



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

Jalan Prapanca Raya No.9 Telepon 72789159,
J A K A R T A

Kode Pos : 12170

Nomor : e-0029/OT.05
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Kota Administrasi
Jakarta Selatan Tahun 2025

10 September 2025

Kepada
Yth. Sekretaris Daerah
Provinsi DKI Jakarta
di
Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I 2025 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan bersama ini disampaikan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Dalam rangka mempertahankan nilai indeks SKM Semester I Tahun 2025 sebesar 97,29 dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Selatan, telah dilakukan pemantauan dan evaluasi secara menyeluruh terhadap hasil tindak lanjut SKM Semester I di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2025.

3. Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2025, sebagaimana terlampir.
4. Dokumen hasil tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2025 terhadap unsur prioritas perbaikan Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dapat dilihat pada tautan: <https://bit.ly/laporanhasilTL SKMsemesterI2025>.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan



M Anwar
NIP. 196605281998031003

Tembusan:

1. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
2. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Plt. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta
4. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Selatan
5. Para Asisten Sekko Kota Administrasi Jakarta Selatan

Lampiran : Surat Walikota
Kota Administrasi Jakarta Selatan
Nomor : e-0029/OT.05
Tanggal : 10 September 2025

**Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2025**

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan
1	Kecamatan Cilandak	97,69	A (Sangat Baik)	1. Waktu 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur 3. Persyaratan	1. Mencoba meminta tambahan waktu jam buka dan tutup RPTRA 2. Mengadakan sosialisasi terkait sistem mekanisme dan prosedur RPTRA 3. Mengadakan sosialisasi terkait persyaratan mendapatkan pelayanan yang mudah di RPTRA	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
2	Kecamatan Jagakarsa	96,45	A (Sangat Baik)	1. Waktu 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur 3. Kompetensi Pelaksana	1. Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Produk spesifikasi jenis. 2. Melaksanakan Sosialisasi dan Pengarahan terhadap mekanisme dan prosedur pada saat setiap kegiatan di wilayah. 3. Kompetensi Pelaksana : Memberikan Sosialisasi terkait kompetensi serta meningkatkan Sistem monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan
3	Kecamatan Kebayoran Baru	96,74	A (Sangat Baik)	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan saran dan aduan 3. Kompetensi pelaksana	1. Sarana prasarana yang dimiliki masih terbatas. 2. Melakukan Evaluasi dan monitoring dalam penanganan saran dan aduan masyarakat. 3. Belum memahami tugas pokok dan fungsi dari masing-masing pelaksana.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
4	Kecamatan Kebayoran Lama	96,17	A (Sangat Baik)	1. Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Sarana dan Prasarana	1. Mengingat kembali Fungsi kerja kader sesuai tupoksi peraturan yang berlaku. 2. Memberikan Sosialisasi terkait kompetensi serta meningkatkan Sistem monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana. 3. Penggantian Peralatan Kerja PPSU yang sudah kurang layak pakai dengan peralatan kerja yang baru.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
5	Kecamatan Mampang Prapatan	98,88	A (Sangat Baik)	1. Sarana dan Prasarana 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Kompetensi Pelaksana	1. Sarana dan Prasarana 1) Monitoring dan Evaluasi penggunaan Sarana dan Prasarana PPSU. 2) Melaksanakan penataan Sarana dan prasarana yang representatif dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki secara bertahap 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 1) Pemberian informasi lengkap mengenai produk/ jenis layanan yang diberikan, jadwal pelayanan serta fasilitas pelayanan. 2) Pemberian sosialisasi atau pelatihan khusus terkait informasi layanan kepada petugas pemberilayanan.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Reallsasi Tindak Lanjut	Keterangan
					3. Kompetensi Pelaksana 1) Monitoring dan evaluasi bulanan oleh kelurahan untuk memastikan semua unsur memahami dan menjalankan perannya. 2) Mengajukan Pelatihan Kompetensi untuk pelaksana pelayanan kelurahan.		
6	Kecamatan Pancoran	98,62	A (Sangat Baik)	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Waktu	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 1) Membuat Standar Pelayanan pelaksanaan kegiatan PKK. 2) Sosialisasi Standar Pelayanan kegiatan PKK kepada PKK RW dan pengurus RT/RW. 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap laporan kegiatan dan kinerja PPSU. 3. Waktu Rapat Koordinasi dengan RT/RW, LMK dan FKDM tingkat Kelurahan Kalibata.	66,7%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Belum ditindaklanjuti, akan dilaksanakan pada Triwulan IV 2025 3. Telah ditindaklanjuti
