurah Karet Tengsin	27	0	0
31	Kantor Lurah Pasar Baru	27	0	0
32	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	26	0	0
33	Kantor Lurah Cideng	21	1	1
34	Kantor Lurah Kebon Sirih	23	0	0
35	Kantor Lurah Kampung Bali	22	0	0
36	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	17	1	0
37	Kantor Lurah Kebon Kelapa	18	0	0
38	Kantor Lurah Senen	14	0	3
39	Kantor Lurah Cikini	14	1	0
40	Kantor Lurah Kartini	14	0	1
41	Kantor Lurah Kenari	12	0	0
42	Kantor Camat Tanah Abang	10	0	0
43	Kantor Camat Gambir	8	0	0

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
44	Kantor Camat Menteng	7	0	1
45	Kantor Camat Senen	7	0	1
46	Kantor Lurah Gambir	7	0	1
47	Kantor Camat Sawah Besar	7	0	0
48	Kantor Camat Kemayoran	5	0	1
49	Kantor Camat Cempaka Putih	5	0	0
50	Kantor Lurah Gelora	5	0	0
51	Kantor Lurah Gondangdia	3	0	0
52	Kantor Camat Johar Baru	2	0	0
Total		1687	31	52

D. Tren Maret - April 2025



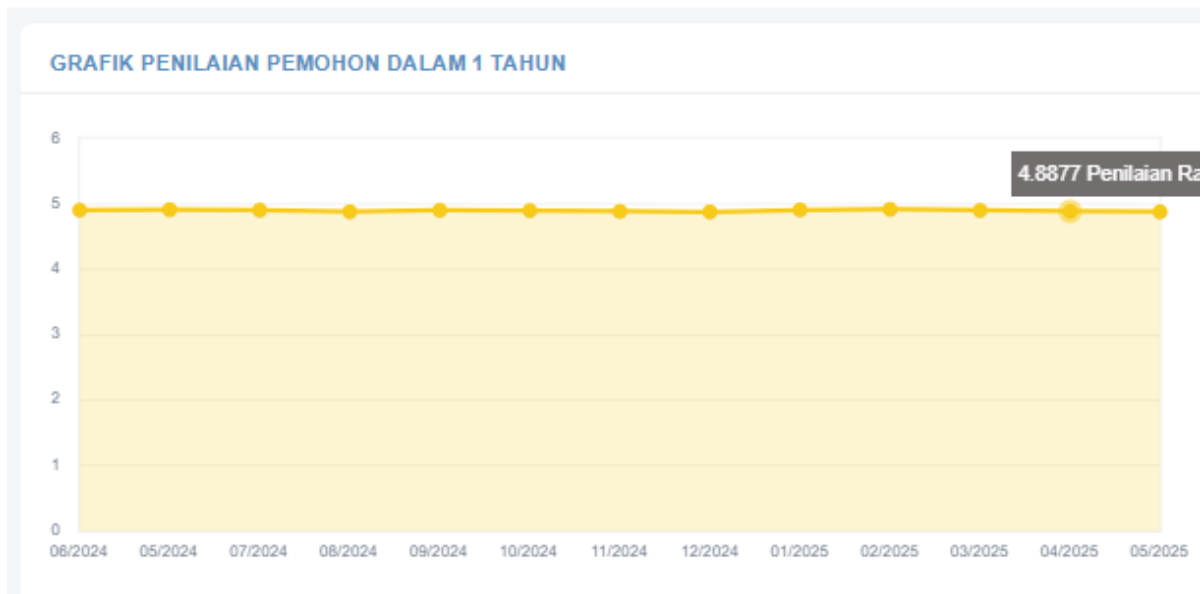


Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan April mengalami peningkatan dibanding Bulan Maret yaitu sebanyak 528 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan Maret dan April tidak mengalami perubahan yaitu sebanyak 95%, Jumlah layanan yang masih berproses pada bulan April mengalami penurunan dibanding bulan Maret yaitu sebanyak 2%. Status proses sendiri disebabkan karena adanya kebutuhan perbaikan dokumen yang harus disampaikan oleh pemohon serta proses penerbitan dokumen setelah revisi oleh pemohon. Selain itu, persentase layanan yang ditolak pada bulan Maret dan April juga tidak mengalami perubahan yaitu tetap 3%.

E. Nilai Kepuasan pada bulan April 2025

Pada akhir April 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.88 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

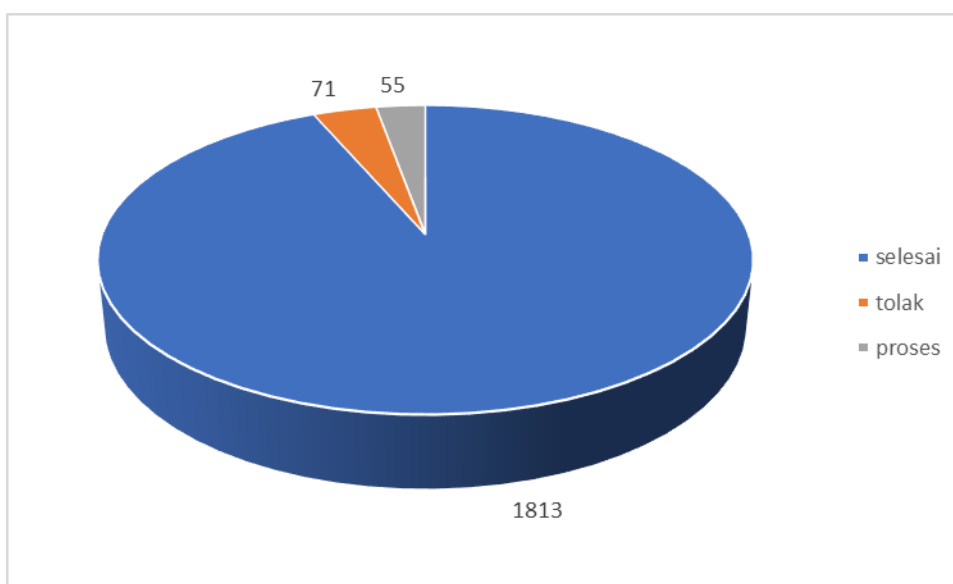


3. Rekapitulasi Mei

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi ePMSAkti di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Mei 2025 sebanyak 1939 layanan. Data dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 4 Juni 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1813	Selesai
2	55	Proses
3	71	Ditolak



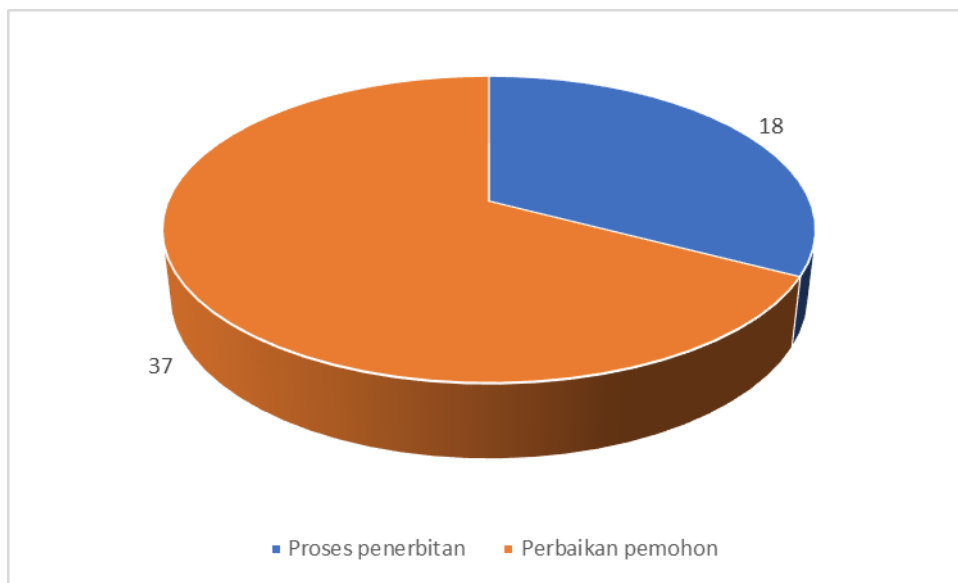
Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1939 layanan di Bulan Mei 2025 sebanyak 93% telah selesai diterbitkan, sedangkan 3% layanan masih dalam proses dan 4% layanan ditolak.

Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

5. Salah lokasi pengajuan layanan
6. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
7. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
8. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	37	Butuh Perbaikan pemohon
2	18	Proses penerbitan

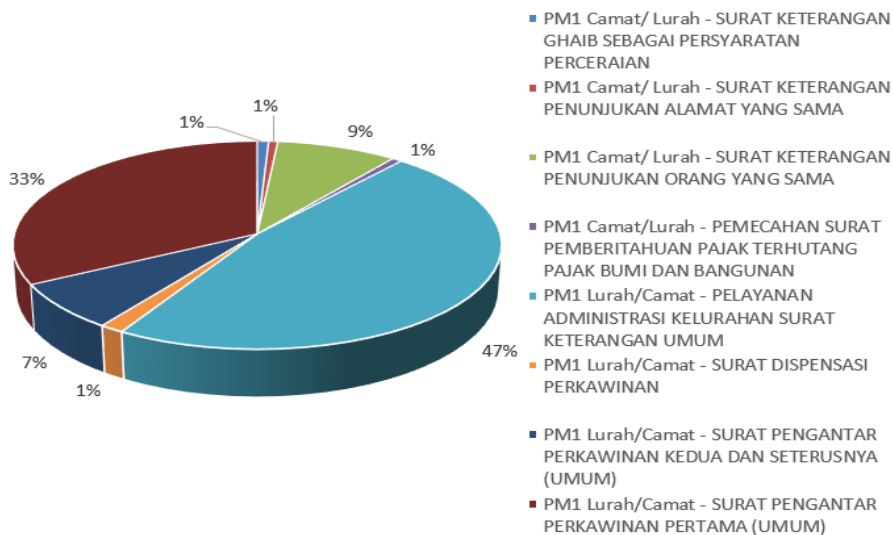


B. Data Jenis layanan terbit

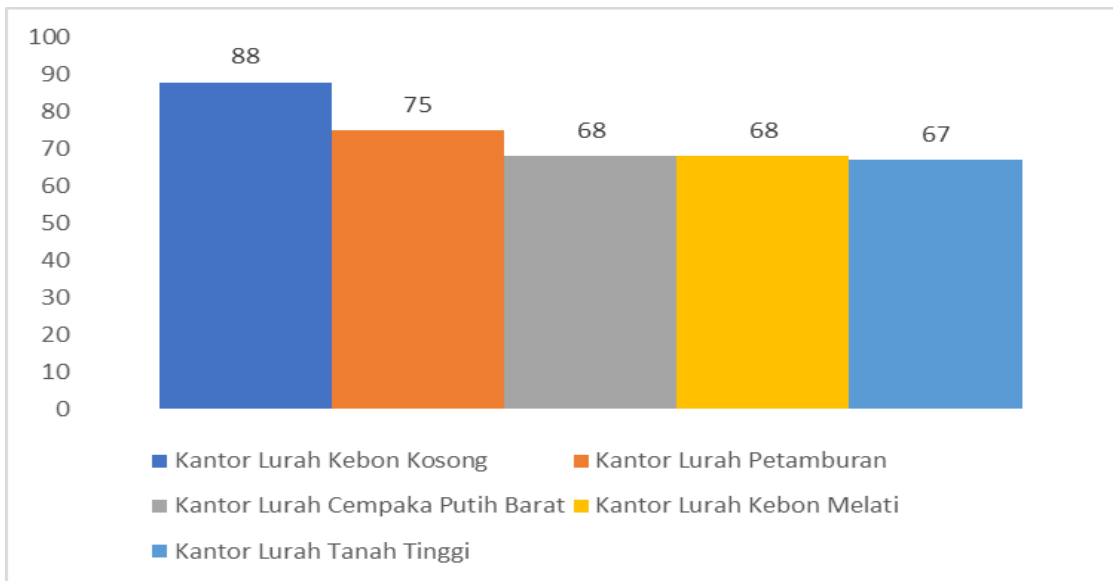


Grafik tersebut menunjukkan 9 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 851 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) dan sebanyak 589 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar perkawnan dibawah umur yakni 2 layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Mei 2025 tersedia pada diagram dibawah ini :



C. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Mei 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Kebon Kosong yakni sebanyak 88 dokumen pelayanan.

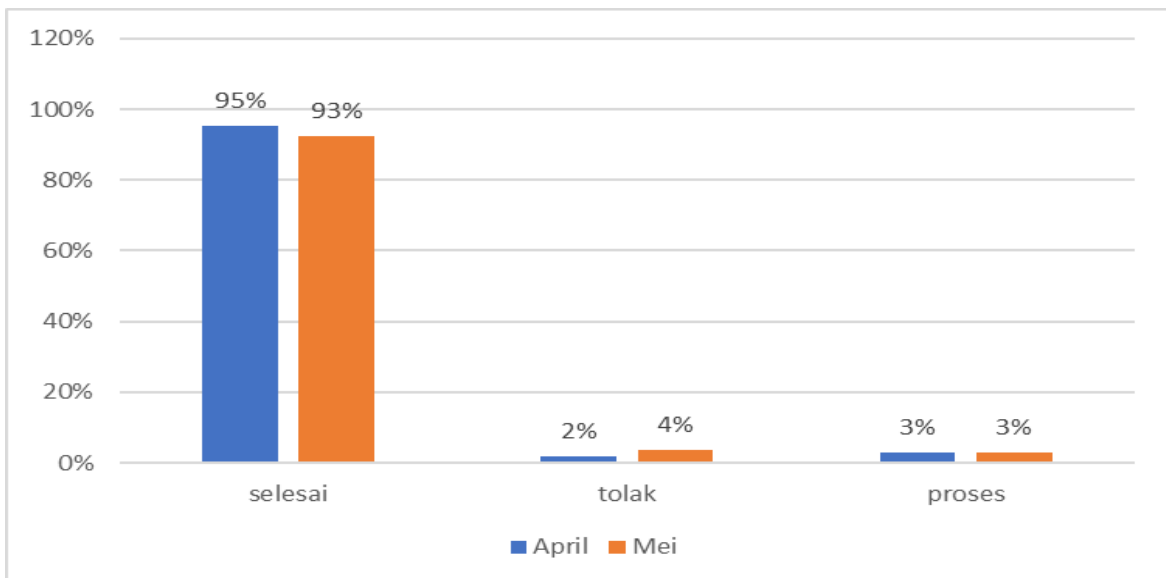
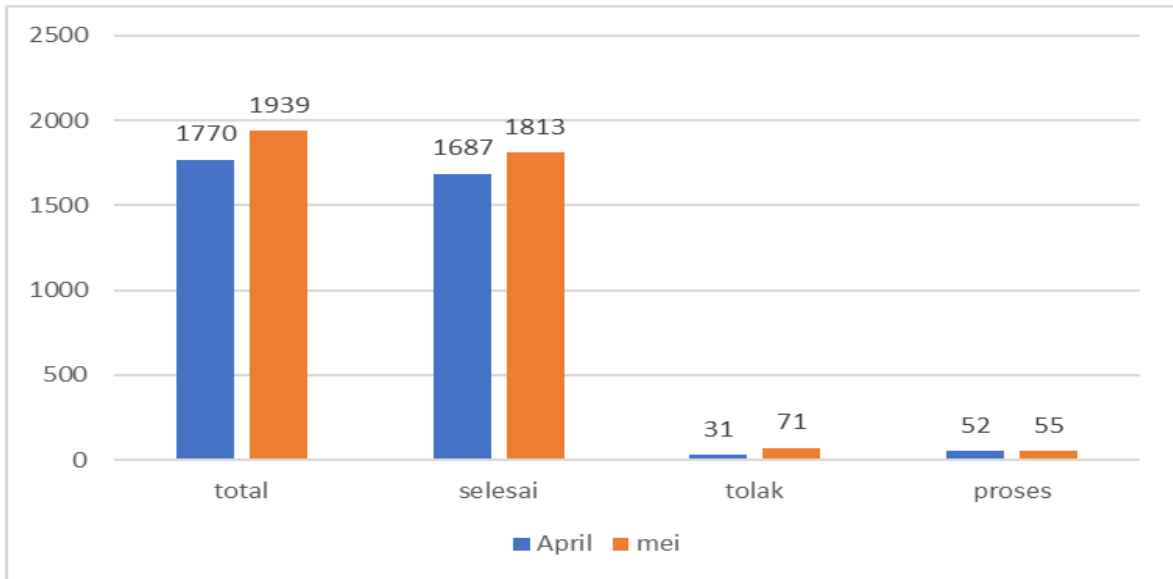
Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Mei 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Kosong	88	24	
2	Kantor Lurah Petamburan	75	1	2
3	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	68		4
4	Kantor Lurah Kebon Melati	68		
5	Kantor Lurah Tanah Tinggi	67		8
6	Kantor Lurah Johar Baru	65	2	6
7	Kantor Lurah Paseban	64		
8	Kantor Lurah Kebon Kacang	62		

