



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR e-0153 TAHUN 2025

TENTANG

PEMANTAUAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA PUSAT TAHUN 2026

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menindaklanjuti Pedoman Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang
Mekanisme Dan Instrumen Pemantauan dan
Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan
Publik, perlu dilakukan Pemantauan dan Evaluasi
dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan
publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana
dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan
Keputusan Walikota tentang Pemantauan dan
Evaluasi Pelayanan Publik Di Kota Administrasi
Jakarta Pusat Tahun 2026.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang
Aparatur Sipil Negara;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022
Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja
penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019;
5. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2023.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT TENTANG PEMANTAUAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT TAHUN 2026
- KESATU : Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Pusat dilaksanakan dengan berpedoman pada instrumen penilaian sebagaimana tercantum dalam Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme Dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEDUA : Membentuk Tim Pelaksana Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KETIGA : Tim Pelaksana Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik sebagaimana DIKTUM Kedua bertugas:
- a. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Pusat;
 - b. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di 10 lokus evaluasi di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat;
 - c. Membuat matriks pemetaan kondisi penyelenggaraan pelayanan publik dan menghitung Indeks Pelayanan Publik;
 - d. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas dan kebijakan operasional pelayanan di Unit Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Satuan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan;

- e. Melaksanakan pembinaan, pemantauan dan evaluasi kinerja dan manajemen ASN, disiplin pegawai, sarana prasarana gedung kantor dan fasilitasi konsultasi hukum;
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat.

KEEMPAT

: Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Desember 2025

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT,


ARIFIN
NIP. 197206221992031003

Tembusan:

1. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
2. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta

Lampiran I : Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
Nomor : e-0153 Tahun 2025
Tanggal : 17 Desember 2025

TIM PELAKSANA PEMANTAUAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
TAHUN 2026

- Pengarah : 1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
3. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Pusat
- Ketua : Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Pusat
- Koordinator : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Pusat
- Sekretaris : Analis Kebijakan Ahli Muda selaku Ketua Subkelompok Pelayanan Publik
- Anggota : 1. Unsur UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Pusat
2. Unsur Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat
3. Unsur Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Pusat
4. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Pusat
5. Unsur Bagian Pemerintahan Setko Administrasi Jakarta Pusat
6. Unsur Bagian Hukum Setko Administrasi Jakarta Pusat
7. Unsur Suku Dinas Kominfotik Kota Administrasi Jakarta Pusat
8. Unsur Bagian Program Pelaporan Keuangan Setko Adm. Jakarta Pusat

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT,



ARIFIN

NIP. 197206221992031003

Lampiran II : Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
Nomor : e-0153 Tahun 2025
Tanggal : 17 Desember 2025

JADWAL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT TAHUN 2026

No	Hari/Tanggal	Lokasi	Pukul
1	Selasa, 27 Januari 2026	Kelurahan Mangga Dua Selatan	09.00
2	Kamis, 29 Januari 2026	Kelurahan Karet Tengsin	09.00
3	Selasa, 3 Februari 2026	Kelurahan Kartini	09.00
4	Kamis, 5 Februari 2026	Kelurahan Pasar Baru	14.00
5	Selasa, 10 Februari 2026	Kelurahan Kampung Bali	09.00
6	Kamis, 12 Februari 2026	Kelurahan Bendungan Hilir	09.00
7	Selasa, 7 April 2026	Kelurahan Kebon Kacang	09.00
8	Kamis, 9 April 2026	Kecamatan Tanah Abang	09.00
9	Selasa, 14 April 2026	Kelurahan Cempaka baru	09.00
10	Kamis, 16 April 2026	Kelurahan Gunung Sahari Selatan	09.00
11	Selasa, 21 April 2026	Kelurahan Serdang	09.00
12	Kamis, 23 April 2026	Kelurahan Kebon Kosong	09.00
13	Selasa, 28 April 2026	Kecamatan Kemayoran	09.00
14	Kamis, 30 April 2026	Kecamatan Sawah Besar	09.00
15	Selasa, 5 Mei 2026	Kelurahan Pegangsaan	09.00
16	Kamis, 7 Mei 2026	Kelurahan Cikini	09.00
17	Selasa, 12 Mei 2026	Kelurahan Gondangdia	09.00
18	Selasa, 19 Mei 2026	Kecamatan Menteng	09.00
19	Kamis, 21 Mei 2026	Kelurahan Johar Baru	09.00
20	Selasa 26 Mei 2026	Kelurahan Galur	09.00
21	Kamis, 28 Mei 2026	Kelurahan Kampung Rawa	09.00
22	Selasa, 2 Juni 2026	Kecamatan Johar Baru	09.00
23	Kamis, 4 Juni 2026	Kelurahan Gambir	09.00
24	Selasa, 9 Juni 2026	Kelurahan Cideng	09.00
25	Kamis, 11 Juni 2026	Kelurahan Duri Pulo	09.00
26	Selasa, 16 Juni 2026	Kecamatan Gambir	09.00
27	Kamis, 18 Juni 2026	Kelurahan Kwitang	09.00