7	Kecamatan Pasar Minggu	97,73	A (Sangat Baik)	1. Kompetensi Pelaksana 2. Spesifikasi Jenis Layanan 3. Sarana Pendukung Pelayanan	1. Kompetensi Pelaksana 1) Menjadwalkan pembinaan dan monitoring secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan jumentik. 2) Menjadwalkan pembinaan dan monitoring secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan PPSU. 3) Melakukan bimbingan dan pembinaan secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan
					4) Melakukan pelatihan/arahan kepada siswa magang yang melakukan pelayanan masyarakat di ruang pelayanan dan rutin melakukan monitoring dan evaluasi. 2. Spesifikasi Jenis Layanan 1) Melaksanakan sosialisasi mengenai spesifikasi jenis Pelayanan dalam Kegiatan Pertemuan RT/RW/LMK. 2) Akan dilaksanakan sosialisasi kepada RT/RW/LMK untuk menjelaskan spesifikasi jenis pelayanan Posyandu. 3. Sarana Pendukung 1) Mengusulkan penyediaan sarana dan prasarana pemilahan sampah. 2) Sarana pendukung pelayanan PPSU yang belum diakomodir akan diusulkan kembali pada penyusunan Renja 2026.		
8	Kecamatan Pesanggrahan	99,16	A (Sangat Baik)	1. Persyaratan 2. Biaya 3. Kompetensi Pelaksana	1. Persyaratan Sosialisasi dan pemberian informasi lebih lanjut terkait dengan dokumen-dokumen kesehatan ibu dan anak. 2. Biaya 1) Meningkatkan Kualitas PMT. 2) Penambahan pagu anggaran untuk PMT Balita dan Lansia.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan
					3. Kompetensi Pelaksana 1) Melakukan Pembinaan dan pelatihan petugas posyandu dalam pelaksanaan kegiatan. 2) Meningkatkan mekanisme kerja dalam aspek komunikasi dan perilaku yang baik.		
9	Kecamatan Setiabudi	94,97	A (Sangat Baik)	1. Waktu 2. Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Kompetensi Pelaksana	1. Melaksanakan pembinaan terhadap petugas pelayanan agar menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya. 2. Memberikan Sosialisasi terkait kompetensi serta meningkatkan Sistem monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana. 3. Memberikan Sosialisasi terkait kompetensi serta meningkatkan Sistem monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
10	Kecamatan Tebet	97,05	A (Sangat Baik)	1. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	1. Monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan secara rutin dan dipastikan ditindaklanjuti. 2. Peningkatan prosedur pelayanan. 3. Melakukan monitoring dan evaluasi serta pengawasan dokumen Pelayanan Publik.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan									
	Rata – rata IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan	97,29	A (Sangat Baik)	1. Waktu 2. Kompetensi Pelaksana 3. Sistem, Mekanisme, Prosedur	Hasil tindak lanjut terhadap unsur prioritas perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja Kota Administrasi Jakarta Selatan, pada unsur: 1. Waktu Pembinaan terhadap petugas agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP/aturan serta cepat dan tepat sehingga mempercepat waktu proses pelayanan. <table><tr><th>Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)</th><th>Dokumentasi Kegiatan</th><th>Tantangan/ Hambatan</th></tr><tr><td>Memberikan sosialisasi terkait Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 123 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan dan Kebutuhan Sarana dan Prasarana Ruang Publik Terpadu Ramah Anak</td><td></td><td>NIHIL</td></tr><tr><td>Memberikan pelatihan kepada petugas yang menangani aduan tentang cara berkomunikasi efektif, berkoordinasi dengan instansi lain, dan menggunakan sistem informasi yang tersedia.</td><td></td><td>Jika berbagai unit kerja tidak terkoordinasi dengan baik, informasi bisa saja terhambat atau hilang, menyebabkan penundaan dalam penyelesaian.</td></tr></table>	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan	Memberikan sosialisasi terkait Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 123 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan dan Kebutuhan Sarana dan Prasarana Ruang Publik Terpadu Ramah Anak		NIHIL	Memberikan pelatihan kepada petugas yang menangani aduan tentang cara berkomunikasi efektif, berkoordinasi dengan instansi lain, dan menggunakan sistem informasi yang tersedia.		Jika berbagai unit kerja tidak terkoordinasi dengan baik, informasi bisa saja terhambat atau hilang, menyebabkan penundaan dalam penyelesaian.	100%	Dokumen hasil tindak lanjut terhadap unsur prioritas perbaikan Kecamatan dan Kelurahan secara menyeluruh dapat dilihat pada tautan https://bit.ly/laporanhasilTLSKMsemesterI2025
Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan														
Memberikan sosialisasi terkait Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 123 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan dan Kebutuhan Sarana dan Prasarana Ruang Publik Terpadu Ramah Anak		NIHIL														
Memberikan pelatihan kepada petugas yang menangani aduan tentang cara berkomunikasi efektif, berkoordinasi dengan instansi lain, dan menggunakan sistem informasi yang tersedia.		Jika berbagai unit kerja tidak terkoordinasi dengan baik, informasi bisa saja terhambat atau hilang, menyebabkan penundaan dalam penyelesaian.														