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
9	Kantor Lurah Cempaka Baru	60	3	3
10	Kantor Lurah Utan Panjang	58		3
11	Kantor Lurah Harapan Mulia	57		3
12	Kantor Lurah Kwitang	57		
13	Kantor Lurah Serdang	56		1
14	Kantor Lurah Karet Tengsin	54		4
15	Kantor Lurah Kramat	53	2	
16	Kantor Lurah Menteng	49	1	
17	Kantor Lurah Bendungan Hilir	48		2
18	Kantor Lurah Sumur Batu	45	1	1
19	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	44		5
20	Kantor Lurah Petojo Utara	44		
21	Kantor Lurah Karang Anyar	41	1	
22	Kantor Lurah Bungur	40		
23	Kantor Lurah Duri Pulo	40		
24	Kantor Lurah Kampung Rawa	40	1	5
25	Kantor Lurah Petojo Selatan	40		
26	Kantor Lurah Rawasari	37		
27	Kantor Lurah Kebon Sirih	35	1	3
28	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	34		
29	Kantor Lurah Cideng	33	1	1
30	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	32		1
31	Kantor Lurah Galur	27	3	
32	Kantor Lurah Kemayoran	25	2	11
33	Kantor Lurah Pasar Baru	25	1	

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
34	Kantor Lurah Pegangsaan	23	1	
35	Kantor Lurah Kartini	22		1
36	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	21		2
37	Kantor Lurah Kebon Kelapa	19		
38	Kantor Lurah Cikini	16	3	
39	Kantor Lurah Kampung Bali	15	1	
40	Kantor Lurah Kenari	15	2	1
41	Kantor Lurah Senen	9	1	2
42	Kantor Camat Tanah Abang	8	1	
43	Kantor Lurah Gelora	8	1	
44	Kantor Camat Cempaka Putih	6		
45	Kantor Lurah Gambir	6		1
46	Kantor Camat Senen	4	1	
47	Kantor Camat Kemayoran	3		1
48	Kantor Camat Johar Baru	2		
49	Kantor Lurah Gondangdia	2		
50	Kantor Camat Gambir	1		
51	Kantor Camat Menteng	1		
52	Kantor Camat Sawah Besar	1		
Total		1813	55	71

D. Tren April – Mei 2025



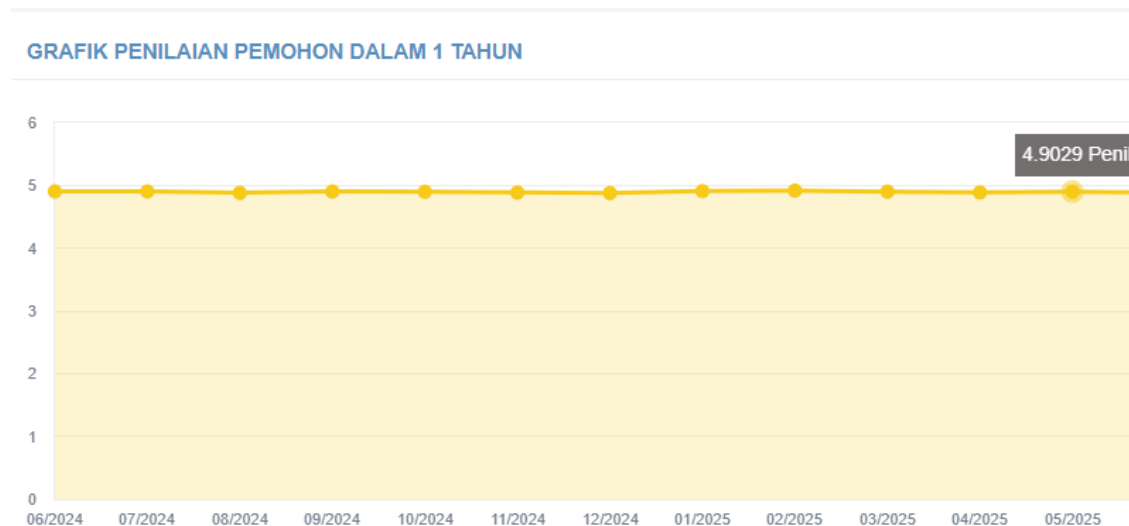
Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan Mei mengalami peningkatan dibanding Bulan April yaitu sebanyak 169 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan April dan Mei mengalami penurunan

sebanyak 2% dengan kenaikan persentase layanan yang ditolak sebanyak 4%. Sedangkan status layanan proses tetap sebanyak 3% disebabkan karena adanya kebutuhan perbaikan dokumen yang harus disampaikan oleh pemohon serta proses penerbitan dokumen setelah revisi oleh pemohon.

E. Nilai Kepuasan pada bulan Mei 2025

Pada akhir April 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.90 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.



BAB III

KESIMPULAN

- Jumlah layanan yang masuk pada Triwulan II 2025 adalah sebanyak 4951 layanan yang berasal dari 52 unit kerja Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat. Rata – rata layanan yang masuk per hari adalah sebanyak 55 layanan. Jenis layanan yang paling banyak diajukan dan diterbitkan adalah Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan
- Nilai kepuasan pemohon terhadap proses penerbitan dokumen 4.9 yang mengindikasikan bahwa masyarakat sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh kecamatan dan kelurahan melalui Jakevo.

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan
dan Pelayanan Publik
Setko Administrasi Jakarta Pusat

Periode
Juni - Agustus

2025

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN DAN KELURAHAN SECARA DARING

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wajah dari sebuah birokrasi maupun organisasi, sehingga pelayanan diharapkan dapat berjalan efektif dengan kemudahan prosedur, kecepatan serta keterjangkauan yang luas. Praktik pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang – Undang tersebut mengamanatkan pemberian pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta dilaksanakan secara berkualitas

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 disebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik, hal tersebut sejalan dengan upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempercepat pelaksanaan transformasi digital dan pengembangan smartcity melalui optimalisasi pelayanan publik secara digital.

Salah satu bentuk optimalisasi pelayanan publik secara digital di Kota Administrasi Jakarta Pusat diimplentasikan melalui layanan administrasi Kecamatan dan Kelurahan secara daring yang diresmikan oleh Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat pada Tanggal 1 Desember 2021. Dengan berkolaborasi dengan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta, seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat sudah dapat menerbitkan beberapa jenis surat keterangan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan umum secara elektronik.

B. Maksud dan tujuan

Tujuan penyusunan laporan pemantauan pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring ialah untuk memberikan gambaran animo masyarakat terhadap pelayanan administrasi secara daring yang diresmikan pada Bulan Desember 2021 lalu. Laporan ini juga dimaksudkan untuk menganalisa jenis layanan yang paling banyak diterbitkan, kelurahan

dengan jumlah permohonan terbanyak, serta status penerbitan permohonan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan.

C. Dasar Hukum

Dasar Hukum dari penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
4. Instruksi Gubernur Nomor 28 Tahun 2021 tentang Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital
5. Keputusan Walikota Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Secara Daring
6. Surat Tugas Walikota nomor e0002/PU.04.00 tentang Pengelola Akun Pelayanan Daring Tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2025.

D. Waktu Pelaksanaan

Laporan ini merupakan rekapitulasi data pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring yang diambil melalui dashboard jakevo.jakarta.go.id periode Juni s.d Agustus 2025.

E. Hasil Kegiatan

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi pelayanan yang masuk dilengkapi dengan analisa berdasarkan jenis layanan yang paling sering diajukan, status penerbitan dokumen serta unit kerja yang menerbitkan dokumen paling banyak.

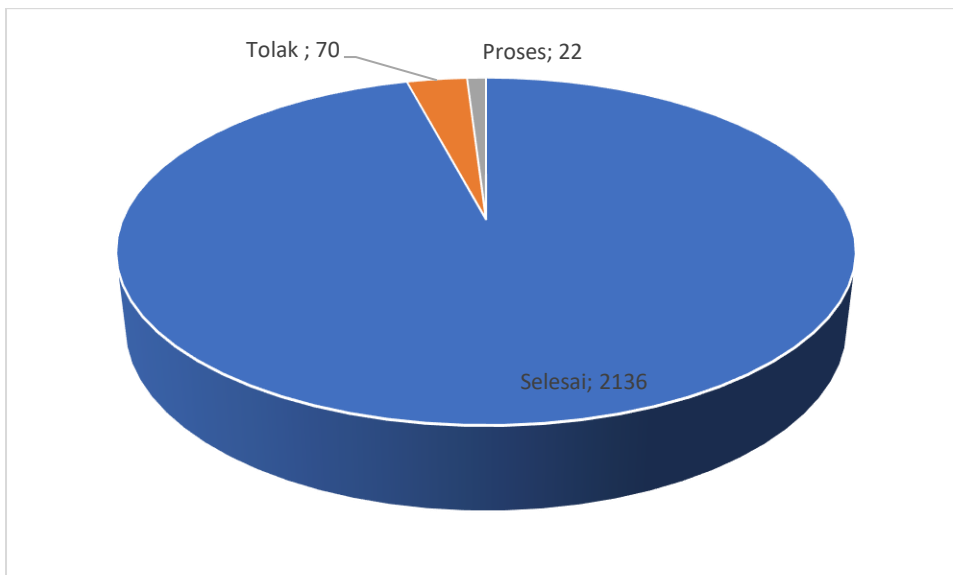
BAB II ANALISA DATA

1. Rekapitulasi Juni

A. Data Pelayanan Juni

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi PM1 Lurah/Camat di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Juni 2025 sebanyak 2235 layanan. Data ditarik dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 7 Juni 2025.

No.	Jumlah	Status
1	2136	Selesai
2	22	Proses
3	70	Ditolak



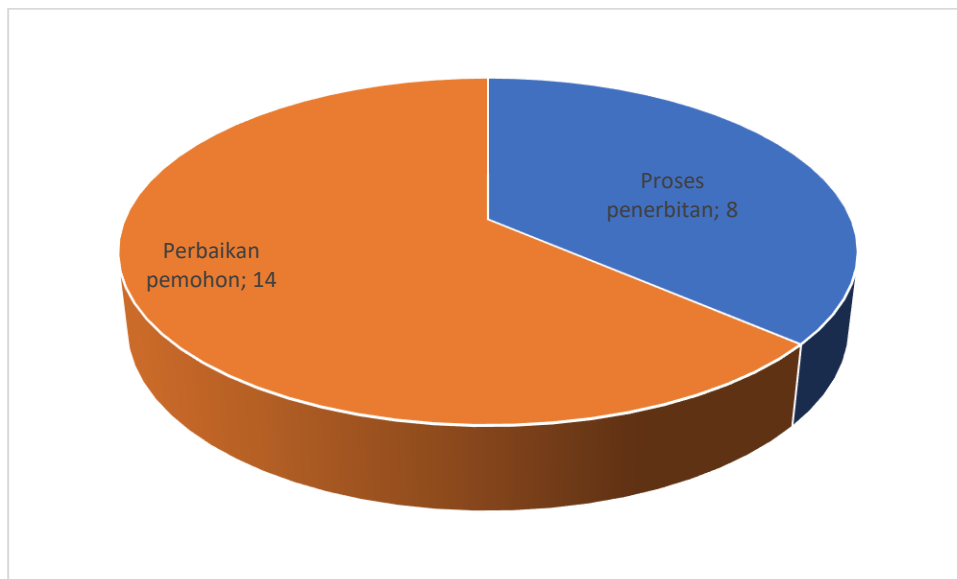
Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 2235 layanan di Bulan Juni 2025 sebanyak 2136 layanan atau 96% layanan telah selesai diterbitkan, sedangkan 1% layanan masih dalam proses dan 3% layanan ditolak.

Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain:

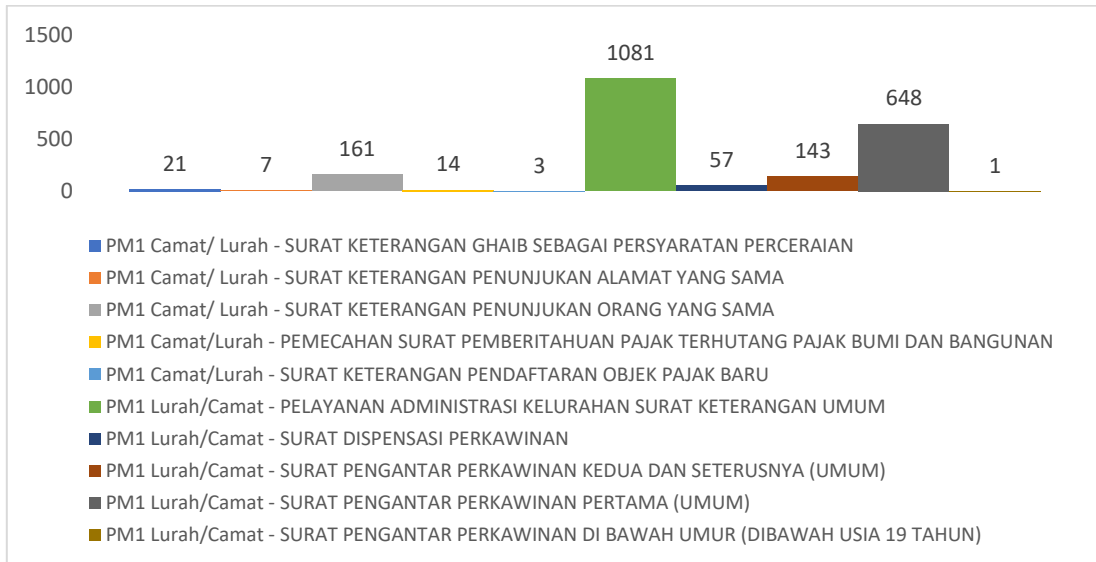
1. Salah lokasi pengajuan layanan
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	14	Butuh Perbaikan pemohon
2	8	Proses penerbitan

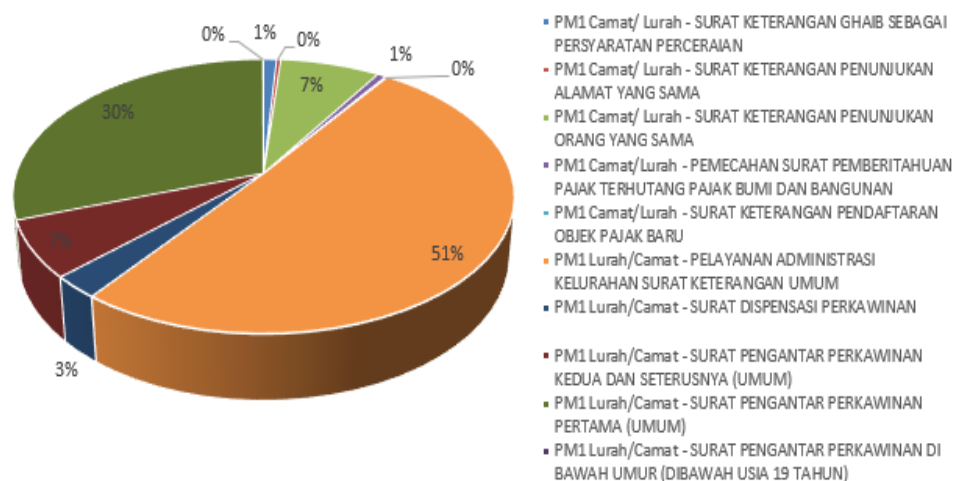


B. Data Jenis layanan terbit

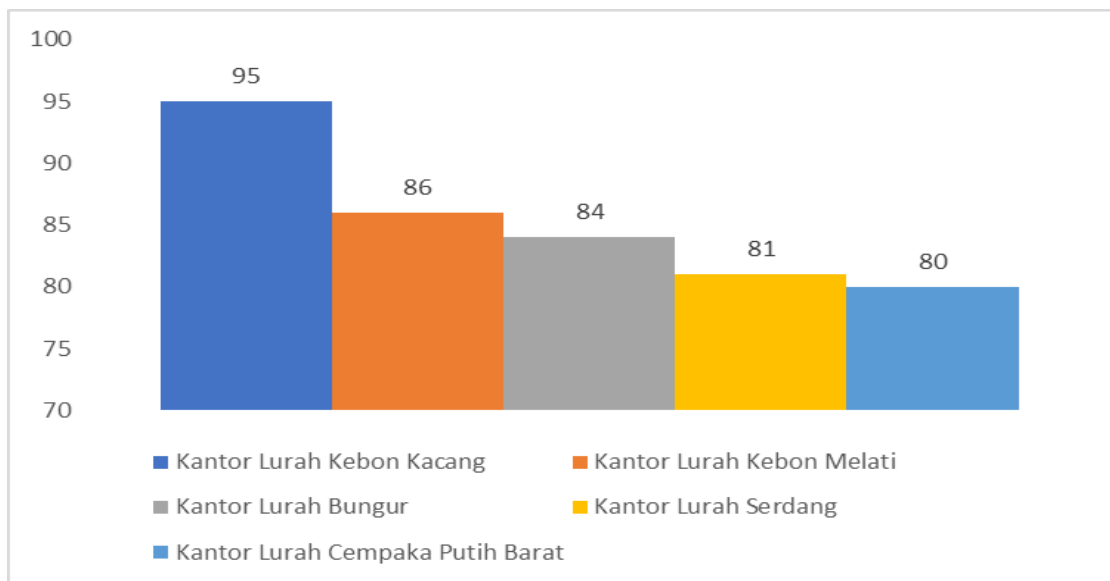


Grafik tersebut menunjukkan 10 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 1081 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) dan sebanyak 648 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar perkawinan dibawah umur yakni 1 layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Juni 2025 tersedia pada diagram dibawah ini :



C. Unit Ker



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Juni 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kelurahan Kebon Kacang yakni sebanyak 95 dokumen pelayanan.

