



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN INVESTIGASI INISIATIF

**POTRET PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATAN SE-DKI JAKARTA**

**Jl. Rasuna Said Kav.C.19 Lt 5 & 7 Jakarta Selatan,
Telepon (021)52960910, Fax (021) 52960910
www.ombudsman.go.id**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang.....	1
B.Pokok-pokok pengamatan.....	2
C.Tujuan.....	3
D. Metode.....	3
E. Sasaran.....	3
F. Tahapan Kegiatan.....	3
G. Tim Pelaksana.....	3
BAB II. TUGAS POKOK, FUNGSI DAN WEWENANG KECAMATAN.....	5
BAB III. TEMUAN LAPANGAN.....	21
A. HASIL PENGAMATAN KECAMATAN.....	22
A.1.WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	
A.1.1. Visi,Misi dan Motto.....	23
A.1.1. Sistem dan Prosedur.....	24
A.1.3. Sumber Daya Manusia.....	24
A.1.4. Sarana dan Prasarana.....	24
A.2.WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR	
A.2.1. Visi,Misi dan Motto.....	25
A.2.2. Sistem dan Prosedur.....	25
A.2.3. Sumber Daya Manusia.....	26
A.2.4. Sarana dan Prasarana.....	26
A.3.WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT	
A.3.1. Visi,Misi dan Motto.....	27
A.3.2. Sistem dan Prosedur.....	27
A.3.3. Sumber Daya Manusia.....	28
A.3.4. Sarana dan Prasarana.....	28
A.4.WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA	
A.4.1. Visi,Misi dan Motto.....	29
A.4.2. Sistem dan Prosedur.....	29
A.4.3. Sumber Daya Manusia.....	29
A.4.4. Sarana dan Prasarana.....	30

A.5. WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN	
A.5.1. Visi, Misi dan Motto.....	31
A.5.2. Sistem dan Prosedur.....	31
A.5.3. Sumber Daya Manusia.....	31
A.5.4. Sarana dan Prasarana.....	31
B. PERINGKAT PENILAIAN KECAMATAN SE-DKI JAKARTA.....	32
BAB IV. ANALISIS TEMUAN.....	35
A. Visi, Misi, Motto.....	35
B. Sistem dan Prosedur.....	36
C. Sumber Daya Manusia.....	38
D. Sarana dan Prasarana.....	39
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	42

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyusunan standar pelayanan menjadi kewajiban yang dibebankan kepada penyelenggara pelayanan sebagaimana diamanatkan Pasal 20 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam menetapkan standar pelayanan publik setiap penyelenggara mesti memperhatikan kemampuan berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan, selain itu perlu pula memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan tidak hanya menjadi bagian yang perlu menjadi pertimbangan pada saat menyusun dan menetapkan standar pelayanan, namun ketiga unsur tersebut juga menjadi bagian yang signifikan dalam menentukan keberhasilan standar pelayanan dalam implementasi.

Kemampuan penyelenggara pelayanan publik dan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan pada masing-masing daerah di Indonesia tentunya berbeda-beda. Guna melihat lebih jauh tentang bagaimana penerapan standar pelayanan, kita ambil contoh di Provinsi DKI Jakarta sebagai fokus yang menarik untuk diteliti dan diamati lebih mendalam, mengingat Provinsi DKI Jakarta yang kedudukannya sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia memiliki fungsi dan peran penting dan strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, disamping kompleksitas permasalahan yang besar sampai pada beragamnya tingkat kebutuhan masyarakat.

Kedudukannya yang strategis tersebut menjadikan Provinsi DKI Jakarta mempunyai kekhususan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia sebagaimana diatur lebih jauh dengan Undang Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu perangkat daerah Provinsi DKI Jakarta adalah Kecamatan yang berada di bawah Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi yang melaksanakan tugas yang dilimpahkan Gubernur

dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah di Wilayah Kecamatan (sebagaimana diamanatkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 146 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan).

Oleh karena itu Kecamatan mempunyai peran strategis dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dalam membantu urusan pemerintahan daerah Provinsi DKI Jakarta. Sudah barang tentu hal ini mendorong Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas eksternal penyelenggara pelayanan publik menurut UU No.25 tahun 2007 tentang Pelayanan Publik, guna meninjau/mengamati lebih jauh bagaimana komitmen Kecamatan dalam menerapkan standar pelayanan publik di wilayahnya.