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan									
					2. Kompetensi Pelaksana Monitoring dan evaluasi secara berkala, pembinaan dan pelatihan petugas serta peningkatan mekanisme kerja dalam aspek komunikasi dan perilaku dalam memberikan pelayanan. <table><tr><th>Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)</th><th>Dokumentasi Kegiatan</th><th>Tantangan/ Hambatan</th></tr><tr><td>Memberikan sosialisasi kepada kader PKK dan Jumantik mengenai prosedur pelayanan secara online sehingga dapat efisiensi waktu</td><td></td><td>Nihil</td></tr><tr><td>Melakukan pembinaan dan pelatihan secara berkala kepada PPSU dalam penanganan serta berkoordinasi yang lebih tepat dalam penyelesaian masalah di lapangan baik secara online maupun offline</td><td></td><td>Tidak ada kendala yang berarti</td></tr></table>	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan	Memberikan sosialisasi kepada kader PKK dan Jumantik mengenai prosedur pelayanan secara online sehingga dapat efisiensi waktu		Nihil	Melakukan pembinaan dan pelatihan secara berkala kepada PPSU dalam penanganan serta berkoordinasi yang lebih tepat dalam penyelesaian masalah di lapangan baik secara online maupun offline		Tidak ada kendala yang berarti		
Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan														
Memberikan sosialisasi kepada kader PKK dan Jumantik mengenai prosedur pelayanan secara online sehingga dapat efisiensi waktu		Nihil														
Melakukan pembinaan dan pelatihan secara berkala kepada PPSU dalam penanganan serta berkoordinasi yang lebih tepat dalam penyelesaian masalah di lapangan baik secara online maupun offline		Tidak ada kendala yang berarti														

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan									
					3. Sistem, Mekanisme, Prosedur Sosialisasi dan/atau pengarahan terkait mekanisme dan prosedur layanan pada kegiatan kemasyarakatan <table><tr><th>Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)</th><th>Dokumentasi Kegiatan</th><th>Tantangan/ Hambatan</th></tr><tr><td>Dilaksanakan pembinaan Petugas PPSU dengan monitoring evaluasi kinerja PPSU dan Pendalaman Tupoksi serta SOP dalam penanganan atau pelayanan kepada masyarakat</td><td></td><td>Nihil</td></tr><tr><td>Melakukan sosialisasi, arahan, monitoring dan evaluasi kepada jumatik dalam pemberantasan Sarang nyamuk (PSN)</td><td></td><td>Nihil</td></tr></table>	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan	Dilaksanakan pembinaan Petugas PPSU dengan monitoring evaluasi kinerja PPSU dan Pendalaman Tupoksi serta SOP dalam penanganan atau pelayanan kepada masyarakat		Nihil	Melakukan sosialisasi, arahan, monitoring dan evaluasi kepada jumatik dalam pemberantasan Sarang nyamuk (PSN)		Nihil		
Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan														
Dilaksanakan pembinaan Petugas PPSU dengan monitoring evaluasi kinerja PPSU dan Pendalaman Tupoksi serta SOP dalam penanganan atau pelayanan kepada masyarakat		Nihil														
Melakukan sosialisasi, arahan, monitoring dan evaluasi kepada jumatik dalam pemberantasan Sarang nyamuk (PSN)		Nihil														

Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan


M Anwar
NIP. 196605281998031003