



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan Triwulan IV Tahun 2025

Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan laporan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) Triwulan IV Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dilaksanakan setiap triwulan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan, Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Pelaksanaan survei kepuasan layanan masyarakat (SKLM) Triwulan IV dilaksanakan pada tanggal 26 November s.d 7 Desember 2025.

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

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

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

Jakarta, 22 Desember 2025

Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan,



M Anwar

NIP- [REDACTED]

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	3
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	5
E. Sasaran	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
A. Kedudukan / Letak Geografis	6
B. Struktur Organisasi Kota Adm. Jakarta Selatan.....	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
A. Pengolahan Data	14
B. Hasil Pengolahan Data	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	16
A. Kesimpulan	16
B. Saran	16
LAMPIRAN	
a. Seruan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2019 tentang Dukungan Dalam Rangka Survei Atas Kinerja Walikota/Bupati, Camat dan Lurah	
b. Nilai SKLM	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

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

Melalui kegiatan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat ini, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat untuk selanjutnya dijadikan bahan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Kinerja maka dari itu Pemerintah Tingkat Kota Administrasi Jakarta Selatan melalui Bagian Pemerintahan Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan mengadakan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan, Kecamatan dan Kota. Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 ini menggunakan link JakSurvei melalui superapp JAKI.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat tahun 2025 mengacu pada:

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
11. Seruan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2019 tentang Dukungan Dalam Rangka Survei Atas Kinerja Walikota/Bupati, Camat dan Lurah.

C. Tujuan

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

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kota Administrasi Jakarta Selatan secara keseluruhan.
2. Untuk membantu dalam memberikan pembinaan terkait pelayanan publik kepada Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing Kecamatan dan Kelurahan.

4. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki khususnya pada masing-masing Kecamatan dan Kelurahan pada umumnya.
5. Untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan secara periodik.

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan Triwulan IV Tahun 2025 sebagai berikut:

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

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat pada Kota Administrasi Jakarta Selatan Triwulan IV Tahun 2025 sebagai berikut:

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

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Kedudukan / Letak Geografis

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

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



Gambar 2.1. Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan

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

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

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

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

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

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

Tabel 2.1.
Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase (%)
1.	Tebet	9,03	6,39
2.	Setiabudi	8,85	6,26

3.	Mampang Prapatan	7,73	5,47
4.	Pasar Minggu	21,69	15,35
5.	Kebayoran Lama	16,72	11,83
6.	Cilandak	18,16	12,85
7.	Kebayoran Baru	12,93	9,14
8.	Pancoran	8,63	6,10
9.	Jagakarsa	24,87	17,59
10.	Pesanggrahan	12,76	9,02
	Jumlah	145,37	100,00

B. Struktur Organisasi Kota Administrasi Jakarta Selatan

1. Walikota

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

2. Wakil Walikota

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

3. Sekretaris Kota

Adalah unsur pimpinan Kota Administrasi yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Kota yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota. Sekertaris Kota mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyusun kebijakan operasional, mengkoordinasikan, memantau dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pemerintah oleh Suku Dinas, Kantor, Satuan Polisi Pamong Praja Kota, Kecamatan dan Kelurahan serta melaksanakan tugas

Administrasi Kota Administrasi. Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris Kota dibantu oleh Asisten Sekretaris Kota. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 ada 3 (tiga) Asisten yang membantu pelaksanaan tugas Sekretaris Kota yaitu Asisten Pemerintahan, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, dan Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat.

- **Asisten Pemerintahan**

Asisten Pemerintahan mempunyai tugas membantu Sekretaris Kota dalam:

- a. Memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi tata pemerintahan, hukum, ketatalaksanaan dan pelayanan publik serta kepegawaian.
- b. Mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan operasional administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kepegawaian, kesatuan bangsa dan politik, komunikasi dan informatika, ketenteraman dan ketertiban umum, penegakan peraturan perundangundangan daerah dan kewilayahan.
- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja dan anggaran dan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat daerah bidang pemerintahan tingkat kota administrasi.
- d. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah bidang pemerintahan tingkat kota administrasi.
- e. Melaksanakan fasilitasi pemantauan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat SKPD bidang pemerintahan, kecamatan serta kelurahan.
- f. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi dan membina kecamatan serta kelurahan.
- g. Mendukung kegiatan pelayanan pajak di wilayah kota administrasi.