Hal tersebut dilakukan sejalan dengan amanat Pasal 8 ayat (2) huruf a UU No.37 Tahun 2007 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. Atas dasar pemikiran tersebut, maka Ombudsman melakukan pengamatan terhadap penerapan standar pelayanan publik pada 42 (empat puluh dua) Kecamatan di DKI.

B. Pokok- pokok Pengamatan

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka yang menjadi pokok pengamatan adalah;

1. Apakah Kecamatan di DKI Jakarta telah menerapkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009?
2. Sejauhmana Camat di DKI Jakarta menempatkan standar pelayanan sebagai bagian penting dalam pelaksanaan tugasnya?

C. Tujuan

1. Mengetahui sejauh mana penerapan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang dimanatkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pada seluruh Kecamatan di DKI Jakarta.

2. Memberikan masukan dan saran perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik pada Kecamatan di DKI Jakarta.

D. Metode

Metode yang digunakan adalah observasi atau pengamatan dengan menggunakan panduan pertanyaan.

E. Sasaran

Terdapat 42 (empat puluh dua) Kecamatan yang tersebar pada 5 (lima) Wilayah Kota Administrasi di DKI Jakarta yaitu Kecamatan ;

- | | | |
|------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. Cempaka Putih | 16. Ciracas | 31. Pademangan |
| 2. Gambir | 17. Cipayung | 32. Tanjung Priok |
| 3. Johar Baru | 18. Cakung | 33. Setiabudi |
| 4. Kemayoran | 19. Cengkareng | 34. Tebet |
| 5. Menteng | 20. Grogol Petamburan | 35. Cilandak |
| 6. Sawah Besar | 21. Kali Deres | 36. Jagakarsa |
| 7. Senen | 22. Kebon Jeruk | 37. Kebayoran Baru |
| 8. Tanah Abang | 23. Kembangan | 38. Kebayoran Lama |
| 9. Matraman | 24. Palmerah | 39. Mampang Prapatan |
| 10. Pulo Gadung | 25. Taman Sari | 40. Pancoran |
| 11. Jatinegara | 26. Tambora | 41. Pasar Minggu |
| 12. Duren Sawit | 27. Cilincing | 42. Pesanggrahan |
| 13. Kramat Jati | 28. Kelapa Gading | |
| 14. Makassar | 29. Koja | |
| 15. Pasar Rebo | 30. Penjaringan | |

F. Tahapan Kegiatan :

1. Penyusunan sistematika dan kerangka acuan kegiatan
2. Pelaksanaan pengamatan lapangan
3. Analisa data
4. Penyusunan Laporan

G. Tim Pelaksana

Pengawas dan penanggungjawab :

1. Petrus Beda Peduli : Anggota Ombudsman RI

2. Hendra Nurtjahjo : Anggota Ombudsman RI
3. Kartini Istikomah : Anggota Ombudsman RI

Tim Lapangan:

1. Enni Rochmaeni
2. Herru Kriswahyu
3. Siska Widyawati
4. Dicky Widayanti
5. Dahlena
6. Nugroho Eko Martono
7. Sabarudin Hulu
8. Tumpal Simanjuntak

BAB II

TUGAS POKOK, FUNGSI DAN WEWENANG KECAMATAN

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian disempurnakan menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang, membawa pergeseran kekuasaan yang signifikan dalam sistem kebijakan politik pemerintah. Sentralisme yang selama ini berada di pusat kekuasaan Jakarta berangsur-angsur diserahkan kepada pemerintah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya masing-masing dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia atau disebut dengan "desentralisasi".

Pengalihan kekuasaan kepada daerah otonom tersebut tentunya berpengaruh terhadap perangkat-perangkat pemerintah yang selama ini berada di daerah, salah satunya terjadi perubahan pada tugas, fungsi dan kewenangan Kecamatan. Pada saat berlakunya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintah Daerah, fungsi Camat sebagai alat dekonsentrasi atau camat sebagai Penguasa Wilayah (PW), dimana saat ini fungsi itu sudah tidak ada lagi.

Namun sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang, disebutkan bahwa kelembagaan Kecamatan justru memperoleh ruang gerak yang semakin terbatas untuk berperan dalam memberikan pelayanan publik. Saat ini Camat dan Kecamatan dengan statusnya sebagai Perangkat Daerah (PD) atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lebih merupakan perpanjangan tangan Bupati/ Walikota, dimana semua kendali aktifitas pemerintahan, pelayanan kemasyarakatan dan pembangunan berada di bawah kendali Bupati/Walikota.

