



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-0053/OT.05
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Kota Administrasi
Jakarta Selatan Tahun 2026

21 Juli 2026

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 2026 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 2026 sebesar **97,63/3,91 Nilai Persepsi 4 (empat)** 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 2026.

3. Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2026, sebagaimana terlampir.
4. Dokumen hasil tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2026 terhadap unsur prioritas perbaikan Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dapat dilihat pada tautan: <https://bit.ly/LaporanhasilTL SKMsemesterSatu2026>.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan



Syafrin Liputo

NIP 197103261994031005

Tembusan:

1. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
2. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. 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-0053/OT.05
Tanggal : 21 Juli 2026

**Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2026**

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan
1	Kecamatan Cilandak	97,58	A (Sangat Baik)	1. Kompetensi Pelaksana 2. Waktu Penyelesaian 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kompetensi Pelaksana 1) Evaluasi dan Pembinaan PPSU 2) Meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 3) Monitoring dan evaluasi kinerja dan kompetensi setiap Kader Posyandu secara berskala 2. Waktu Penyelesaian 1) Mengadakan sosilasaki kepada Kader Jumantik terkait dampak dan keamanan tentang Fogging 2) Peningkatan pemahaman petugas dalam melaksanakan penyelesaian pekerjaan di lapangan 3) Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 1) Rapat Koordinasi terkait Aduan dengan Dinas terkait. 2) Melakukan Pembinaan dan evaluasi petugas dalam tindaklanjuti pengaduan	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
2	Kecamatan Jagakarsa	98,32	A (Sangat Baik)	1. Sarana dan prasarana 2. Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Melaksanakan inventarisir sarana prasarana yang mengalami kerusakan dan yang kualitasnya masih kurang untuk diadakan perbaikan serta mengusulkan pengadaan. 2. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan dan kinerja ASN dan PJLP Kecamatan. 3. Melaksanakan Sosialisasi dan Pengarahan terhadap mekanisme dan prosedur pada saat setiap kegiatan di wilayah.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
3	Kecamatan Kebayoran Baru	97,58	A (Sangat Baik)	1. Kompetensi Pelaksana 2. Waktu 3. Kompetensi pelaksana	1. Melaksanakan pembinaan dan peningkatan kapasitas bagi RT/RW, LMK, dan FKDM terkait pelayanan masyarakat 2. Melaksanakan evaluasi rutin saat apel pagi dan sore untuk menjamin respon cepat terhadap keluhan warga dan penyelesaian masalah secara tuntas 3. Memberikan Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
4	Kecamatan Kebayoran Lama	98,85	A (Sangat Baik)	1. Waktu pelayanan 2. Persyaratan 3. Persyaratan	1. Melaksanakan rapat koordinasi internal bersama pengurus PKK terkait waktu pelayanan PKK 2. Melaksanakan pembinaan terkait layanan Jumantik dan RT/RW/LMK/FKDM. 3. Memberikan penyuluhan dan bimbingan teknis kepada petugas mengenai tugas, pokok dan fungsi.	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
5	Kecamatan Mampang Prapatan	97,59	A (Sangat Baik)	1. Kompetensi Pelaksana 2. Waktu penyelesaian 3. Sarana pendukung pelayanan	1. Kompetensi Pelaksana 1) Kompetensi Petugas Pelayanan yang masih dapat ditingkatkan. 2) Rapat Koordinasi Kewilayahan dengan RT/RW, LMK dan FKDM. 2. Waktu penyelesaian 1) Kecepatan dalam merespon laporan aduan masyarakat melalui akun CRM. 2) Melakukan pembinaan kepada petugas PPSU sehingga pelayanan dapat cepat dilaksanakan. 3. Sarana pendukung pelayanan 1) Penambahan kotak saran dan masukan 2) Melaksanakan inventarisir sarpras yang mengalami kerusakan dan kuantitinya yang masih kurang untuk diadakan perbaikan dan usulan pengadaan	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
6	Kecamatan Pancoran	98,75	A (Sangat Baik)	1. Waktu 2. Kompetensi Pelaksana 3. Penanganan Saran	1. Rapat Koordinasi dengan Koordinator Jumantik RW Kelurahan Kalibata 2. Rapat Koordinator Jumantik Tingkat Kelurahan Kalibata 3. Melaksanakan pembinaan terhadap kader PKK dalam menangani aduan dan menerima saran agar lebih baik kedepannya.	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
7	Kecamatan Pasar Minggu	98,75	A (Sangat Baik)	1. Waktu 2. Penanganan Saran dan Aduan 3. Biaya	1. Waktu 1) Kecepatan dan ketepatan waktu terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat 2) Mengadakan sosialisasi tentang tugas fungsi RT/RW, LMK dan FKDM Kelurahan Pasar Minggu 2. Penanganan Saran dan Aduan 1) Membentuk tim khusus penanganan pengaduan. 2) koordinasi lintas petugas/instansi terkait pengaduan dengan membentuk Group tersendiri. 3) Menyediakan kotak Saran, dan pengelola melakukan pengecekan lapangan untuk memvalidasi aduan. 4) Melaksanakan sosialisasi kepada RT/RW/LMK untuk menjelaskan spesifikasi jenis Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mengenai tindak lanjut laporan yang ada di masyarakat dan melaksanakan pembinaan dari Kasi Ekbang kepada PPSU dalam hal melayani warga di wilayah. 5) Memberikan arahan dan Sosialisasi kepada petugas untuk cepat menindaklanjuti Pengaduan. 6) Melakukan sosialisasi dalam penanganan Sampah dan kewajiban untuk mulai memilah sampah mulai dari rumah. Biaya	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
					1) Memastikan ketersediaan dana PMT dan meningkatkan kreativitas menu PMT agar dengan biaya terbatas, Balita dan Lansia mendapatkan gizi maksimal. 2) Melakukan sosialisasi kepada warga, agar mau mengurus sendiri keperluannya terkait pelayanan masyarakat, tanpa melalui calo, bahwa banyak pelayanan di Jakarta yang sudah Gratis.		
8	Kecamatan Pesanggrahan	95,70	A (Sangat Baik)	1. Persyaratan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Sistem Mekanisme Prosedur	1. Sosialisasi dan pemberian informasi lebih lanjut terkait dengan pedoman teknis PPSU tingkat Kelurahan 2. Memberikan pelatihan kepada PPSU dalam pelayanan pengangkutan sampah dan penggunaan germor. 3. Mempublikasikan alur pelayanan untuk tindak lanjut pengaduan masyarakat terkait ketertiban umum.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
9	Kecamatan Setiabudi	94,84	A (Sangat Baik)	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Meningkatkan informasi terkait persyaratan layanan yang terdapat di Kecamatan. 2. Melaksanakan pembinaan terhadap petugas pelayanan agar menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya. 3. Melaksanakan sosialisasi standar operasional prosedur.	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti 3. Telah ditindaklanjuti
10	Kecamatan Tebet	98,13	A (Sangat Baik)	1. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	1. Monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan secara rutin dan dipastikan ditindaklanjuti. 2. Peningkatan prosedur pelayanan. 3. Persyaratan	100%	1. Telah ditindaklanjuti 2. Telah ditindaklanjuti