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

- 1) Inspektur Pembantu Kota Administrasi.
- 2) Suku Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota.
- 3) Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi.

- 4) Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi.
- 5) Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi.
- 6) Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi.
- 7) Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi.
- 8) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Administrasi.
- 9) Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi.

- **Asisten Perekonomian dan Pembangunan**

Asisten Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas membantu Sekretaris Kota dalam:

- a. Memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi bagian perekonomian dan pembangunan Kota Administrasi.
- b. Mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan operasional koperasi, usaha kecil dan menengah, perdagangan, perindustrian, energi, pangan, kelautan dan perikanan, pertanian, pariwisata, kebudayaan, tenaga kerja, transmigrasi, bina marga, tata air, perumahan dan kawasan permukiman, penataan ruang, pertanahan, kehutanan, pertamanan, pemakaman, lingkungan hidup, kebersihan dan perhubungan.
- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja dan anggaran dan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat daerah bidang perekonomian dan bidang pembangunan tingkat kota administrasi.
- d. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah bidang perekonomian dan bidang pembangunan tingkat kota administrasi.
- e. Mengoordinasikan, memantau, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pembangunan di wilayah Kota Administrasi.
- f. Mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pemanfaatan ruang serta pengawasan dan penertiban bangunan.
- g. Melaksanakan pengoordinasian penagihan atas kewajiban pengembang yang tertuang dalam Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (SIPPT)/ Surat Izin Pemanfaatan Ruang berkoordinasi dengan SKPD/UKPD yang melaksanakan urusan penunjang bidang aset.

- h. Memfasilitasi pemantauan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat SKPD bidang perekonomian dan pembangunan pada Kota Administrasi.
- i. Berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kota.

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

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

- Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat

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

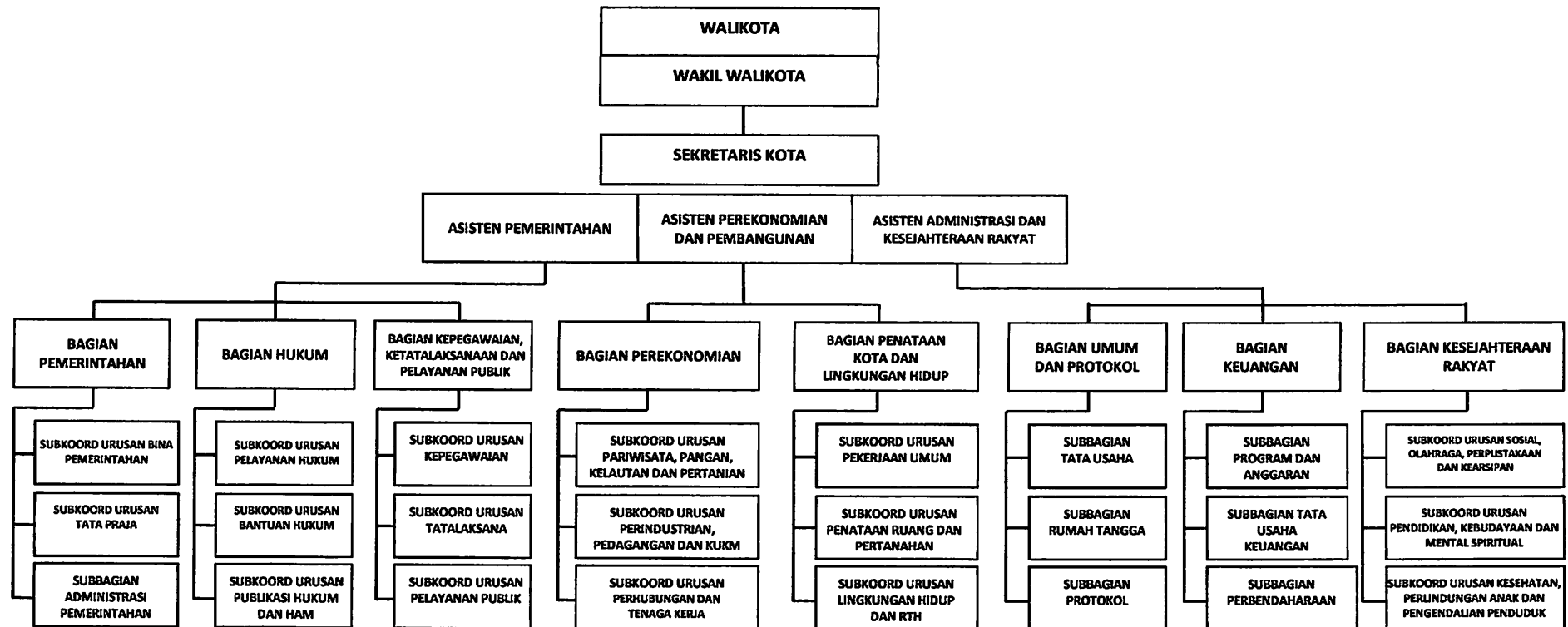
- a. Memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi bagian Umum dan Protokol, Bagian Keuangan dan Bagian Kesejahteraan Rakyat Kota Administrasi;
- b. Mengoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran Kota Administrasi;
- c. Memantau, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran Kota Administrasi;
- d. Mengoordinasikan penyusunan laporan keuangan (realisasi anggaran, neraca dan catatan atas laporan keuangan Kota Administrasi; dan