Pergeseran status dan kedudukan Camat dari PW menjadi PD sangat jelas telah mengurangi bahkan menghilangkan sebagian besar otoritas Camat. Saat ini otoritas Camat berkisar pada fungsi-fungsi pelayanan yang sangat terbatas bahkan hanya menjalankan fungsi pelayanan

yang lebih banyak bersifat rekomendasi atau surat pengantar atau surat keterangan bagi lembaga di atasnya yaitu Bupati/Walikota. Sejauh ini pelimpahan sebagian kewenangan yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota kepada Kecamatan masih sangat dibatasi pada persoalan-persolan administrasi kependudukan, seperti keterangan kelahiran, kematian, pindah, nikah, dan surat rekomendasi mengurus perijinan usaha seperti IMB, ijin gangguan/SITU/HO dan ijin usaha lainnya ke Kabupaten/Kota.

1. Tugas, Fungsi dan Wewenang Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Secara eksplisit dasar hukum pembentukan Kecamatan diatur dalam Peraturan Daerah dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah, sesuai ketentuan yang diatur dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, menyebutkan : *"Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah"* . Sedangkan Kecamatan itu sendiri dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, sesuai ketentuan yang diatur dalam Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, menyebutkan : *"Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah"*.

Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, sebagaimana diatur dalam Pasal 162 ayat (3) Undang-Undang yang sama, menyebutkan :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

2. Tugas, Fungsi dan Wewenang Kecamatan Berdasarkan Undang Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Propinsi DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara Republik Indonesia

Dalam hal ini secara khusus akan membahas tugas pokok, fungsi dan kewenangan Kecamatan dalam ruang lingkup Provinsi Daerah DKI Jakarta selaku ibu kota Negara, yang semestinya dapat memberikan contoh bagi daerah lain di Indonesia dalam memberikan pelayanan publik prima kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang disebutkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat pada tingkat Administrasi, sesuai ketentuan dalam Pasal 20 ayat (1), menyebutkan "*Perangkat pada tingkat kota administrasi terdiri atas sekretariat kota administrasi, suku dinas, lembaga teknis lain, kecamatan dan kelurahan*".

Sedangkan mengenai tatacara pengangkatan, susunan Kecamatan serta tanggung jawab Camat diatur dalam Pasal 21 :

- (1) Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dibantu seorang wakil Camat.
- (2) Camat dan Wakil Camat diangkat dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan.
- (3) Camat dan Wakil Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur atas usul Walikota/Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Camat bertanggungjawab kepada Walikota/Bupati melalui sekretaris kota/sekretaris kabupaten.
- (5) Wakil Camat bertanggung jawab kepada Camat.
- (6) Sekretaris Kecamatan diangkat dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan.
- (7) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur atas usul Walikota/Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Sekretaris Kecamatan bertanggungjawab kepada Camat.

Selain fungsi Kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari Bupati/Walikota di wilayah kerjanya dalam melaksanakan tugas pelimpahan yang diberikan oleh Bupati/Walikota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota juga membentuk suatu badan yang disebut dewan kota. Terdiri dari tokoh-tokoh masyarakat yang berasal dari setiap kecamatan masing-masing. Hal itu diatur dalam Pasal (24) Undang-Undang yang sama :

- (1) Untuk membantu Walikota/Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota /Kabupaten dibentuk Dewan Kota/Dewan Kabupaten.
- (2) Anggota Dewan Kota/Dewan Kabupaten terdiri atas tokoh-tokoh yang mewakili masyarakat dengan komposisi satu Kecamatan satu wakil.

Sedangkan di bawah Kecamatan itu sendiri juga ada Kelurahan, yang tugas dan fungsinya membantu Pemerintah Daerah (Bupati) dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan Negara terkait pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

3. Peran Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peran Kecamatan juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, khususnya mengenai Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUAKec) sebagai fungsi pelaporan perkawinan bagi yang beragama Islam. Ketentuan tersebut diatur dalam :

Pasal 1 ayat (23), menyebutkan : *"Kantor Urusan Agama Kecamatan, selanjutnya disingkat KUAKec, adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk yang beragama Islam"*.