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan
				2. Sistem, Mekanisme, Prosedur 3. Persyaratan	1) Membuat info grafis SOP Pelayanan Publik di Ruang Pelayanan 2) Melakukan Sosialisasi terkait SOP Pelayanan		3. Telah ditindaklanjuti
Rata – rata IKM Kota Administrasi Jakarta Selatan		97,63	A (Sangat Baik)	1. Waktu Pelayanan 2. Persyaratan 3. Kompetensi Pelaksana	Pemantauan hasil tindak lanjut terhadap unsur prioritas perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja Kota Administrasi Jakarta Selatan, pada unsur: 1. Waktu Meningkatkan pemahaman petugas agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP/aturan serta cepat dan tepat sehingga mempercepat waktu proses pelayanan. Memberikan sosialisasi petugas Jumanik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan kompetensi, pembinaan, peningkatan kemampuan komunikasi, sikap ramah dan profesional, serta evaluasi kinerja secara rutin agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.  NIHIL	100%	Dokumen hasil tindak lanjut terhadap unsur prioritas perbaikan Kecamatan dan Kelurahan secara menyeluruh dapat dilihat pada tautan https://bit.ly/LaporanhasilTL SKMsemesterSatu2026

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan						
					2. Persyaratan Membuat info grafis dan melakukan sosialisasi terkait SOP pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan. <table><tr><th>Dokumentasi Kegiatan</th><th>Tantangan/Hambatan</th></tr><tr><td></td><td>Nihil</td></tr><tr><td></td><td>Nihil</td></tr></table>	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan		Nihil		Nihil		
Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan												
	Nihil												
	Nihil												

No	SKPD/ UKPD	IKM	Kategori	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Keterangan
					3. Kompetensi Pelaksana Melaksanakan penyuluhan dan bimbingan teknis kepada petugas terkait tugas pokok dan fungsi dalam rangka meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan.  Masih ada beberapa petugas yang belum memahami tugas pokok dan fungsi		

Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan



Syafrin Liputo

NIP 197103261994031005