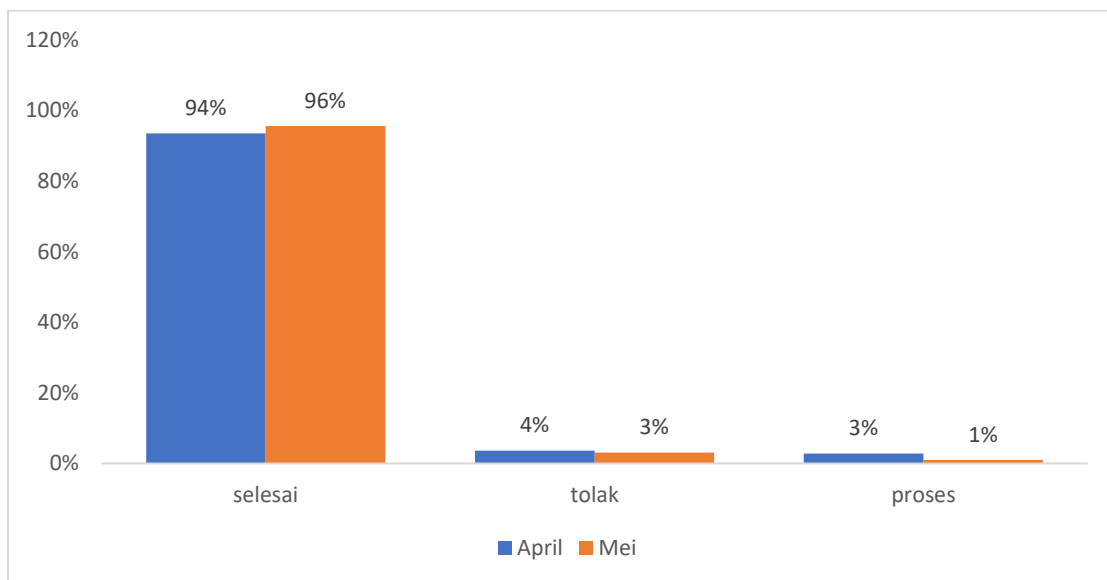
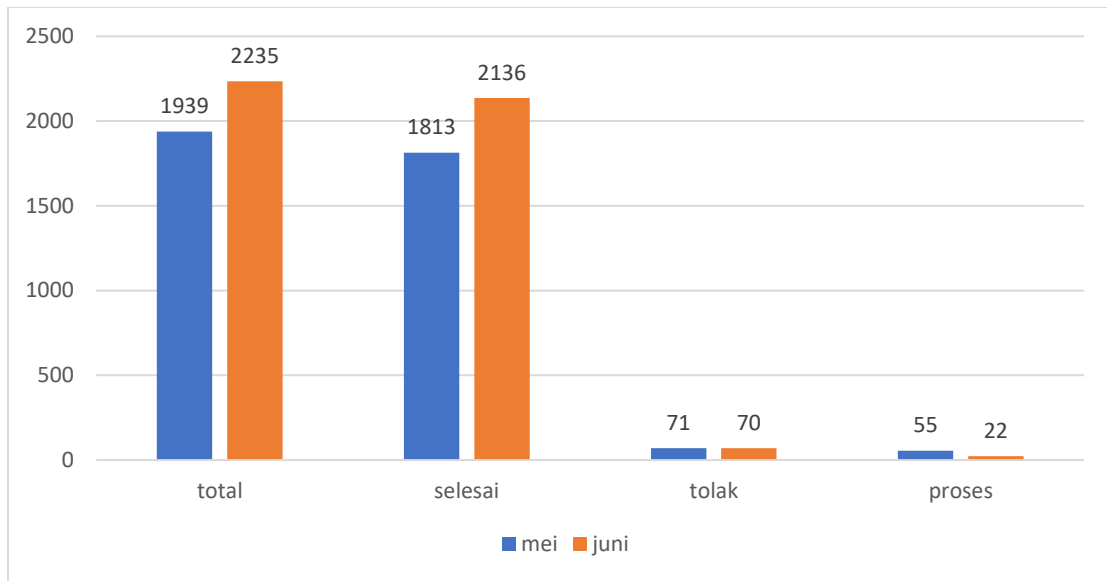
Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Juni 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Kacang	95		1
2	Kantor Lurah Kebon Melati	86		1
3	Kantor Lurah Bungur	84		
4	Kantor Lurah Serdang	81		
5	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	80	1	1
6	Kantor Lurah Tanah Tinggi	80	2	4
7	Kantor Lurah Bendungan Hilir	78		
8	Kantor Lurah Utan Panjang	78		4

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
9	Kantor Lurah Petamburan	73		
10	Kantor Lurah Sumur Batu	73		6
11	Kantor Lurah Rawasari	72		
12	Kantor Lurah Johar Baru	70	2	5
13	Kantor Lurah Paseban	70		1
14	Kantor Lurah Kwitang	65		
15	Kantor Lurah Cempaka Baru	63	2	3
16	Kantor Lurah Kramat	62	1	1
17	Kantor Lurah Kebon Kosong	59	6	
18	Kantor Lurah Karet Tengsin	56		1
19	Kantor Lurah Kampung Rawa	52		3
20	Kantor Lurah Harapan Mulia	51		2
21	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	51	1	1
22	Kantor Lurah Petojo Utara	50		1
23	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	49	1	12
24	Kantor Lurah Duri Pulo	41		
25	Kantor Lurah Cideng	37	3	1
26	Kantor Lurah Menteng	37	1	1
27	Kantor Lurah Petojo Selatan	37	1	
28	Kantor Lurah Galur	35		
29	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	33		3
30	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	31		
31	Kantor Lurah Kemayoran	31	1	5
32	Kantor Lurah Pegangsaan	31		1
33	Kantor Lurah Karang Anyar	29		

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
34	Kantor Lurah Kebon Sirih	26		3
35	Kantor Lurah Kampung Bali	24	1	2
36	Kantor Lurah Cikini	23	1	
37	Kantor Camat Tanah Abang	19		
38	Kantor Lurah Kenari	19		1
39	Kantor Lurah Kartini	16		1
40	Kantor Camat Cempaka Putih	11		
41	Kantor Lurah Kebon Kelapa	11	1	
42	Kantor Lurah Pasar Baru	11	3	1
43	Kantor Lurah Gambir	9		1
44	Kantor Lurah Senen	8		2
45	Kantor Camat Gambir	7		
46	Kantor Camat Kemayoran	7	1	1
47	Kantor Lurah Gelora	7		
48	Kantor Camat Sawah Besar	6		
49	Kantor Lurah Gondangdia	5		
50	Kantor Camat Menteng	3		
51	Kantor Camat Johar Baru	2		
52	Kantor Camat Senen	2		
Total		1813	55	71

D. Tren Mei-Juni 2025



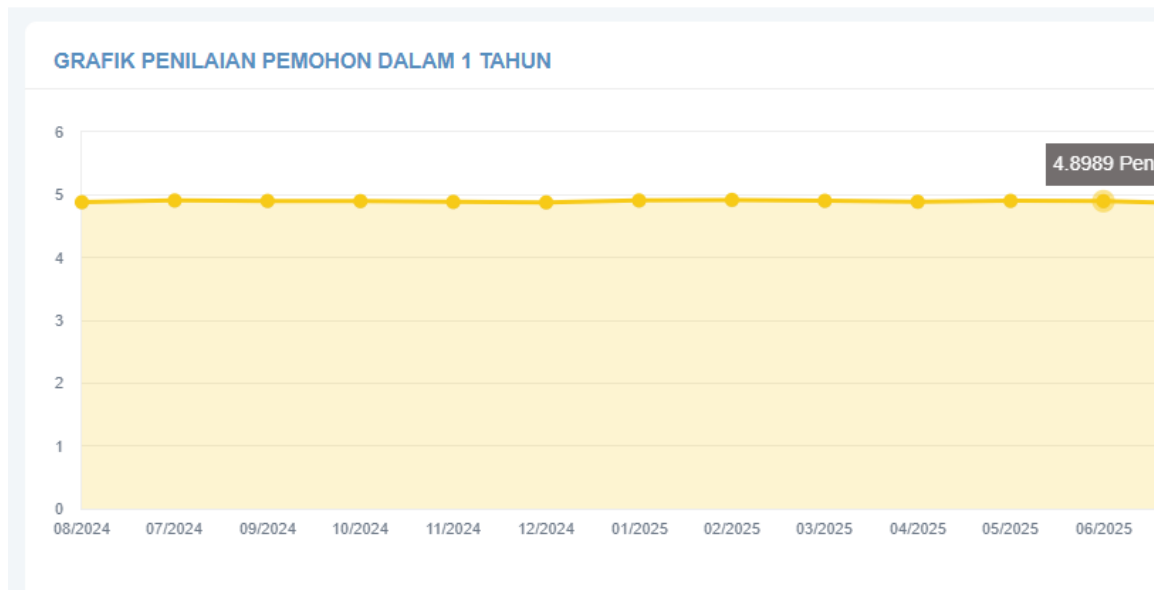
Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan Juni mengalami peningkatan dibanding Bulan mei yaitu sebanyak 296 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan mei dan Juni mengalami kenaikan sebanyak 2% dengan penurunan persentase layanan yang diproses menjadi 1%. Sedangkan status layanan ditolak tetap sebanyak 4% disebabkan karena

kesalahan pemilihan lokasi pelayanan, pengajuan berulang atau bukan kewenangan kelurahan.

E. Nilai Kepuasan pada bulan Juni 2025

Pada akhir Juni 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.89 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

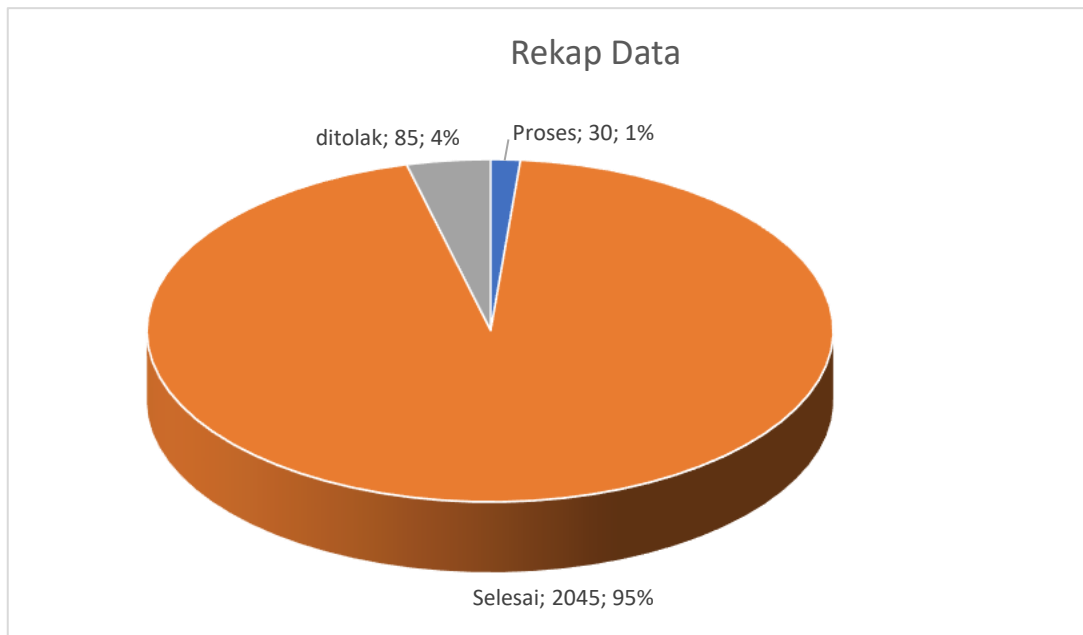


2. Rekapitulasi Juli

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi PM1 Lurah/Camat di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Juli 2025 sebanyak 2160 layanan. Data ditarik dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 6 Juli 2025.

No.	Jumlah	Status
1	2045	Selesai
2	30	Proses
3	85	Ditolak



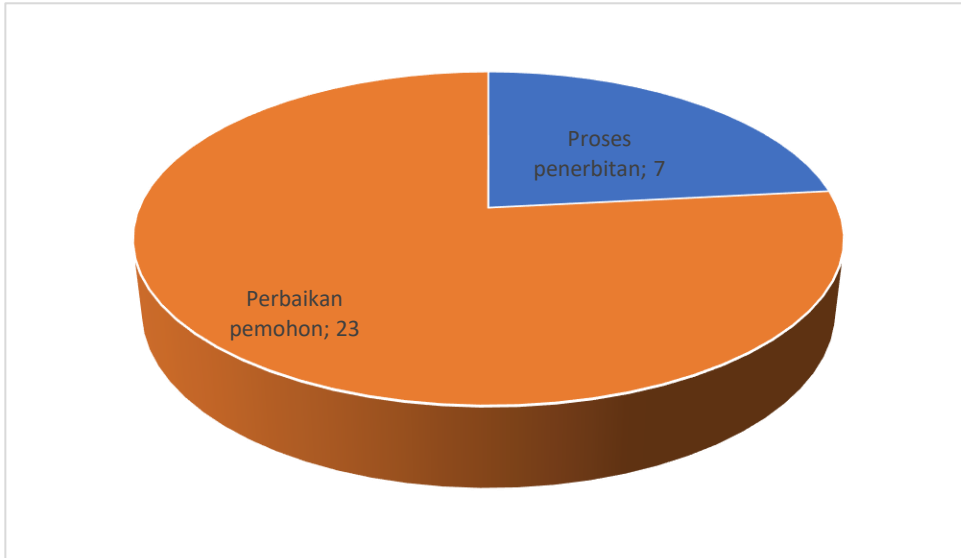
Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 2160 layanan di Bulan Juli 2025 sebanyak 2045 layanan atau 95% layanan telah selesai diterbitkan, sedangkan 1% layanan masih dalam proses dan 4% layanan ditolak.

Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

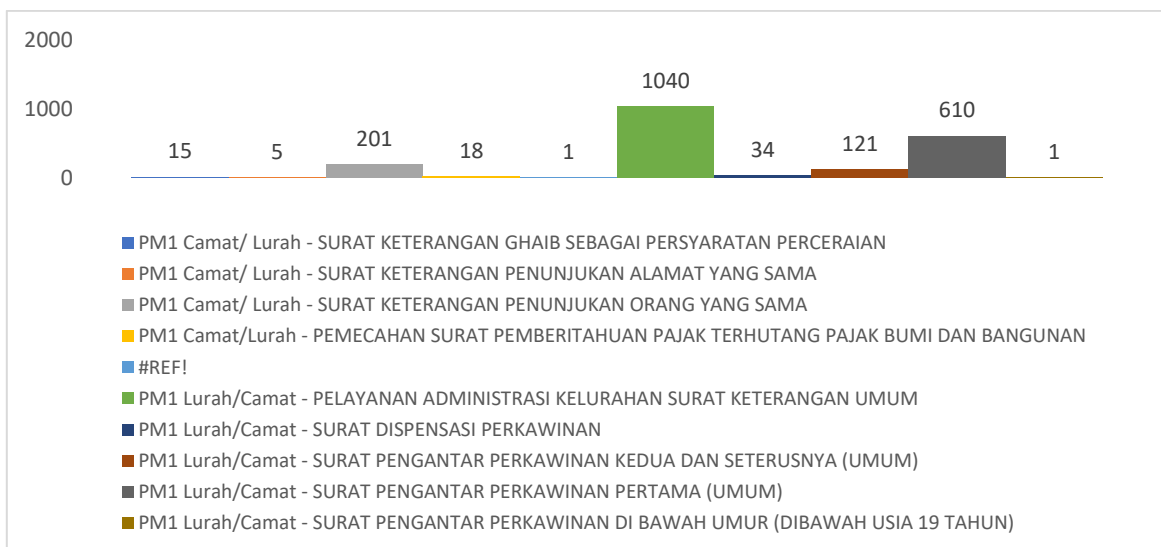
5. Salah lokasi pengajuan layanan
6. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
7. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
8. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	23	Butuh Perbaikan pemohon
2	7	Proses penerbitan

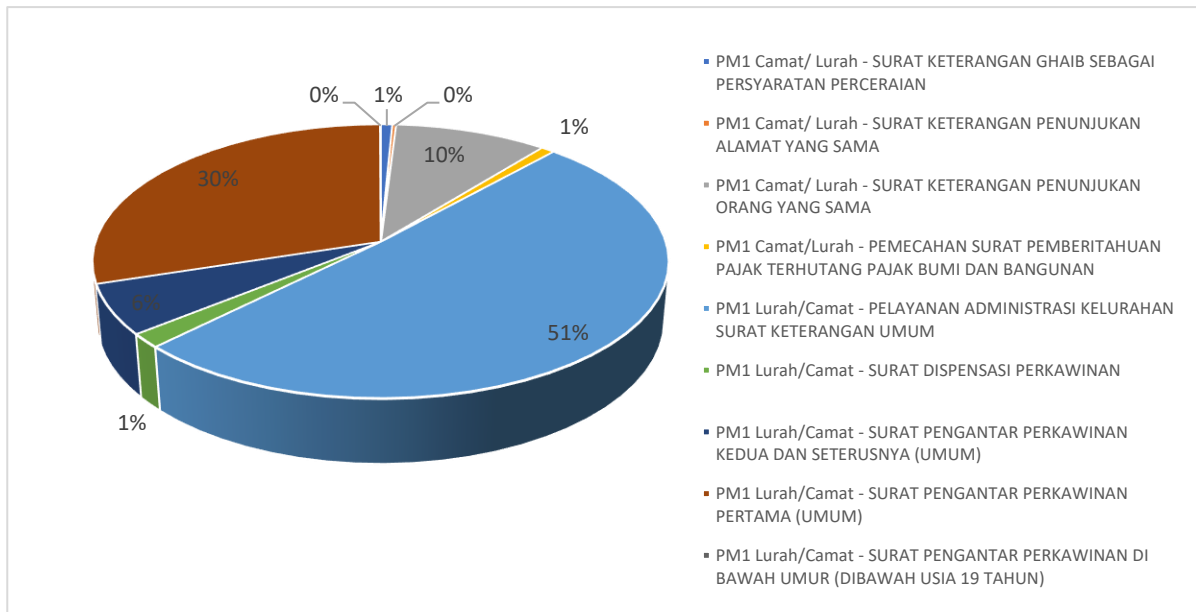


B. Data Jenis layanan terbit

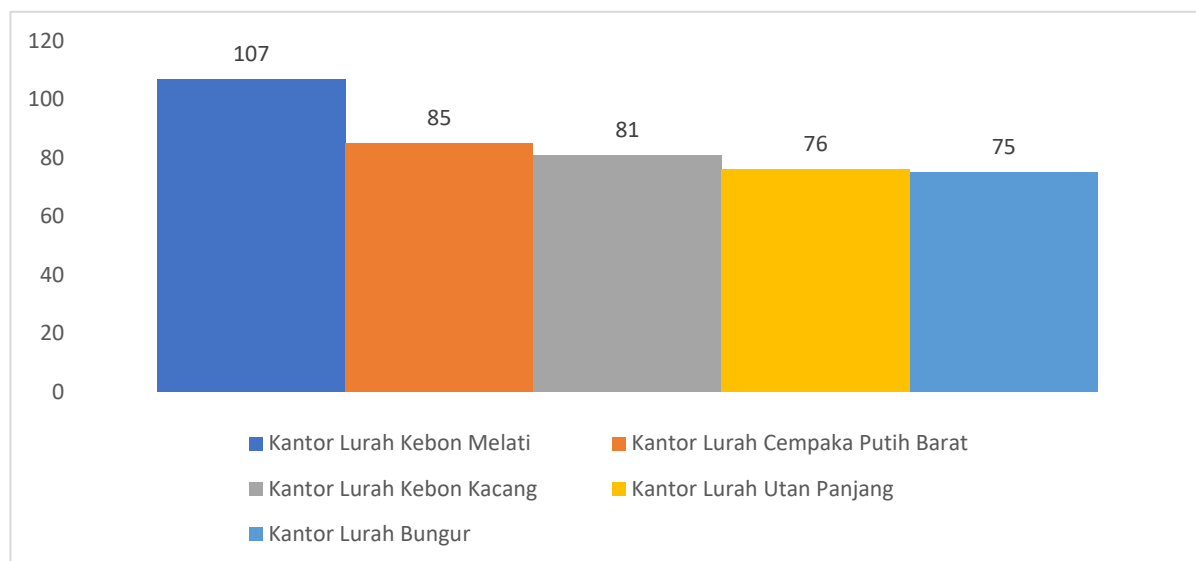


Grafik tersebut menunjukkan 9 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 1040 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) dan sebanyak 610 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar perkawnan dibawah umur yakni 1 layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Juli 2025 tersedia pada diagram dibawah ini:



C. Data Unit Kerja



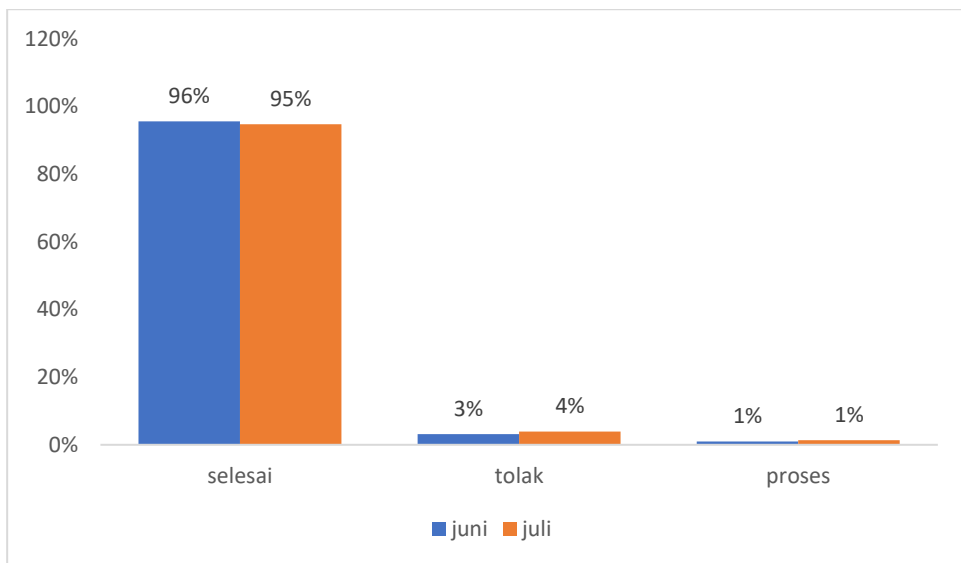
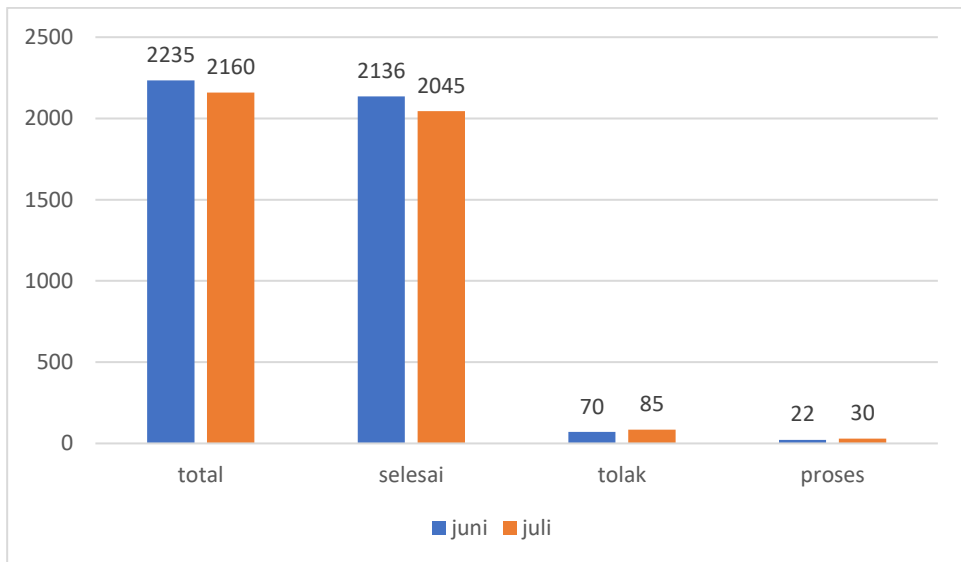
Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Juli 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Kebon Melati yakni sebanyak 107 dokumen pelayanan.

Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Juli 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Melati	107		2
2	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	85	3	9
3	Kantor Lurah Kebon Kacang	81		
4	Kantor Lurah Utan Panjang	76	4	5
5	Kantor Lurah Bungur	75	1	
6	Kantor Lurah Johar Baru	72	4	4
7	Kantor Lurah Bendungan Hilir	71		
8	Kantor Lurah Cempaka Baru	69	3	5
9	Kantor Lurah Tanah Tinggi	66		5
10	Kantor Lurah Duri Pulo	64		1
11	Kantor Lurah Serdang	64		
12	Kantor Lurah Paseban	62		4
13	Kantor Lurah Sumur Batu	61		7
14	Kantor Lurah Rawasari	60		
15	Kantor Lurah Petamburan	57		1
16	Kantor Lurah Kramat	55		1
17	Kantor Lurah Menteng	54	1	2
18	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	52	1	
19	Kantor Lurah Harapan Mulia	51		3
20	Kantor Lurah Kwitang	50		
21	Kantor Lurah Karang Anyar	49	2	
22	Kantor Lurah Kebon Kosong	45	3	
23	Kantor Lurah Petojo Utara	44		
24	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	43	1	4
25	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	41		2
26	Kantor Lurah Karet Tengsin	41	1	
27	Kantor Lurah Kemayoran	40	1	4
28	Kantor Lurah Kampung Rawa	36		6
29	Kantor Lurah Galur	36	1	2
30	Kantor Lurah Petojo Selatan	34		1
31	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	34		1
32	Kantor Lurah Pegangsaan	32		
33	Kantor Lurah Cideng	28	1	2
34	Kantor Lurah Pasar Baru	28	1	
35	Kantor Lurah Kebon Sirih	28	1	
36	Kantor Lurah Kampung Bali	23		2
37	Kantor Lurah Kartini	17		1
38	Kantor Lurah Senen	16		6

39	Kantor Lurah Cikini	16		2
40	Kantor Lurah Kenari	14		1
41	Kantor Lurah Kebon Kelapa	14		
42	Kantor Lurah Gelora	12		1
43	Kantor Camat Menteng	8		
44	Kantor Camat Johar Baru	8		
45	Kantor Camat Cempaka Putih	7		
46	Kantor Lurah Gambir	6	1	1
47	Kantor Camat Tanah Abang	5		
48	Kantor Camat Kemayoran	4		
49	Kantor Lurah Gondangdia	2		
50	Kantor Camat Gambir	2		

D. Tren Juni - Juli 2025



Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan Juli mengalami penurunan dibanding Bulan juni yaitu sebanyak 75 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan Juni dan Juli mengalami penurunan sebanyak 1% dengan persentase layanan yang diproses tetap sebanyak 1%. Sedangkan status layanan ditolak mengalami kenaikan menjadi 4% disebabkan karena kesalahan pemilihan lokasi pelayanan, pengajuan berulang atau bukan kewenangan kelurahan.

E. Nilai Kepuasan pada bulan April 2025

Pada akhir Juni 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.89 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

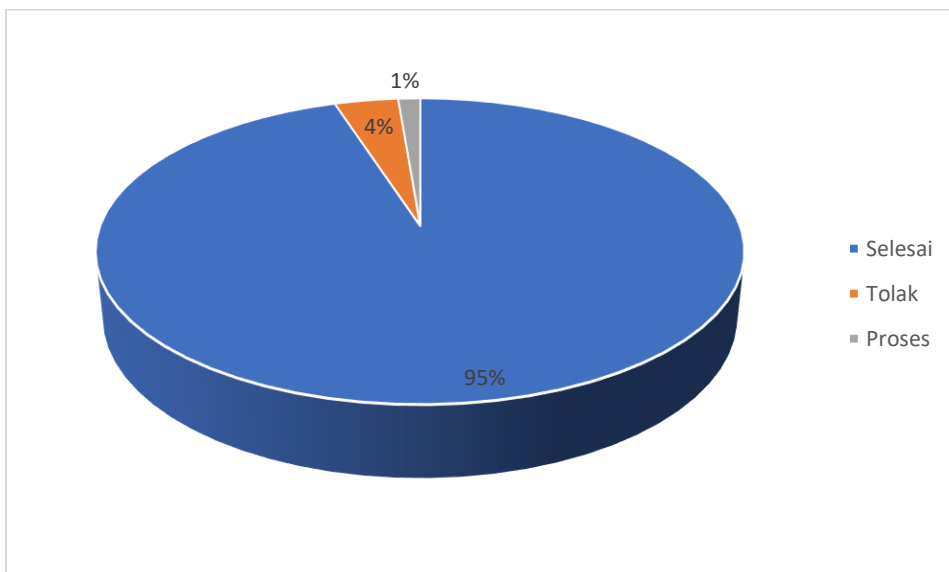


3. Rekapitulasi Agustus

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi PM1 Lurah/Camat di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Agustus 2025 sebanyak 1862 layanan. Data ditarik dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 8 Agustus 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1769	Selesai
2	24	Proses
3	69	Ditolak



Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1862 layanan di Bulan Agustus 2025 sebanyak 1769 layanan atau 93 % layanan telah selesai diterbitkan, sedangkan 1% layanan masih dalam proses dan 4% layanan ditolak.

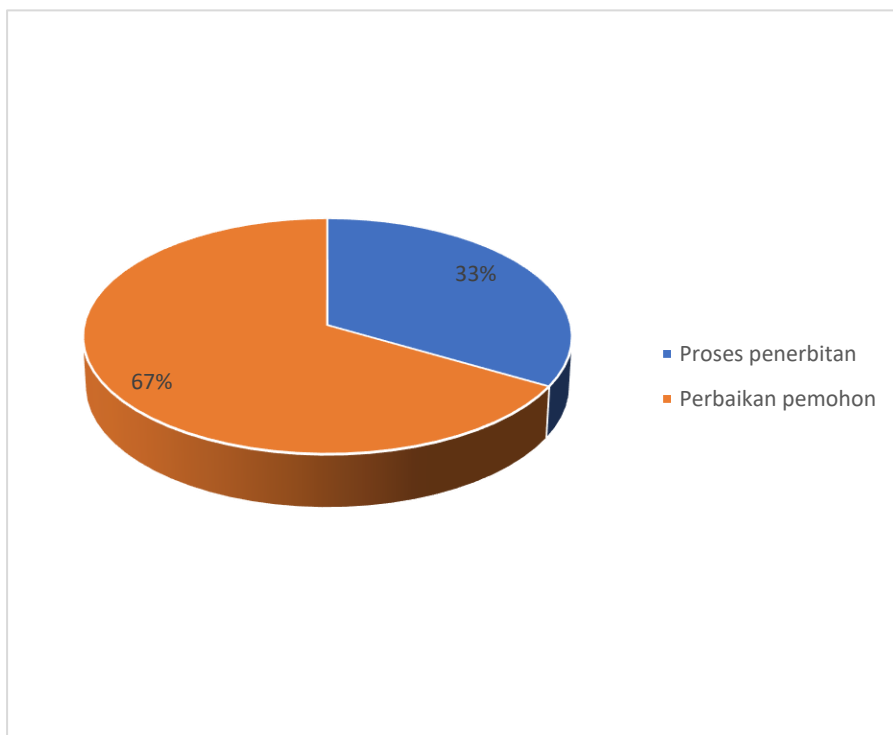
Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

1. Salah lokasi pengajuan layanan
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat

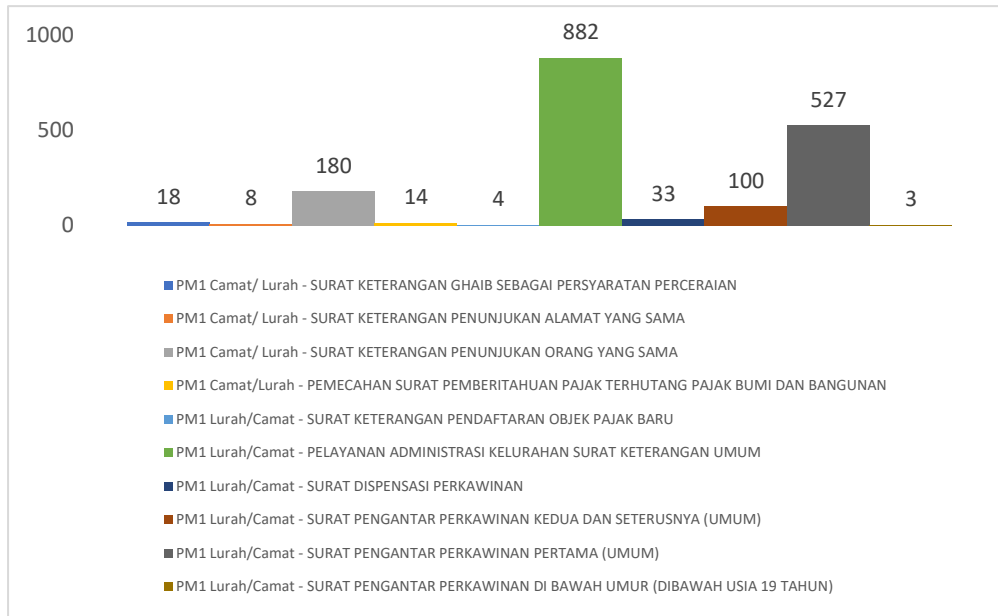
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	16	Butuh Perbaikan pemohon
2	8	Proses penerbitan