- e. Mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan operasional sosial, pendidikan dasar, pendidikan menengah, kesehatan masyarakat, olahraga dan pemuda, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, keluarga berencana serta perpustakaan dan arsip.
- f. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja dan anggaran dan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat daerah bidang Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat; melaksanakan fasilitasi pemantauan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran perangkat SKPD bidang Kesejahteraan Rakyat.
- g. Memantau, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah bidangkesejahteraan Rakyat tingkat kota administrasi;
- h. Berkedudukan dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Kota.

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

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

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



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Selatan

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengolahan Data

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

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan Triwulan IV Tahun 2025 dengan jumlah responden sebanyak 11.282 (sebelas ribu dua ratus delapan puluh dua) responden.

B. Hasil Pengolahan Data

Seluruh Kelurahan, Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Selatan telah melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat pada tanggal 26 November s.d 7 Desember 2025.

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

Survei Kepuasan Layanan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan, Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan hasil sebagai berikut:

1. Kota Administrasi Jakarta Selatan

Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Triwulan IV Tahun 2025 memperoleh nilai 95,56. Indikator kepuasan tertinggi di tingkat Kota Administrasi adalah "Bupati/wali kota tegas saat mengambil keputusan untuk mengatasi permasalahan di wilayah" dengan nilai perolehan 96,22, sedangkan indikator kepuasan terendah adalah "Pengajuan pelayanan di kabupaten/kota mudah untuk dilakukan Pelayanan di kabupaten/kota cepat dan selesai tepat waktu" dengan nilai perolehan 94,59.

Saran untuk pelayanan secara umum diantaranya, “Pertahankan pelayanan yang sudah baik” dan “Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan dan Prosedur pelayanan lebih cepat/efisien”.

2. Kecamatan

Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Triwulan IV Tahun 2025 Kecamatan Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan yang memperoleh Nilai Tertinggi yaitu yang memperoleh Nilai Tertinggi yaitu Kecamatan Jagakarsa dengan perolehan nilai sebesar 100 dan Kecamatan yang memperoleh nilai terendah yaitu Kecamatan Tebet dengan perolehan nilai sebesar 95,37.

Indikator kepuasan tertinggi di tingkat kecamatan adalah “Hubungan Camat dan jajarannya dengan tokoh agama, tokoh masyarakat, dan organisasi masyarakat berlangsung baik” dengan nilai perolehan 98,45, sedangkan indikator kepuasan terendah adalah “Pengajuan pelayanan daring di kecamatan mudah untuk dilakukan” dengan nilai perolehan 97,67.

Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Camat yaitu “Responsif/cepat tanggap terhadap permasalahan” dan “Menciptakan inovasi”, serta Saran untuk pelayanan secara umum diantaranya, “Pertahankan pelayanan yang sudah baik, Perbanyak sosialisasi dalam menginfokan program/layanan” dan “Koordinasi (Camat, Lurah, RW, RT) ditingkatkan”.

3. Kelurahan

Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Triwulan IV Tahun 2025 Kelurahan Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan yang memperoleh Nilai Tertinggi yaitu Kelurahan Kebayoran Lama Utara 100. Sedangkan Kelurahan yang memperoleh Nilai Terendah yaitu Kelurahan Manggarai Selatan 84,88.

Indikator kepuasan tertinggi di tingkat kelurahan adalah “pelayanan dilakukan tanpa pungli” dengan nilai perolehan 95,23, sedangkan indikator kepuasan terendah adalah “Pengaturan kerja Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di wilayah dinilai sudah optimal dan merata” dengan nilai perolehan 94,09.

Secara umum, hal yang paling diharapkan pada Lurah yaitu “Kehadiran langsung ke masyarakat”. Saran untuk pelayanan secara umum diantaranya, “Pertahankan pelayanan yang sudah baik” dan “Prosedur pelayanan lebih mudah”.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat yang dilaksanakan di Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Triwulan IV Tahun 2025, disimpulkan bahwa keseluruhan responden menilai kinerja Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan nilai sebesar 95,56 dan berada di atas nilai SKLM yang ditargetkan (sebesar 92) di tahun 2025.

B. Saran

Beberapa saran untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya monitoring secara rutin untuk melihat dan mengetahui secara langsung kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap seluruh jenis layanan.
2. Agar para petugas pelayanan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap seluruh jenis layanan.
3. Agar dilakukan pembinaan dan pelatihan secara berkala kepada petugas untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
4. Petugas agar dapat memberikan pelayanan dengan berperilaku sopan dan bersikap ramah dalam melayani masyarakat.
5. Perlu disediakannya/penambahan fasilitas dan peralatan lainnya dalam menunjang pemberian pelayanan.
6. Petugas agar mempertahankan kinerja dalam menindaklanjuti laporan/aduan masyarakat.
7. Agar petugas melakukan sosialisasi secara berkala dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait layanan yang diberikan.
8. Petugas diharapkan tetap konsisten dalam memudahkan prosedur layanan kepada masyarakat.



LAMPIRAN LAPORAN

**Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat
Kota Administrasi Jakarta Selatan
Triwulan IV Tahun 2025**

Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

**SERUAN GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 7 TAHUN 2019

TENTANG .

**DUKUNGAN DALAM RANGKA SURVEI ATAS KINERJA WALIKOTA/BUPATI,
CAMAT DAN LURAH**

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya survei atas kinerja Walikota/Bupati, Camat dan Lurah, dengan ini mengimbau kepada:

1. Para Kepala Kepolisian Resor, Komandan Komando Distrik Militer, Ketua Pengadilan Negeri, Kepala Kejaksaan Negeri, Camat, Ketua Kamar Dagang Industri tingkat Kota, Ketua Himpunan Pengusaha Muda Indonesia tingkat Kota, Ketua Majelis Ulama Indonesia tingkat Kota, Ketua Dewan Masjid Indonesia tingkat Kota, Ketua Karang Taruna tingkat Kota/Kabupaten Administrasi, anggota Dewan Kota/Kabupaten, anggota Forum Masyarakat Peduli Lingkungan, anggota Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat, anggota Forum Kerukunan Umat Beragama, Forum Pembauran Kebangsaan, anggota Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga tingkat Kota/Kabupaten Administrasi untuk menjadi responden dalam survei atas kinerja Walikota/Bupati Administrasi pada wilayah masing-masing.
2. Para Kepala Kepolisian Sektor, Komandan Komando Rayon Militer, Lurah, Ketua Majelis Ulama Indonesia tingkat Kota, Ketua Dewan Masjid Indonesia tingkat Kota, Ketua Karang Taruna tingkat Kecamatan, anggota Forum Masyarakat Peduli Lingkungan, anggota Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat tingkat Kecamatan, anggota Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga tingkat Kecamatan untuk menjadi responden dalam survei atas kinerja Camat pada wilayah masing-masing.
3. Bintara Pembina Desa Koramil, Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, Para Ketua Rukun Tetangga dan Rukun Warga, Kader Posyandu, Kader Jumantik Rukun Tetangga, Kader Jumantik Rukun Warga, anggota Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat tingkat Kelurahan, anggota Karang Taruna Kelurahan dan anggota Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga tingkat Kelurahan untuk menjadi responden dalam survei atas kinerja Lurah sesuai wilayah masing-masing.