Ayat (24) menyebutkan : *"Unit Pelaksana Teknis Dinas Instansi Pelaksana, selanjutnya disingkat UPTD Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja ditingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan Pencatatan Sipil dengan kewenangan menerbitkan akta"*

Pasal 34, menyebutkan :

Ayat (1) : *"Perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi Pelaksana di tempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan"*.

Ayat (4) : *"Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh penduduk yang beragama Islam kepada KUA Kecamatan"*.

Ayat (5) : "Data hasil pencatatan atas peristiwa sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan dalam Pasal 8 ayat (2) wajib disampaikan oleh KUA Kecamatan kepada instansi pelaksana dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah pencatatan perkawinan dilaksanakan".

Ayat (7) : "Pada tingkat Kecamatan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada UPTD Instansi Pelaksana".

4. Tugas, Fungsi dan Wewenang Kecamatan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan

Untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah yang telah menjadi Undang-Undang dalam melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangan Kecamatan, Pemerintah membentuk Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Dimana Kecamatan mempunyai tugas kekhususan yaitu suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosial kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah.

Dalam hal ini, fungsi utama Kecamatan selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah. Secara filosofis, kecamatan perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan, sebagai ciri pemerintahan kewilayahan yang memegang posisi strategis dalam hubungan dengan pelaksanaan kegiatan pemerintahan kabupaten/kota yang dipimpin oleh bupati/walikota.

Kecamatan dalam melaksanakan kewenangan pemerintahan mendapatkan dukungan 2 (dua) sumber yakni pertama, kewenangan dalam lingkup tugas umum pemerintahan; dan kedua kewenangan bidang pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (perpanjangan tangan dari bupati/walikota di wilayah kerjanya).

Hal itu secara eksplisit diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan Pasal 15, menyebutkan :

- (1) Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:
 - a. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - c. mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan
 - g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

- (2) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:
 - a. perizinan;
 - b. rekomendasi;
 - c. koordinasi;
 - d. pembinaan;
 - e. pengawasan;
 - f. fasilitasi;
 - g. penetapan;
 - h. penyelenggaraan; dan
 - i. kewenangan lain yang dilimpahkan.

5. Tugas dan Fungsi Kecamatan berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan.

Pada ketentuan Pasal 3 ayat (1) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 membahas tentang organisasi Kecamatan mengatur mengenai tugas dan fungsi Kecamatan yaitu melaksanakan kewenangan pemerintahan dan dilimpahkan oleh Bupati/Walikota atau Walikota/madya/Bupati Administrasi di Provinsi DKI Jakarta, sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Camat, Sekretaris, para Kepala Seksi dan Kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi Kecamatan sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

Beberapa kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/ Walikota kepada Camat:

A. Bidang Pemerintahan :

- a) Pembinaan idiologi negara dan kesatuan-bangsa;
- b) Pembinaan ketenteraman dan ketertiban serta kemasyarakatan;
- c) Pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan-Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat (LINMAS) diwilayah kerjanya;
- d) Fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
- e) Pengkoordinasian kegiatan UPTD/Instansi pemerintah di wilayah kerjanya;
- f) Fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan Perwakilan Desa (BPD);
- g) Pelaksanaan pengambilan Sumpah/Janji dan Pelantikan Kepala Desa, Pimpinan dan Anggota Badan Per-wakilan Desa (BPD) di wilayah kerjanya;
- h) Melakukan penilaian atas Laporan Pertanggungjawaban Kepala Desa;
- i) Fasilitasi penyelenggaraan kerjasama antar desa dan penyelesaian perselisihan antar Desa;
- j) Fasilitasi penataan Desa/Kelurahan;
- k) Fasilitasi penyusunan peraturan Desa;
- l) Penyelenggaraan lomba/penilaian Desa/Kelurahan tingkat Kecamatan;
- m) Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan;
- n) Pelaksanaan Inventarisasi Aset Daerah atau Kekayaan Daerah lainnya yang ada di wilayah kerjanya;
- o) Penegakan dan pelaksanaan Peraturan Daerah dan Keputusan Kepala Daerah serta Peraturan Perundang-undangan lainnya di wilayah kerjanya;
- p) Pemberian rekomendasi dan perijinan tertentu ;
- q) Pertimbangan pengangkatan Kepala Kelurahan.