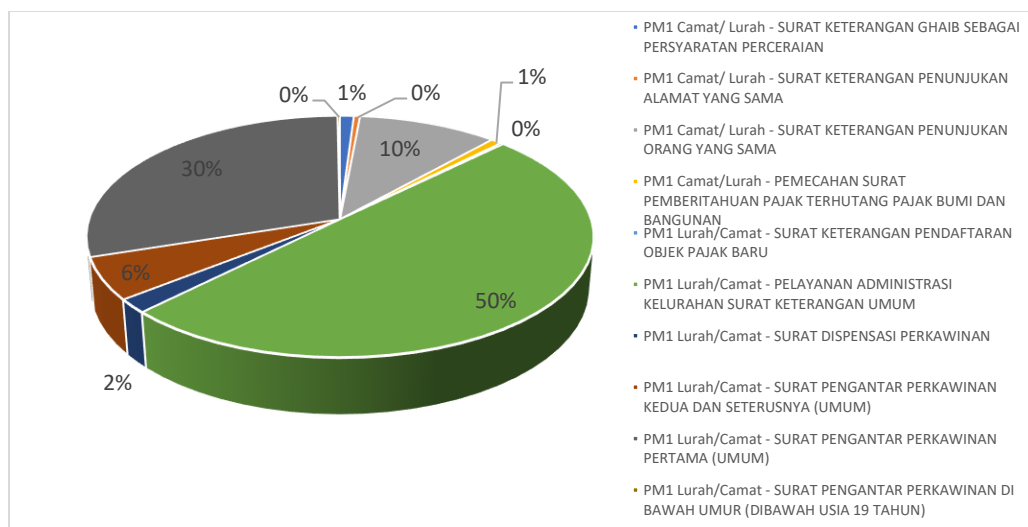


B. Data Jenis layanan terbit

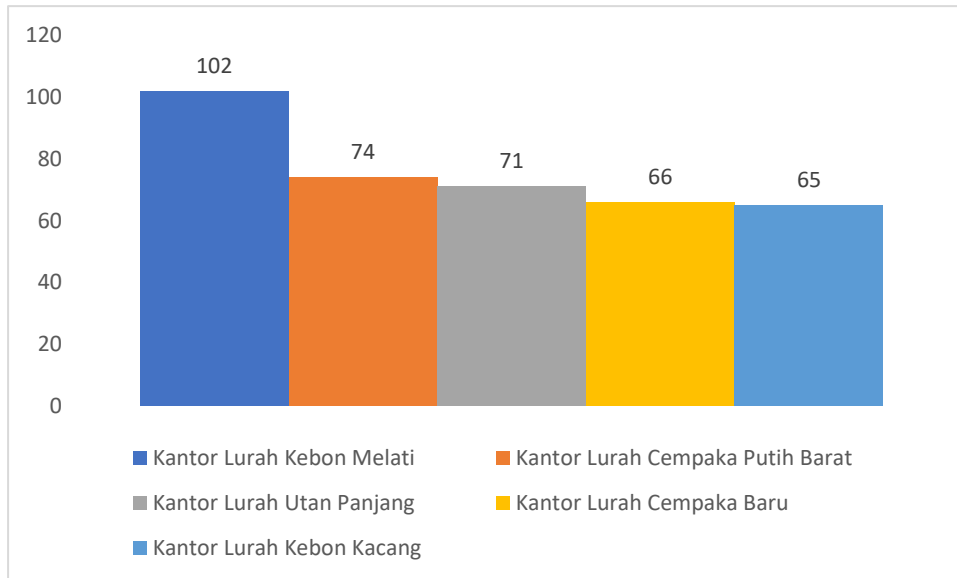


Grafik tersebut menunjukkan 9 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 882 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) dan sebanyak 527 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar perkawnan dibawah umur yakni 3 layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Agustus 2025 tersedia pada diagram dibawah ini:



C. Data Unit Kerja



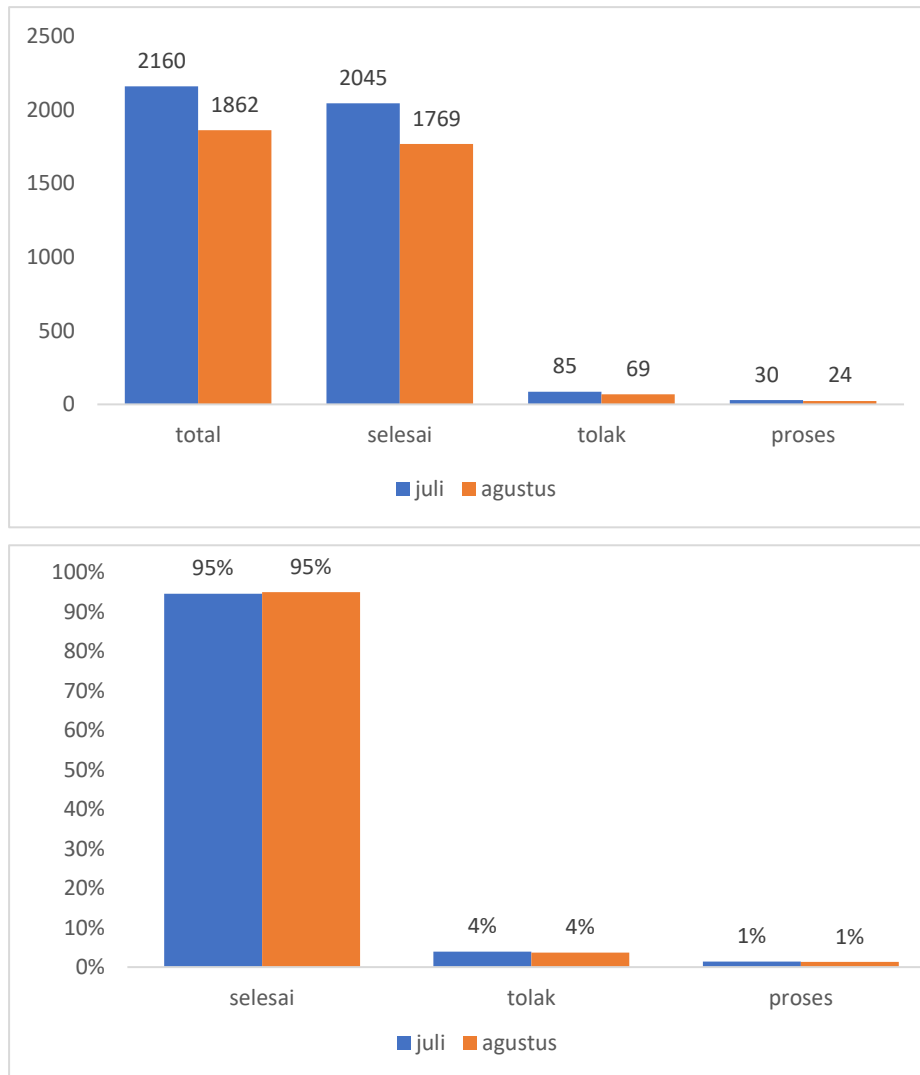
Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Agustus 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Kebon Melati yakni sebanyak 102 dokumen pelayanan.

Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Agustus 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Unit Kerja	Selesai	Proses	Tolak
1	Kantor Camat Cempaka Putih	2		
2	Kantor Lurah Kebon Melati	102	2	1
3	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	74		2
4	Kantor Lurah Utan Panjang	71	2	1
5	Kantor Lurah Cempaka Baru	66		5
6	Kantor Lurah Kebon Kacang	65		
7	Kantor Lurah Sumur Batu	65	1	4
8	Kantor Lurah Kebon Kosong	58	3	
9	Kantor Lurah Petamburan	58		1
10	Kantor Lurah Serdang	57		3
11	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	55	1	1
12	Kantor Lurah Tanah Tinggi	54		5
13	Kantor Lurah Paseban	52		1
14	Kantor Lurah Rawasari	51		
15	Kantor Lurah Bendungan Hilir	48		

16	Kantor Lurah Kampung Rawa	47		
17	Kantor Lurah Kramat	46		1
18	Kantor Lurah Johar Baru	45	2	4
19	Kantor Lurah Menteng	45	1	2
20	Kantor Lurah Kebon Sirih	42	1	2
21	Kantor Lurah Bungur	41	1	
22	Kantor Lurah Karang Anyar	40	1	
23	Kantor Lurah Kwitang	40		
24	Kantor Lurah Harapan Mulia	39		5
25	Kantor Lurah Karet Tengsin	39		2
26	Kantor Lurah Duri Pulo	38		
27	Kantor Lurah Petojo Utara	36	1	
28	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	35		
29	Kantor Lurah Galur	32		3
30	Kantor Lurah Kemayoran	31	1	3
31	Kantor Lurah Pegangsaan	30		
32	Kantor Lurah Petojo Selatan	30		
33	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	28	1	3
34	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	27	1	5
35	Kantor Lurah Kampung Bali	26		
36	Kantor Lurah Kartini	22	1	
37	Kantor Lurah Cikini	19	1	2
38	Kantor Lurah Kenari	19		
39	Kantor Lurah Pasar Baru	16		
40	Kantor Lurah Cideng	15		9
41	Kantor Camat tanah Abang	10		
42	Kantor Lurah Senen	10		3
43	Kantor Lurah Kebon Kelapa	9	1	1
44	Kantor Lurah Gambir	6	2	
45	Kantor Camat Johar Baru	5		
46	Kantor Camat Gambir	4		
47	Kantor Camat Kemayoran	4		
48	Kantor Camat Menteng	4		
49	Kantor Lurah Gelora	4		
50	Kantor Lurah Gondangdia	3		
51	Kantor Camat Sawah Besar	2		
52	Kantor Camat Senen	2		

D. Tren Juli – Agustus 2025



Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan Agustus mengalami penurunan dibanding Bulan juni yaitu sebanyak 298 layanan.

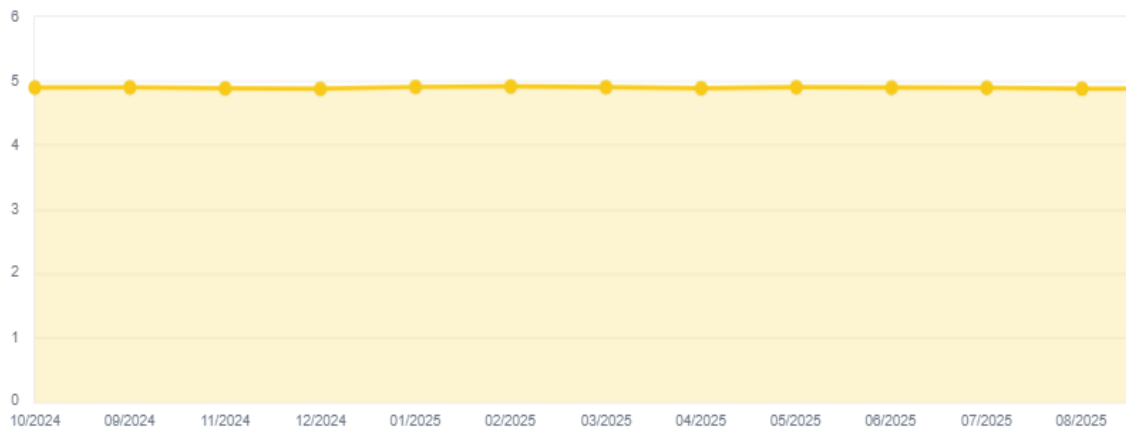
Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan Agustus sama dengan bulan Juli 2025 yakni sebanyak 95% dengan persentase layanan yang diproses tetap sebanyak 1%. Sedangkan status layanan ditolak tetap sebanyak 4% disebabkan karena

kesalahan pemilihan lokasi pelayanan, pengajuan berulang atau bukan kewenangan kelurahan.

E. Nilai Kepuasan pada bulan Agustus 2025

Pada akhir Agustus 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.88 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

GRAFIK PENILAIAN PEMOHON DALAM 1 TAHUN



BAB III

KESIMPULAN

- Jumlah layanan yang masuk pada Triwulan III 2025 adalah sebanyak 6257 layanan yang berasal dari 52 unit kerja Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat. Rata – rata layanan yang masuk per hari adalah sebanyak 68 layanan. Jenis layanan yang paling banyak diajukan dan diterbitkan adalah Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan
- Nilai kepuasan pemohon terhadap proses penerbitan dokumen 4.9 yang mengindikasikan bahwa masyarakat sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh kecamatan dan kelurahan melalui Jakevo.

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan
dan Pelayanan Publik
Setko Administrasi Jakarta Pusat

Periode
September - November

2025

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN DAN KELURAHAN SECARA DARING

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wajah dari sebuah birokrasi maupun organisasi, sehingga pelayanan diharapkan dapat berjalan efektif dengan kemudahan prosedur, kecepatan serta keterjangkauan yang luas. Praktik pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang – Undang tersebut mengamanatkan pemberian pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta dilaksanakan secara berkualitas

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 disebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik, hal tersebut sejalan dengan upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempercepat pelaksanaan transformasi digital dan pengembangan smartcity melalui optimalisasi pelayanan publik secara digital.

Salah satu bentuk optimalisasi pelayanan publik secara digital di Kota Administrasi Jakarta Pusat diimplentasikan melalui layanan administrasi Kecamatan dan Kelurahan secara daring yang diresmikan oleh Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat pada Tanggal 1 Desember 2021. Dengan berkolaborasi dengan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta, seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat sudah dapat menerbitkan beberapa jenis surat keterangan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan umum secara elektronik.

B. Maksud dan tujuan

Tujuan penyusunan laporan pemantauan pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring ialah untuk memberikan gambaran animo masyarakat terhadap pelayanan administrasi secara daring yang diresmikan pada Bulan Desember 2021 lalu. Laporan ini juga dimaksudkan untuk menganalisa jenis layanan yang paling banyak diterbitkan, kelurahan

dengan jumlah permohonan terbanyak, serta status penerbitan permohonan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan.

C. Dasar Hukum

Dasar Hukum dari penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
4. Instruksi Gubernur Nomor 28 Tahun 2021 tentang Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital
5. Keputusan Walikota Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Secara Daring
6. Surat Tugas Walikota nomor e0002/PU.04.00 tentang Pengelola Akun Pelayanan Daring Tingkat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2025.

D. Waktu Pelaksanaan

Laporan ini merupakan rekapitulasi data pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring yang diambil melalui dashboard jakevo.jakarta.go.id periode Juni s.d Agustus 2025.

E. Hasil Kegiatan

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi pelayanan yang masuk dilengkapi dengan analisa berdasarkan jenis layanan yang paling sering diajukan, status penerbitan dokumen serta unit kerja yang menerbitkan dokumen paling banyak.

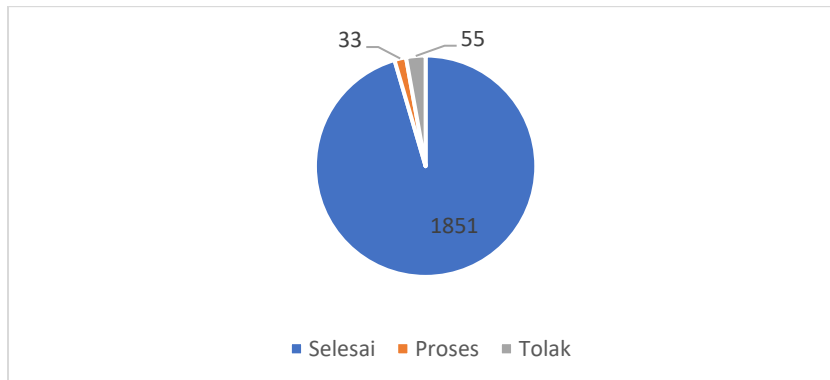
BAB II ANALISA DATA

1. Rekapitulasi September

A. Data Pelayanan September

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi PM1 Lurah/Camat di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode September 2025 sebanyak 1939 layanan. Data ditarik dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 7 Oktober 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1851	Selesai
2	33	Proses
3	55	Ditolak



Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1939 layanan di Bulan September 2025 sebanyak 1851 layanan atau 95% layanan telah selesai diterbitkan, sedangkan 2% layanan masih dalam proses dan 3% layanan ditolak.