Para calon responden survei atas kinerja Walikota/Bupati, Camat dan Lurah, diharapkan kesediaannya mengunduh aplikasi/mobile apps JAKI-Jakarta Kini pada telepon seluler berbasis Android masing-masing di Play Store. Kerahasiaan data dan jawaban responden dijamin oleh penyelenggara survei.

Demikian Seruan Gubernur ini untuk mendapat perhatian dan agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Jakarta
pada tanggal 5 Desember 2019



Gubernur Daerah Khusus
Jakarta

Andas Baswedan, Ph.D.

Tembusan:

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
3. Para Walikota Provinsi DKI Jakarta
4. Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta
5. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta
6. Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
7. Para Camat Provinsi DKI Jakarta
8. Para Lurah Provinsi DKI Jakarta

III. Hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) atas Kinerja Lurah di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Triwulan IV Tahun 2025.

NO	KELURAHAN	TW IV					
		Nilai_Dimensi Kepemimpinan Birokrasi	Nilai_Dimensi kepemimpinan sosial	Nilai	responden	target	Respon rate
1	KELURAHAN KEBAYORAN LAMA UTARA	60,00	40,00	100,00	213	213	100%
2	KELURAHAN LENTENG AGUNG	59,58	39,75	99,33	83	84	99%
3	KELURAHAN LEBAK BULUS	59,52	39,77	99,29	53	53	100%
4	KELURAHAN KEBAYORAN LAMA SELATAN	59,44	39,65	99,09	154	154	100%
5	KELURAHAN RAWAJATI	59,37	39,59	98,97	187	187	100%
6	KELURAHAN TANJUNG BARAT	59,31	39,54	98,84	173	174	99%
7	KELURAHAN PEJATEN TIMUR	59,31	39,54	98,84	331	331	100%
8	KELURAHAN BINTARO	59,19	39,47	98,65	354	354	100%
9	KELURAHAN PASAR MINGGU	58,98	39,46	98,45	235	236	100%
10	KELURAHAN CIGANJUR	58,96	39,42	98,38	156	156	100%
11	KELURAHAN MELAWAI	58,66	39,43	98,09	51	51	100%
12	KELURAHAN GROGOL UTARA	58,76	39,22	97,98	92	92	100%
13	KELURAHAN CIPETE UTARA	58,58	39,00	97,58	211	217	97%
14	KELURAHAN PELA MAMPANG	58,29	38,92	97,22	208	212	98%
15	KELURAHAN GUNUNG	58,25	38,84	97,09	108	108	100%
16	KELURAHAN CIKOKO	58,02	38,67	96,70	110	110	100%
17	KELURAHAN PASAR MANGGIS	57,76	38,58	96,34	291	297	98%
18	KELURAHAN GROGOL SELATAN	57,36	38,18	95,54	198	198	100%
19	KELURAHAN PULO	57,23	38,26	95,49	57	57	100%
20	KELURAHAN SENAYAN	57,38	38,12	95,49	52	52	100%
21	KELURAHAN BUKIT DURI	57,19	38,17	95,36	253	256	99%
22	KELURAHAN CIPULIR	57,17	38,10	95,27	261	263	99%
23	KELURAHAN KUNINGAN TIMUR	57,05	38,14	95,19	71	71	100%
24	KELURAHAN MENTENG ATAS	57,06	38,01	95,08	238	243	98%
25	KELURAHAN SETIA BUDI	57,08	37,90	94,98	52	52	100%
26	KELURAHAN GUNTUR	56,65	37,78	94,42	58	58	100%
27	KELURAHAN DUREN TIGA	56,61	37,66	94,27	179	179	100%
28	KELURAHAN KUNINGAN BARAT	56,40	37,83	94,22	121	121	100%
29	KELURAHAN TEGAL PARANG	56,24	37,72	93,96	161	162	99%
30	KELURAHAN KEBAGUSAN	56,24	37,33	93,57	161	173	93%
31	KELURAHAN PESANGGRAHAN	56,06	37,46	93,52	197	197	100%
32	KELURAHAN TEBET BARAT	56,00	37,40	93,39	128	128	100%
33	KELURAHAN KARET SEMANGGI	55,84	37,30	93,14	50	50	100%
34	KELURAHAN PONDOK PINANG	55,76	37,36	93,13	80	82	98%
35	KELURAHAN PENGADEGAN	55,96	37,04	93,00	194	195	99%
36	KELURAHAN JATI PADANG	55,70	37,23	92,94	167	172	97%
37	KELURAHAN KALIBATA	55,41	37,12	92,53	304	304	100%