28	Selasa, 23 Juni 2026	Kelurahan Bungur	09.00
29	Kamis, 25 Juni 2026	Kecamatan Senen	09.00
30	Selasa, 30 Juni 2026	Kelurahan Cempaka Putih Barat	09.00
31	Kamis, 2 Juli 2026	Kelurahan Cempaka Putih Timur	09.00
32	Selasa, 7 Juli 2026	Kelurahan Rawasari	09.00
33	Kamis, 9 Juli 2026	Kecamatan Cempaka Putih	09.00

- *Jadwal dapat berubah sewaktu - waktu menyesuaikan kegiatan pimpinan*

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT,



ARIFIN

NIP. 197206221992031003

Lampiran III : Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat
Nomor : e-0153 Tahun 2025
Tanggal : 17 Desember 2025

INSTRUMEN PEMANTAUAN DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

A. MAKSUD DAN TUJUAN

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dengan tujuan :

1. Memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan Pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan;
2. Mendapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik;

B. METODE

Metode yang digunakan dalam pemantauan dan evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik ada 3, yakni :

1. Observasi
Memantau kondisi ruang pelayanan, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, manajemen sumber daya manusia serta sarana konsultasi dan pengaduan.
2. Studi dokumentasi
Memantau dokumen pendukung kebijakan pelayanan seperti standar pelayanan, maklumat, survei kepuasan masyarakat dan pelaksanaan inovasi.
3. Kuesioner
Mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

C. LOKUS PELAKSANAAN

Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2026 dilaksanakan pada sampel 33 Unit Kerja di Kota Administrasi Jakarta Pusat.

D. JADWAL PELAKSANAAN

Pelaksanaan pemantauan dan Evaluasi pelayanan Publik dilaksanakan pada Triwulan I dan III Tahun 2026

E. ASPEK DAN PERHITUNGAN

Aspek penilaian didasarkan pada Pedoman MenPAN RB Nomor Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme Dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

No	Aspek	Indikator	Bobot
1	Kebijakan Pelayanan	1.a.Ak : Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2.a.P : Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat. 3.a.T : Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery. 4.a.K : Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 5.a.K : Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi). 6.a.B : SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017. 7.a.T : Jumlah media publikasi hasil SKM.	24 %

		8.a.Ak : Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti. 9.a.Ak : Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	
2	Profesionalisme SDM	10.b.As : Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan. 11.b.K : Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi. 12.b.Ak : Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan. 13.b.K : Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi. 14.b.K : Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.	25%
3	Sarana Prasarana	15.c.K : Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai. 16.c.As : Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap. 17.c.As : Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai. 18.c.K : Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 19.c.As : Tersedia sarana prasarana penunjang. 20.c.B : Sarana Front Office (FO) bagian Informasi di unit layanan.	18%
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	21.d.T : Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 22.d.B : Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. 23.d.As : Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi). 24.d.T : Pemutakhiran data dan informasi kanal digital	11%
5	Konsultasi dan Pengaduan	25.e.P : Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka. 26.e.P : Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 27.e.Ak : Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 28.e.Ak : Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat	10%
6	Inovasi	29.f.B : Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik. 30.f.B : Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	12%

F. PERHITUNGAN INDEKS PELAYANAN PUBLIK

Setiap indikator dalam 6 aspek yang dievaluasi memiliki bobot dan menghasilkan Indeks Pelayanan Publik (IPP), dengan klasifikasi sebagai berikut :

Range Nilai	Kategori	Makna
0.1 - 1	F	Gagal
1.01 - 1.50	E	Sangat Buruk
1.51 - 2.00	D	Buruk
2.01 - 2.50	C-	Cukup Dengan Catatan
2.51 - 3.00	C	Cukup
3.01 - 3.50	B-	Baik Dengan Catatan
3.51 - 4.00	B	Baik
4.01 - 4.50	A-	Sangat Baik
4.51 - 5.00	A	Pelayanan Prima

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT,


ARIFIN
NIP.197206221992031003