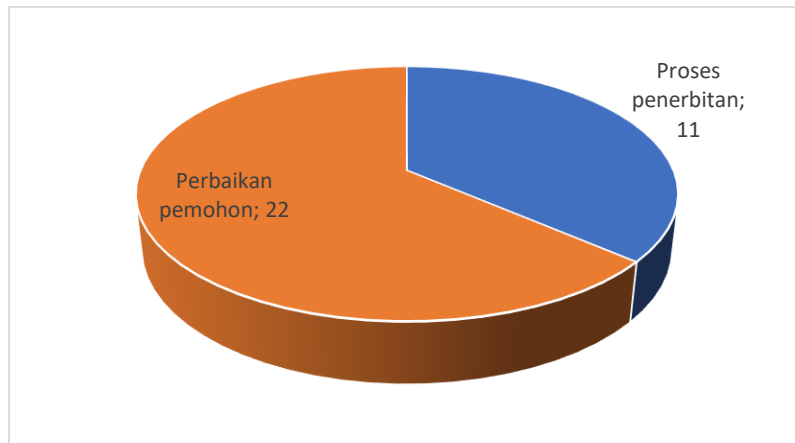
Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain:

1. Salah lokasi pengajuan layanan
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP

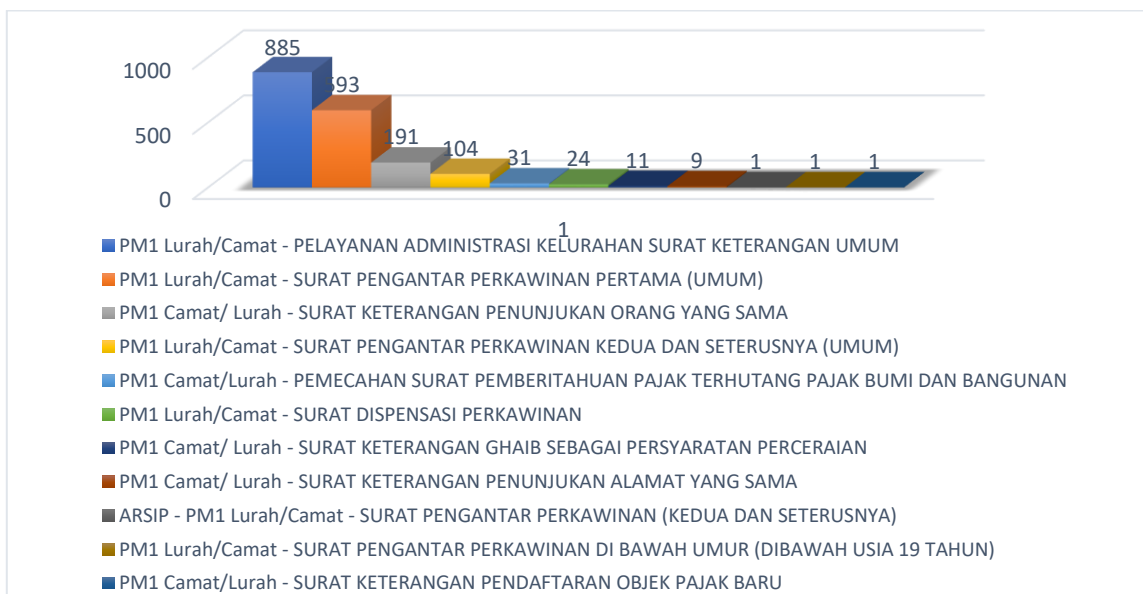
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	22	Butuh Perbaikan pemohon
2	11	Proses penerbitan

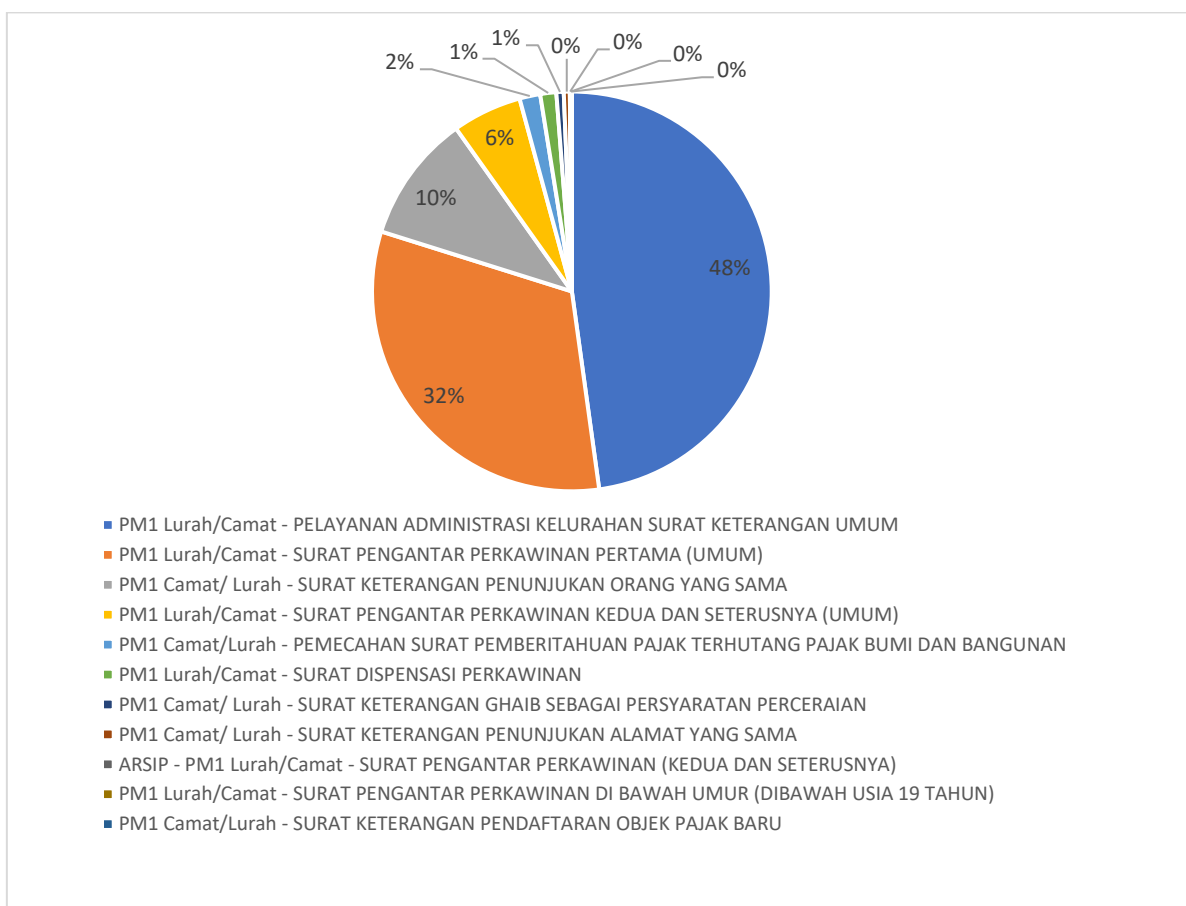


B. Data Jenis layanan terbit

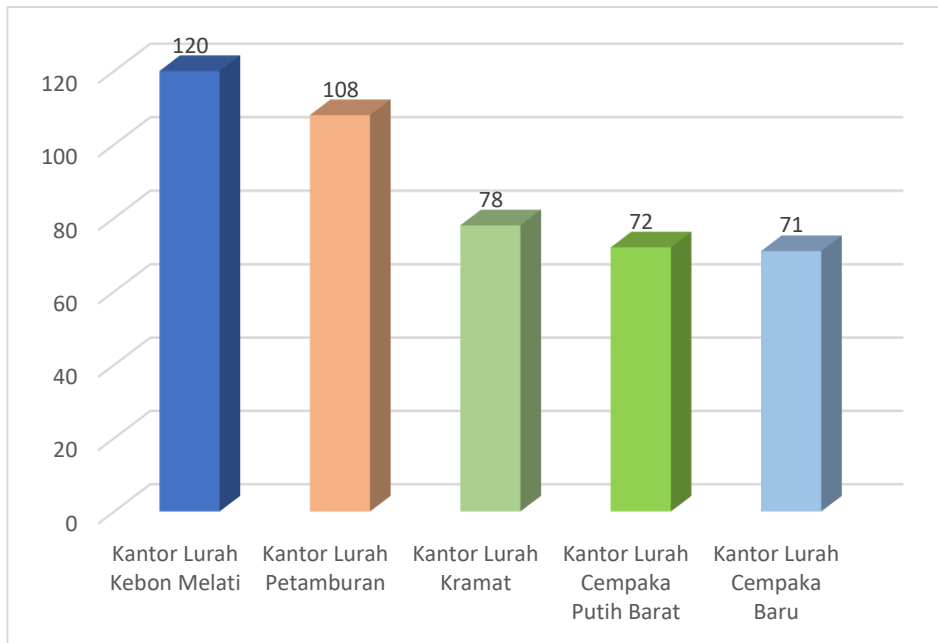


Grafik tersebut menunjukkan 11 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 885 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) dan sebanyak 593 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar Perkawinan (Kedua dan Seterusnya), Surat Pengantar perkawinan dibawah umur dan Surat keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru yakni 1 layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Juni 2025 tersedia pada diagram dibawah ini :



C. Unit Kerja



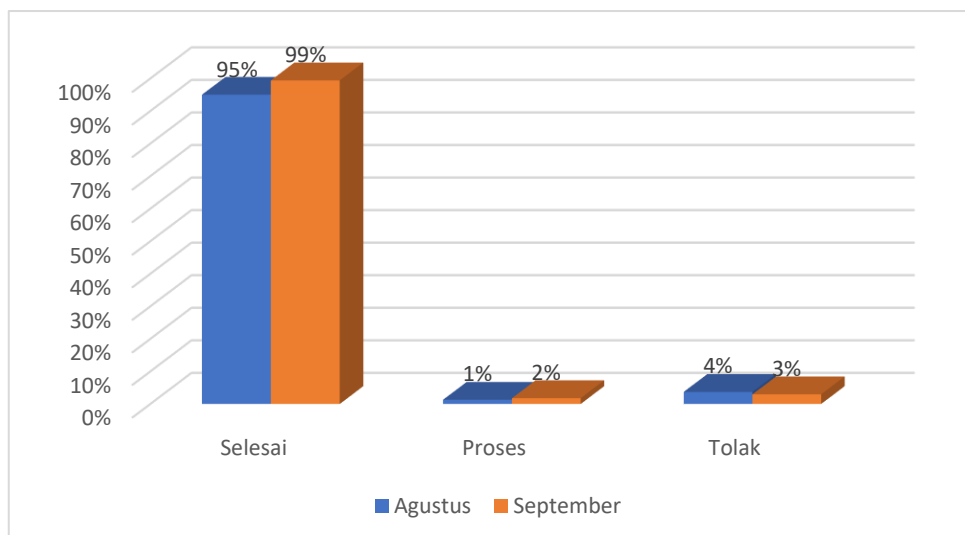
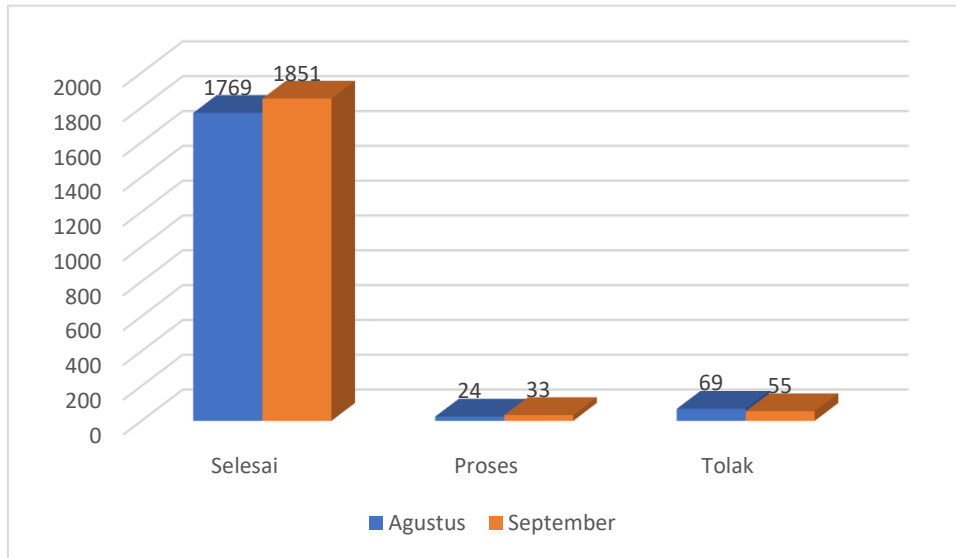
Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan September 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kelurahan Kebon Melati yakni sebanyak 120 dokumen pelayanan.

Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan September 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Unit Kerja	Proses	Terbit	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Melati	0	119	1
2	Kantor Lurah Petamburan	1	105	2
3	Kantor Lurah Kramat	0	78	0
4	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	1	69	2
5	Kantor Lurah Cempaka Baru	0	65	6
6	Kantor Lurah Paseban	0	70	0
7	Kantor Lurah Kebon Kacang	0	64	0
8	Kantor Lurah Menteng	0	63	1
9	Kantor Lurah Johar Baru	0	59	4
10	Kantor Lurah Utan Panjang	0	61	2

12	Kantor Lurah Kebon Kosong	4	57	0
11	Kantor Lurah Bendungan Hilir	1	60	0
13	Kantor Lurah Serdang	0	59	1
14	Kantor Lurah Harapan Mulia	0	56	0
15	Kantor Lurah Tanah Tinggi	1	50	3
16	Kantor Lurah Kampung Rawa	2	45	5
17	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	2	49	1
18	Kantor Lurah Karet Tengsin	0	50	1
19	Kantor Lurah Petojo Utara	0	48	1
20	Kantor Lurah Rawasari	0	46	0
21	Kantor Lurah Sumur Batu	0	45	0
22	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	1	40	2
23	Kantor Lurah Kwitang	4	35	2
24	Kantor Lurah Bungur	2	36	0
25	Kantor Lurah Duri Pulo	0	33	2
26	Kantor Lurah Galur	3	29	2
27	Kantor Lurah Kemayoran	0	25	7
28	Kantor Lurah Kebon Sirih	0	29	0
29	Kantor Lurah Petojo Selatan	0	28	0
30	Kantor Lurah Cideng	1	22	4
32	Kantor Lurah Pegangsaan	1	26	0
31	Kantor Lurah Karang Anyar	0	27	0
33	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	0	23	0
34	Kantor Lurah Kampung Bali	0	22	0
35	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	1	20	0
36	Kantor Lurah Kartini	0	21	0
37	Kantor Lurah Kebon Kelapa	1	17	0
38	Kantor Lurah Cikini	0	14	1
39	Kantor Lurah Pasar Baru	0	15	0
40	Kantor Lurah Gelora	6	8	0
41	Kantor Lurah Kenari	0	13	1
42	Kantor Lurah Gambir	0	12	1
43	Kantor Lurah Senen	0	11	2
44	Kantor Camat Johar Baru	0	6	0
45	Kantor Camat Tanah Abang	0	6	0
46	Kantor Camat Kemayoran	0	4	1
47	Kantor Lurah Gondangdia	1	3	0
48	Kantor Camat Gambir	0	3	0
49	Kantor Camat Menteng	0	3	0
50	Kantor Camat Sawah Besar	0	1	0
51	Kantor Camat Senen	0	1	0

D. Tren Juli-September 2025



Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di Bulan September mengalami peningkatan dibanding Bulan Agustus yaitu sebanyak 77 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan Agustus dan September mengalami kenaikan sebanyak 4%, peningkatan persentase layanan yang diproses menjadi 2%. Sedangkan status layanan ditolak mengalami penurunan menjadi 3%.

E. Nilai Kepuasan pada bulan September 2025

Pada akhir September 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.89 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

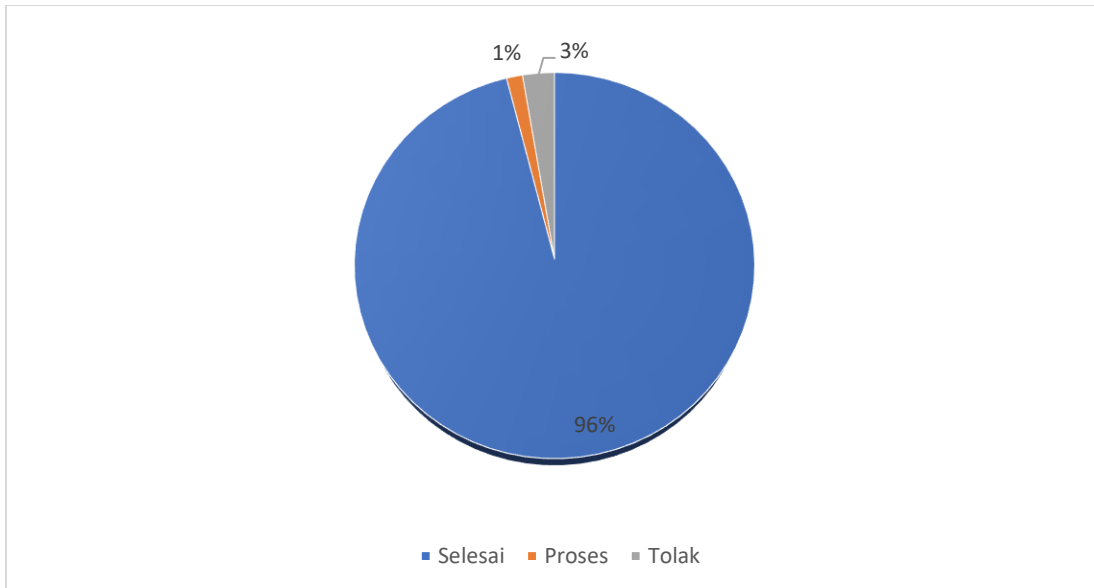


2. Rekapitulasi Oktober

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi PM1 Lurah/Camat di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Oktober 2025 sebanyak 2160 layanan. Data ditarik dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 6 November 2025.