NO	KELURAHAN	TW IV					
		Nilai_Dimensi Kepemimpinan Birokrasi	Nilai_Dimensi kepemimpinan sosial	Nilai	responden	target	Respon rate
38	KELURAHAN MAMPANG PRAPATAN	55,61	36,77	92,38	160	161	99%
39	KELURAHAN KARET KUNINGAN	55,10	36,86	91,96	135	137	99%
40	KELURAHAN ULUJAMI	55,24	36,69	91,94	199	206	97%
41	KELURAHAN JAGAKARSA	55,08	36,84	91,92	222	222	100%
42	KELURAHAN KEBON BARU	55,00	36,89	91,89	306	335	91%
43	KELURAHAN CIPETE SELATAN	55,11	36,77	91,88	104	106	98%
44	KELURAHAN CILANDAK TIMUR	54,64	36,78	91,42	190	191	99%
45	KELURAHAN PETOGOGAN	54,88	36,52	91,40	96	96	100%
46	KELURAHAN CIPEDAK	54,85	36,47	91,33	154	157	98%
47	KELURAHAN PETUKANGAN UTARA	54,53	36,54	91,07	210	210	100%
48	KELURAHAN PANCORAN	54,56	36,18	90,74	85	86	99%
49	KELURAHAN MENTENG DALAM	54,32	36,39	90,71	209	219	95%
50	KELURAHAN RAWA BARAT	54,36	36,32	90,68	98	100	98%
51	KELURAHAN SELONG	53,91	36,41	90,32	82	82	100%
52	KELURAHAN KARET	54,13	36,18	90,31	118	119	99%
53	KELURAHAN MANGGARAI	54,12	36,11	90,23	219	223	98%
54	KELURAHAN PETUKANGAN SELATAN	53,86	36,37	90,23	143	143	100%
55	KELURAHAN RAGUNAN	54,00	36,14	90,14	225	237	95%
56	KELURAHAN PONDOK LABU	53,93	36,17	90,10	226	227	100%
57	KELURAHAN GANDARIA UTARA	53,94	36,04	89,98	332	352	94%
58	KELURAHAN KRAMAT PELTA	53,85	36,05	89,91	182	183	99%
59	KELURAHAN BANGKA	53,84	36,06	89,90	100	100	100%
60	KELURAHAN CILANDAK BARAT	53,52	35,91	89,43	294	299	98%
61	KELURAHAN PEJATEN BARAT	53,54	35,66	89,20	202	207	98%
62	KELURAHAN GANDARIA SELATAN	53,67	35,53	89,20	190	190	100%
63	KELURAHAN SRENGSENG SAWAH	53,32	35,67	88,98	354	358	99%
64	KELURAHAN TEBET TIMUR	52,16	35,30	87,46	149	183	81%
65	KELURAHAN MANGGARAI SELATAN	50,92	33,95	84,88	176	217	81%