No.	Jumlah	Status
1	2428	Selesai
2	26	Proses
3	67	Ditolak



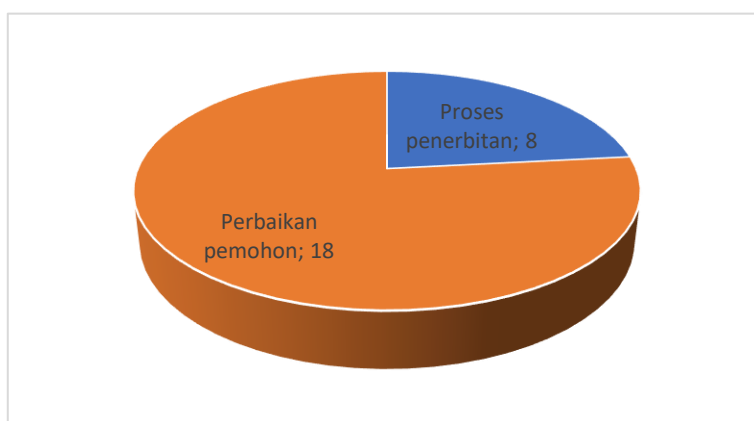
Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 2160 layanan di Bulan Juli 2025 sebanyak 2045 layanan atau 96% layanan telah selesai diterbitkan, sedangkan 1% layanan masih dalam proses dan 3% layanan ditolak.

Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

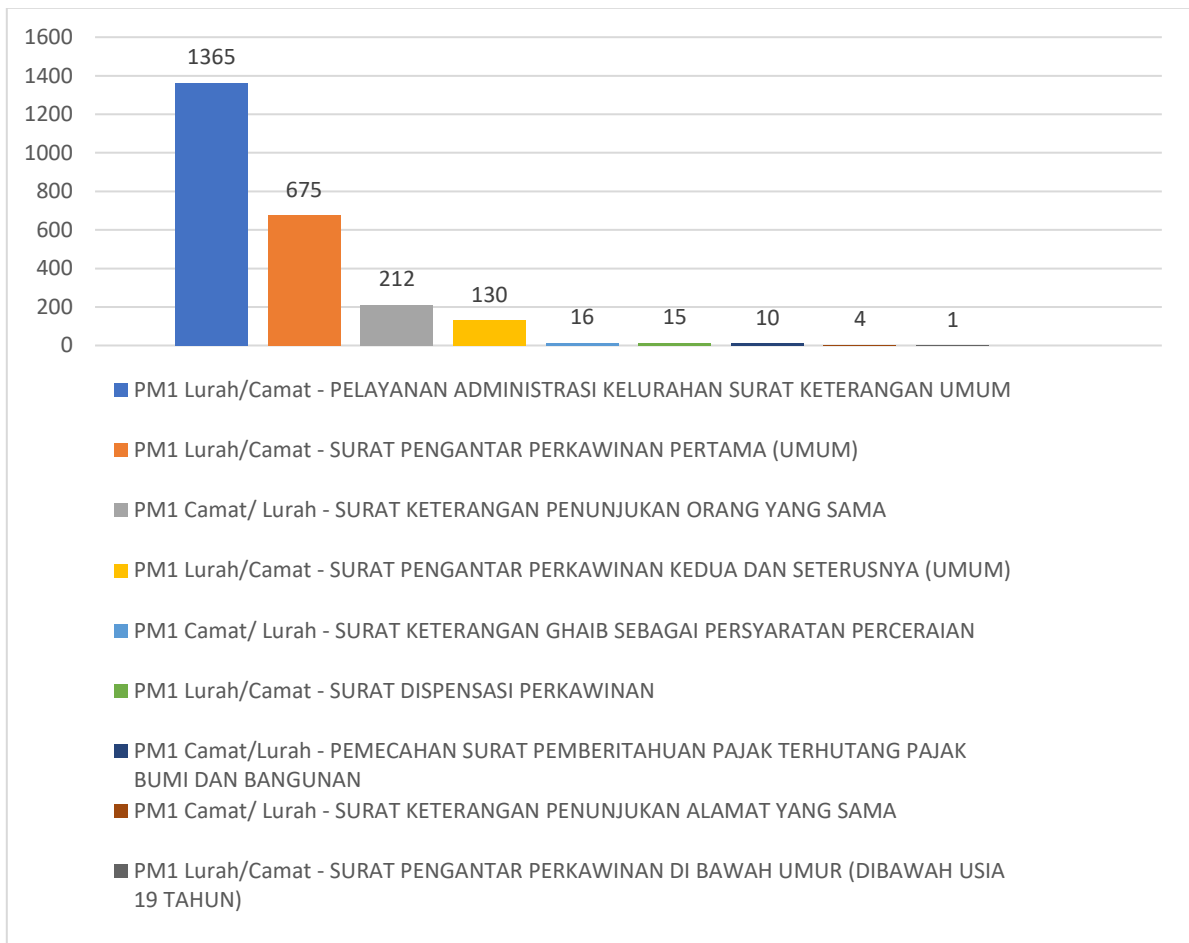
1. Salah lokasi pengajuan layanan
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	18	Butuh Perbaikan pemohon
2	8	Proses penerbitan

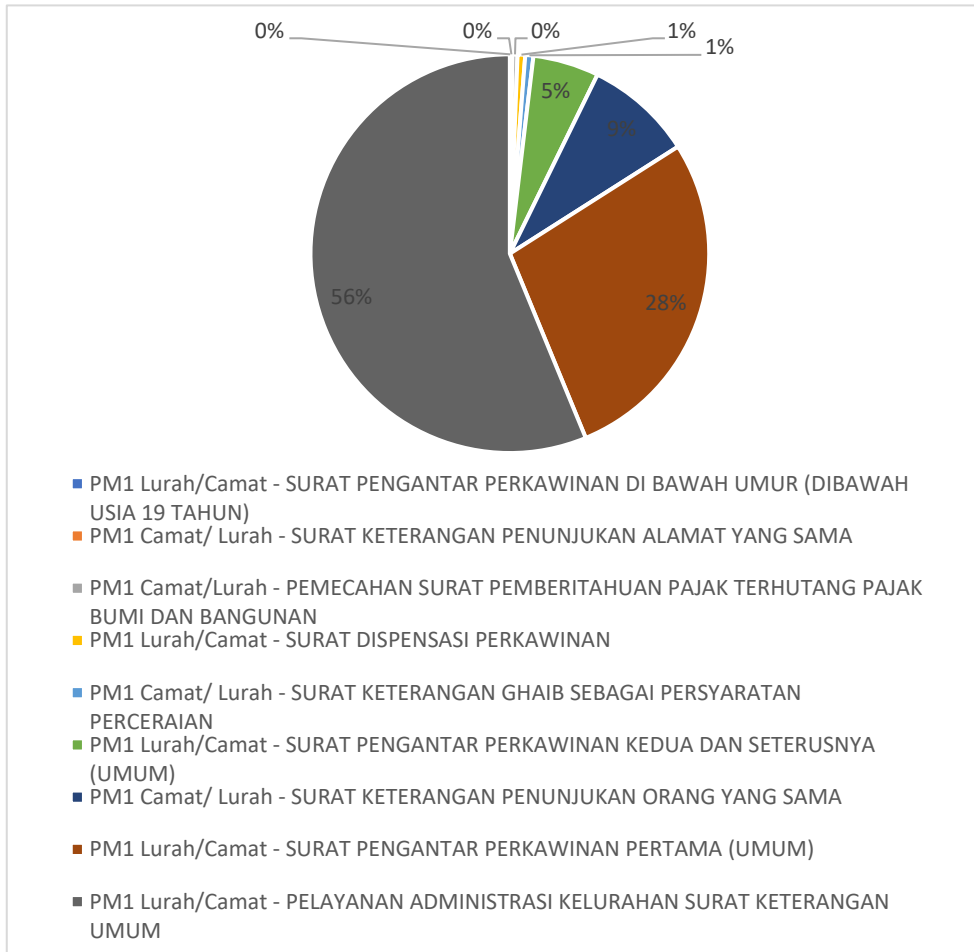


B. Data Jenis layanan terbit

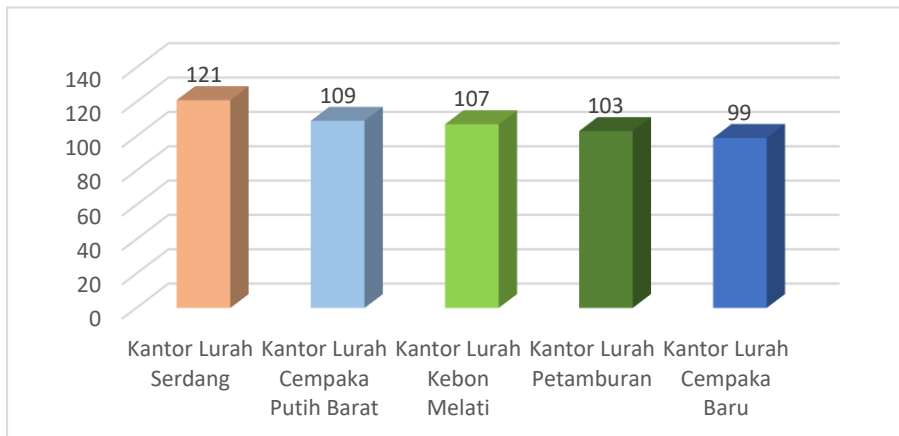


Grafik tersebut menunjukkan 9 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 1365 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) dan sebanyak 675 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar perkawinan dibawah umur yakni 1 layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Oktober 2025 tersedia pada diagram dibawah ini:



C. Data Unit Kerja



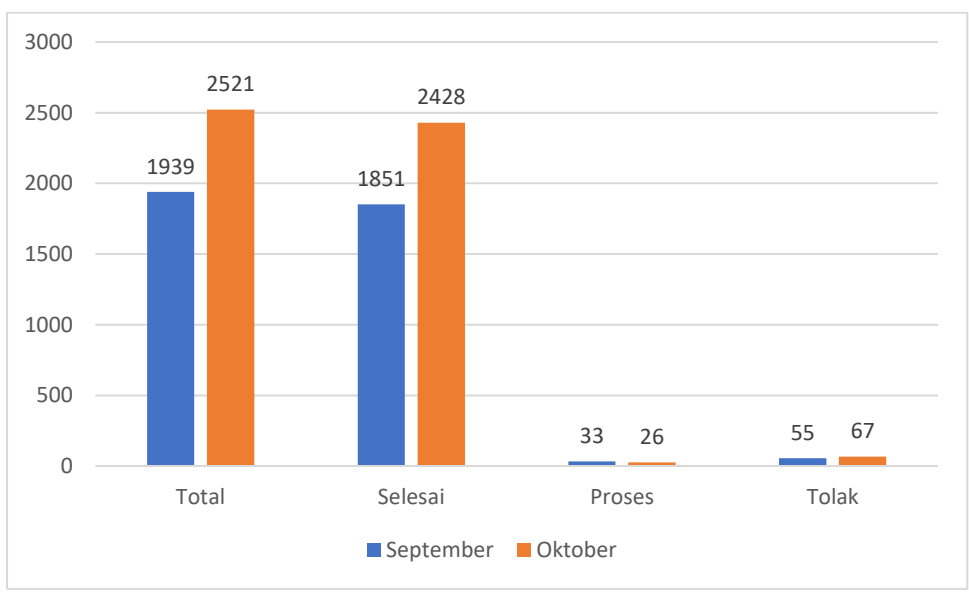
Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di Bulan Oktober 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Lurah Serdang yakni sebanyak 121 dokumen pelayanan.

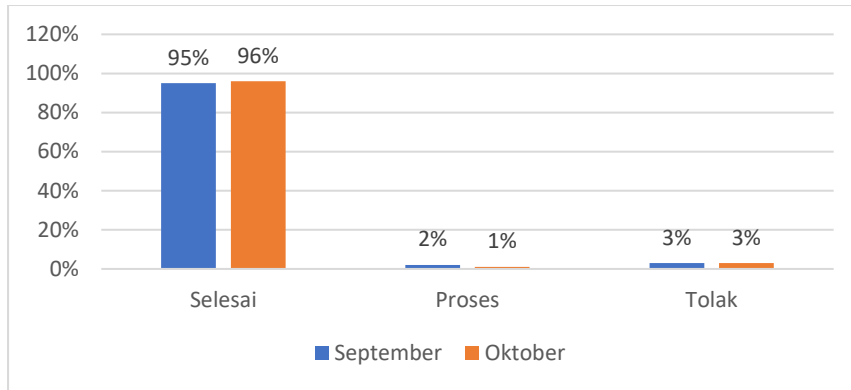
Detail jumlah layanan yang masuk pada Bulan Oktober 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Unit Kerja	Proses	Terbit	Tolak
1	Kantor Lurah Serdang	1	121	0
2	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	0	109	0
3	Kantor Lurah Kebon Melati	0	107	0
4	Kantor Lurah Cempaka Baru	3	99	3
5	Kantor Lurah Petamburan	1	103	0
6	Kantor Lurah Kramat	0	87	3
7	Kantor Lurah Utan Panjang	1	89	0
8	Kantor Lurah Johar Baru	2	83	4
9	Kantor Lurah Tanah Tinggi	1	84	3
10	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	0	77	7
11	Kantor Lurah Kebon Kosong	1	81	0
12	Kantor Lurah Rawasari	0	81	0
13	Kantor Lurah Kebon Kacang	0	78	0
14	Kantor Lurah Sumur Batu	0	72	6
15	Kantor Lurah Paseban	0	73	1
16	Kantor Lurah Harapan Mulia	0	64	3
17	Kantor Lurah Menteng	2	55	4
18	Kantor Lurah Bendungan Hilir	0	59	0
19	Kantor Lurah Duri Pulo	0	58	1
20	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	1	55	2
21	Kantor Lurah Bungur	4	52	0
22	Kantor Lurah Galur	3	51	1
23	Kantor Lurah Kwitang	1	53	1
24	Kantor Lurah Pegangsaan	1	53	0
25	Kantor Lurah Petojo Utara	0	49	2
26	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	1	44	5
27	Kantor Lurah Kampung Rawa	0	45	1
28	Kantor Lurah Karet Tengsin	0	42	1
29	Kantor Lurah Petojo Selatan	0	42	0
30	Kantor Lurah Karang Anyar	0	41	0
31	Kantor Lurah Kebon Sirih	0	33	2
32	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	0	33	0
33	Kantor Lurah Kartini	0	31	1

34	Kantor Lurah Cideng	0	24	5
35	Kantor Lurah Pasar Baru	0	29	0
36	Kantor Lurah Senen	0	25	4
37	Kantor Lurah Cikini	0	25	1
38	Kantor Lurah Kampung Bali	0	24	0
39	Kantor Lurah Kemayoran	1	19	4
40	Kantor Lurah Kenari	0	22	0
41	Kantor Lurah Kebon Kelapa	0	17	0
42	Kantor Lurah Gambir	0	9	0
43	Kantor Lurah Gelora	0	8	0
44	Kantor Lurah Gondangdia	0	7	0
45	Kantor Camat Johar Baru	0	4	0
46	Kantor Camat Menteng	1	2	1
47	Kantor Camat Sawah Besar	1	2	0
48	Kantor Camat Tanah Abang	0	3	0
49	Kantor Camat Cempaka Putih	0	2	0
50	Kantor Camat Gambir	0	1	0
51	Kantor Camat Kemayoran	0	1	0
52	Kantor Camat Senen	0	0	1

D. Tren September - Oktober 2025





Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di bulan Oktober mengalami peningkatan dibanding bulan September yaitu sebanyak 582 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan September dan Oktober mengalami peningkatan sebanyak 1% dengan persentase layanan yang diproses tetap sebanyak 1%. Sedangkan status layanan ditolak terjadi persamaan yaitu 3% disebabkan karena kesalahan pemilihan lokasi pelayanan, pengajuan berulang atau bukan kewenangan kelurahan.

E. Nilai Kepuasan pada bulan Oktober 2025

Pada akhir Oktober 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.86 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.

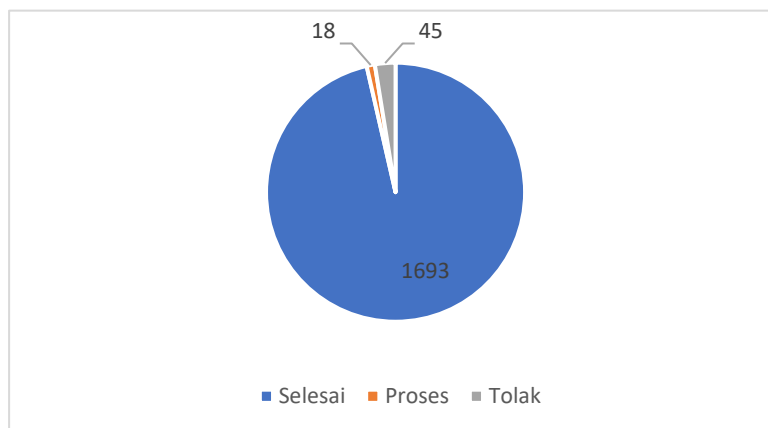


3. Rekapitulasi November

A. Data Pelayanan

Jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi PM1 Lurah/Camat di wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode November 2025 sebanyak 1756 layanan. Data ditarik dari sistem jakevo.jakarta.go.id pada Tanggal 8 Desember 2025.

No.	Jumlah	Status
1	1693	Selesai
2	18	Proses
3	45	Ditolak



Dari data diatas ditunjukkan bahwa dari 1756 layanan di bulan November 2025 sebanyak 1693 layanan atau 96% layanan telah selesai diterbitkan, sedangkan 1% layanan masih dalam proses dan 3% layanan ditolak. Status layanan yang ditolak disebabkan antara lain :

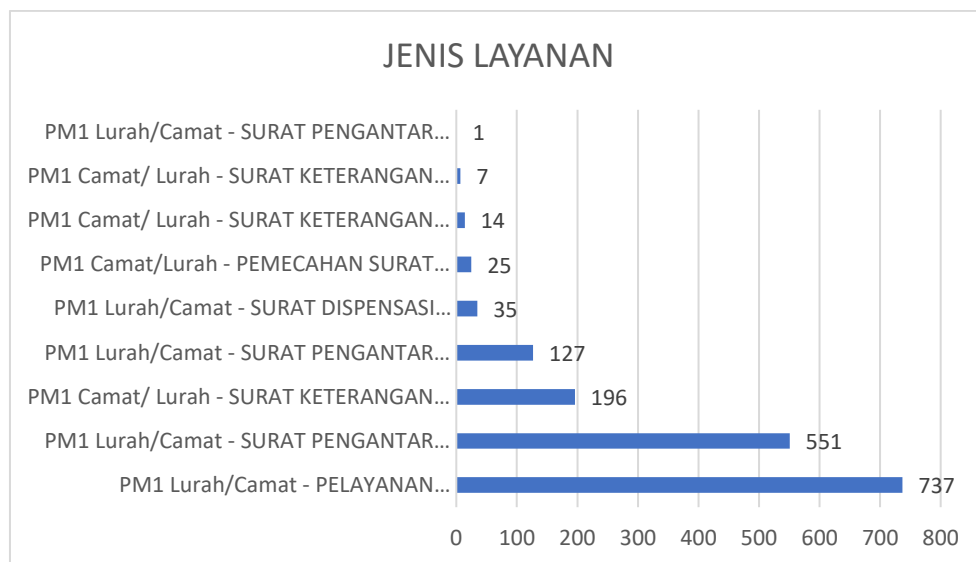
1. Salah lokasi pengajuan layanan
2. Pemohon dan obyek layanan berada di luar Jakarta Pusat
3. Layanan yang dimohon adalah kewenangan PTSP
4. Salah dalam memilih jenis layanan

Adapun status proses penerbitan dokumen dirinci sebagai berikut :

No	Jumlah	Status
1	52	Butuh Perbaikan pemohon
2	11	Proses penerbitan

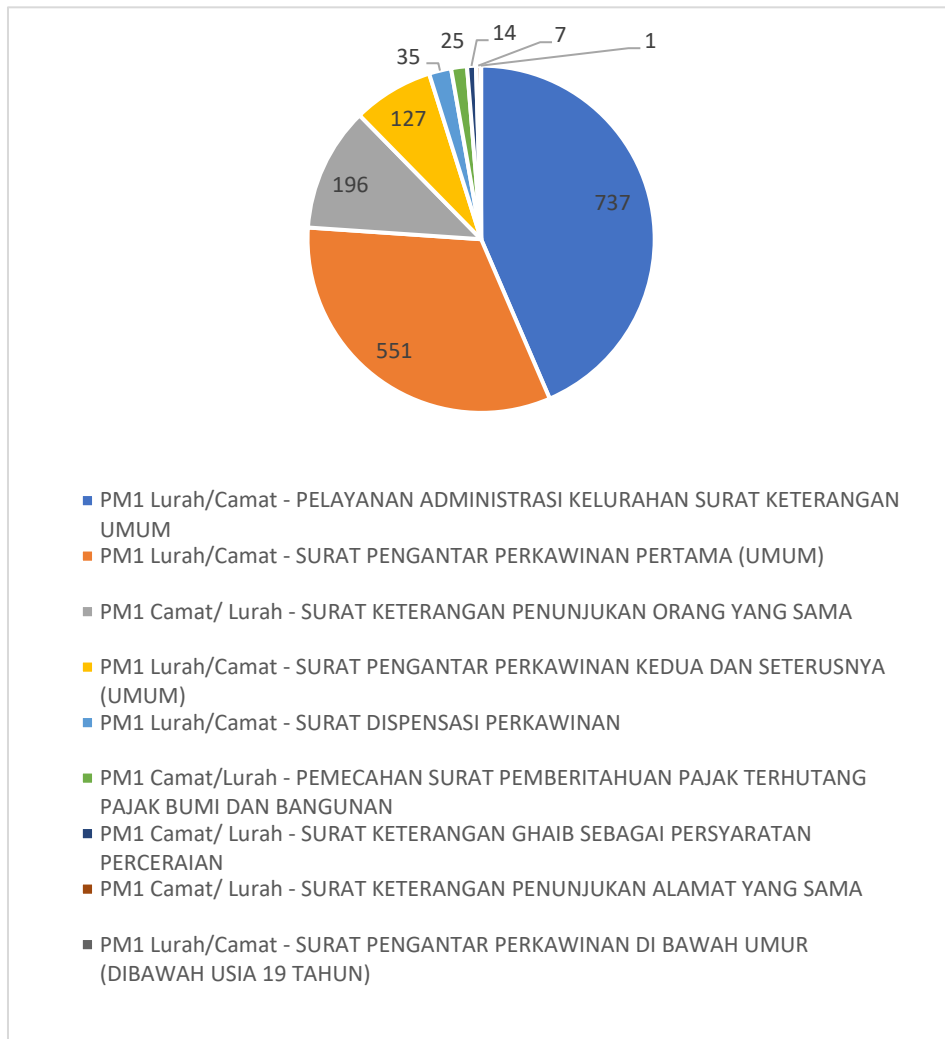


B. Data Jenis Layanan Terbit

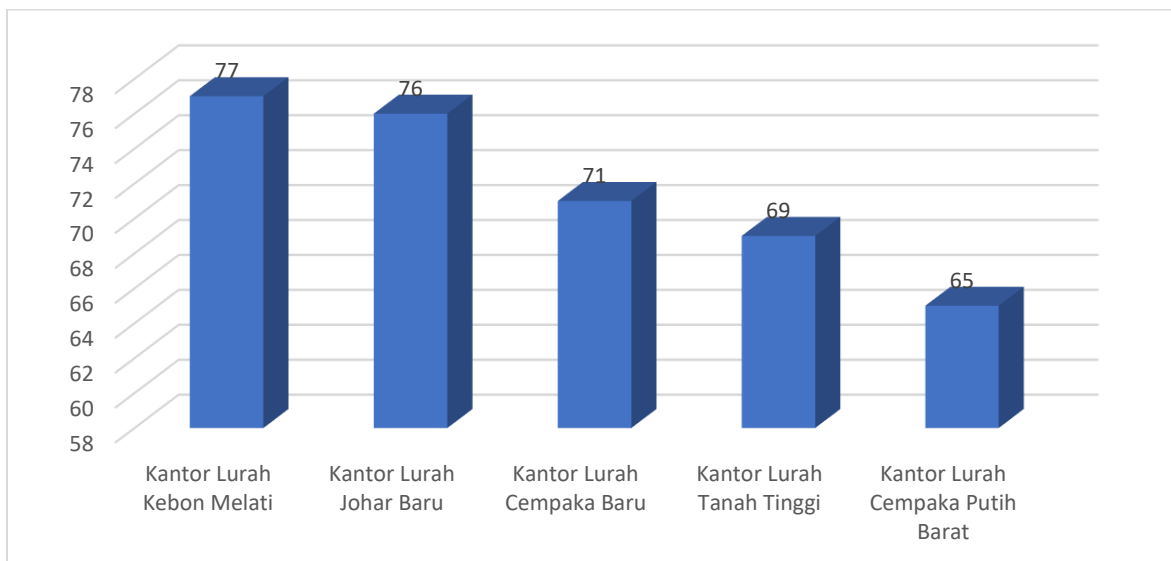


Grafik tersebut menunjukkan 9 jenis layanan berdasarkan jumlah permohonan yang terbanyak yang telah diterbitkan. Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan yakni sebanyak 737 layanan dan Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum) dan sebanyak 551 layanan. Sedangkan layanan yang paling sedikit diajukan adalah Surat Pengantar perkawinan dibawah umur(dibawah 19 tahun) yakni 1 layanan.

Adapun untuk melihat persentase jenis layanan yang telah diterbitkan pada bulan Agustus 2025 tersedia pada diagram dibawah ini:



C. Data Unit Kerja



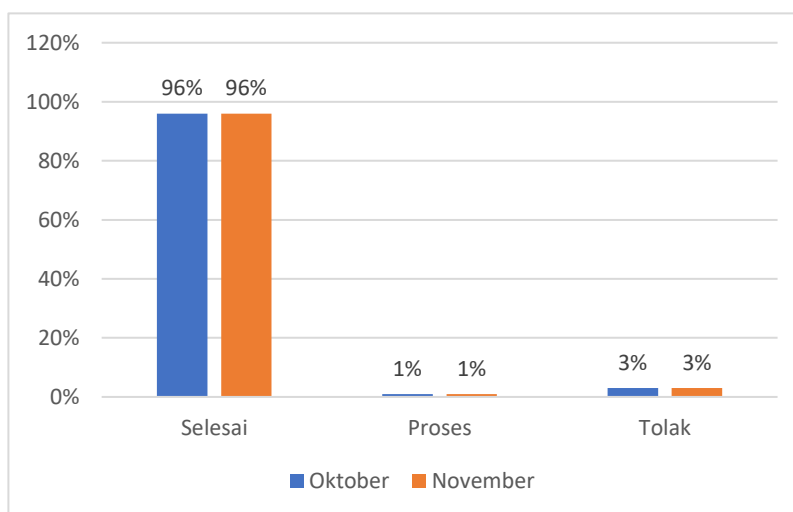
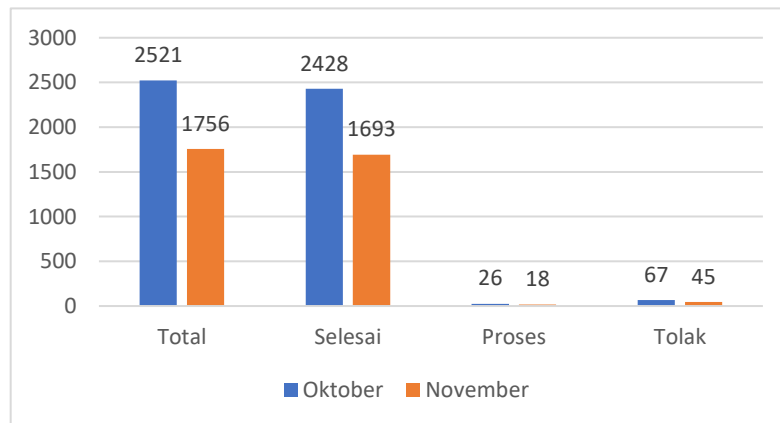
Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang menerbitkan dokumen terbanyak di bulan November 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah layanan diterbitkan paling banyak di Kantor Kantor Lurah Kebon Melati yakni sebanyak 77 dokumen pelayanan.

Detail jumlah layanan yang masuk pada bulan November 2025 yang telah diurutkan berdasarkan jumlah permohonan terbit terbanyak, dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Unit Kerja	Proses	Terbit	Tolak
1	Kantor Lurah Kebon Melati	0	77	0
2	Kantor Lurah Kebon Melati	2	76	0
3	Kantor Lurah Cempaka Baru	2	71	3
4	Kantor Lurah Tanah Tinggi	0	69	3
5	Kantor Lurah Cempaka Putih Barat	0	65	2
6	Kantor Lurah Utan Panjang	0	65	0
7	Kantor Lurah Kebon Kacang	0	63	0
8	Kantor Lurah Petamburan	1	60	1
9	Kantor Lurah Serdang	0	62	0
10	Kantor Lurah Karang Anyar	0	52	6
11	Kantor Lurah Duri Pulo	0	55	0
12	Kantor Lurah Menteng	0	50	0
13	Kantor Lurah Cempaka Putih Timur	1	43	2
14	Kantor Lurah Sumur Batu	0	43	2
15	Kantor Lurah Rawasari	0	44	0
16	Kantor Lurah Galur	4	39	0
17	Kantor Lurah Karet Tengsin	0	42	1
18	Kantor Lurah Petojo Utara	0	43	0
19	Kantor Lurah Bungur	1	41	0
20	Kantor Lurah Kampung Rawa	0	40	2
21	Kantor Lurah Mangga Dua Selatan	0	39	1
22	Kantor Lurah Paseban	1	38	0
23	Kantor Lurah Kebon Kosong	1	37	0
24	Kantor Lurah Harapan Mulia	0	36	1
25	Kantor Lurah Kramat	1	30	4
26	Kantor Lurah Pegangsaan	0	34	1
27	Kantor Lurah Bendungan Hilir	0	30	1
28	Kantor Lurah Kampung Bali	0	29	0
29	Kantor Lurah Kemayoran	1	27	1
30	Kantor Lurah Cideng	0	27	1
31	Kantor Lurah Kenari	0	27	0
32	Kantor Lurah Pasar Baru	0	26	0
33	Kantor Lurah Kebon Kelapa	0	25	0

34	Kantor Lurah Kartini	0	23	1
35	Kantor Lurah Kwitang	0	22	0
36	Kantor Lurah Petojo Selatan	0	20	0
37	Kantor Lurah Gunung Sahari Selatan	0	19	0
38	Kantor Lurah Kebon Sirih	0	17	1
39	Kantor Lurah Gunung Sahari Utara	0	17	0
40	Kantor Lurah Senen	0	9	8
41	Kantor Lurah Cikini	2	11	1
42	Kantor Camat Gambir	0	9	0
43	Kantor Lurah Gambir	0	8	1
44	Kantor Camat Cempaka Putih	0	8	0
45	Kantor Camat Johar Baru	0	4	1
46	Kantor Camat Menteng	0	5	0
47	Kantor Camat Tanah Abang	0	5	0
48	Kantor Lurah Gelora	1	4	0
49	Kantor Camat Sawah Besar	0	3	0
50	Kantor Lurah Gondangdia	0	3	0
51	Kantor Camat Kemayoran	0	1	0

D. Tren Oktober – November 2025



Grafik – grafik diatas menunjukkan tren layanan dengan membandingkan layanan pada bulan sebelumnya. Data diambil secara terpisah sesuai dengan bulan pengajuan. Jika dilihat secara kuantitas, pada grafik pertama terlihat bahwa jumlah permohonan masuk di bulan Oktober mengalami penurunan dibanding bulan November yaitu sebanyak 765 layanan.

Jika dilihat dari sisi kualitas, grafik kedua menunjukkan bahwa persentase layanan yang selesai pada bulan November tidak mengalami perubahan sebanyak 96% dengan persentase layanan yang diproses tetap sebanyak 1% dan status layanan ditolak juga tidak mengalami perubahan sebanyak 3% .

E. Nilai Kepuasan pada bulan November 2025

Pada akhir November 2025, nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terhadap layanan ePMSakti adalah 4.89 dari skala 1 – 5 yang mengindikasikan bahwa warga sudah sangat puas dengan fasilitas layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring.



BAB III

KESIMPULAN

- Jumlah layanan yang masuk pada Triwulan IV 2025 adalah sebanyak 6216 layanan yang berasal dari 52 unit kerja Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat. Rata – rata layanan yang masuk per hari adalah sebanyak 68 layanan. Jenis layanan yang paling banyak diajukan dan diterbitkan adalah Surat Keterangan Umum menjadi layanan yang paling banyak diterbitkan
- Nilai kepuasan pemohon terhadap proses penerbitan dokumen 4.9 yang mengindikasikan bahwa masyarakat sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh kecamatan dan kelurahan melalui Jakevo.