B. Bidang Ekonomi dan Pembangunan :

- a) Fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kerjanya;
- b) Fasilitasi pengembangan perekonomian desa/kelurahan;

- c) Pengkoordinasian, pembinaan, dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan;
- d) Pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kerjanya;
- e) Pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM), dan golongan ekonomi lemah, peternakan, pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan;
- f) Pengawasan penyaluran dan pengembalian kredit dalam rangka menunjang keberhasilan program produksi pertanian;
- g) Pelaksanaan pencegahan atas pengambilan Sumber Daya Alam tanpa ijin dan dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup;
- h) Pengkoordinasian pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat.

C. Bidang Pendidikan dan Kesehatan :

- a) Fasilitasi penyelenggaraan Taman Kanak-Kanak dan Pendidikan Dasar;
- b) Pembinaan dan Pengawasan kegiatan program pendidikan, generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan serta peranan wanita;
- c) Pembinaan dan pengawasan kegiatan program kesehatan masyarakat;
- d) Fasilitasi penyelenggaraan sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan;
- e) Penyelenggaraan Keluarga Berencana;
- f) Pencegahan dan penanggulangan penyalahgunaan obat, narkotika, psikotropika, zat adiktif dan bahan berbahaya;
- g) Pelaksanaan penyuluhan program wajib belajar;
- h) Pelaksanaan pelantikan dan pengambilan sumpah Kepala Sekolah Dasar Negeri (SDN) dan Madrasah Ibtidayah Negeri (MIN).

D. Bidang Sosial dan Kesejahteraan Rakyat.

- a) Pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan;
- b) Pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c) Fasilitasi kegiatan Organisasi Sosial/Kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);
- d) Pembinaan Lembaga Adat dan suku terasing;
- e) Pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;

f) Penanggulangan masalah sosial.

E. Bidang Pertanahan :

- a) Pengawasan atas tanah-tanah negara dan tanah aset Pemerintah Daerah di wilayah kerjanya;
- b) Pembantuan terhadap pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan dipergunakan untuk kepentingan pembangunan, serta peralihan status tanah dari tanah negara menjadi hak milik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Pembantuan dalam hal penetapan peruntukan, proses pengalihan, dan perubahan status tanah kekayaan desa serta pengalihan status tanah kekayaan desa yang berubah menjadi kelurahan;
- d) Pelaksanaan monitoring dan inventarisasi terhadap setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar, tanah negara bebas dan tanah timbul di wilayah kerjanya.

6. Peran Kecamatan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengatur antara lain pendelegasian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang Bupati/ Walikota kepada Camat tersebut dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Pada Pasal 16 disebutkan bahwa Camat adalah penanggungjawab penyelenggaraan PATEN.

Untuk melaksanakan pendelegasian wewenang dimaksud, Camat mempunyai tugas:

- a. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN;
- b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya;
- c. Menetapkan pelaksana teknis; dan
- d. Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/ Walikota melalui Sekretaris Daerah.

7. Tugas pokok, Fungsi dan Wewenang Kecamatan Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 146 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan

Kecamatan melaksanakan tugas yang dilimpahkan dari Gubernur dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah di wilayah Kecamatan, namun untuk melaksanakan tugas tersebut Kecamatan memiliki fungsi sebagaimana di atur dalam Pasal 3 ayat (2), antara lain sebagai berikut :

1. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Kecamatan;
2. Pelaksanaan tugas pemerintahan daerah yang dilimpahkan dari Gubernur;
3. Pengendalian operasional pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban, dan penegakan peraturan Daerah dan peraturan Gubernur oleh Satgas Satpol PP Kecamatan;
4. Pengoordinasian penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Seksi Dinas Kecamatan, Satgas Satpol PP Kecamatan, dan Kelurahan di wilayah Kecamatan;
5. Pemantauan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Seksi Dinas Kecamatan Satgas Satpol PP Kecamatan, dan Kelurahan di wilayah Kecamatan
6. Pengendalian, pemantauan, dan evaluasi pelaksanaan operasional tugas dan fungsi Seksi Dinas Kecamatan, Satgas Satpol PP Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kecamatan;
7. Pengoordinasian Puskesmas Kecamatan;
8. Pembinaan kelurahan;
9. Pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan dari Gubernur;
10. Pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
11. Pemeliharaan prasarana dan sarana umum;
12. Penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan, dan perawatan prasarana dan sarana kerja;
13. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang dan ketatausahaan Kecamatan; dan
14. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan.

Sedangkan tugas Camat yang diatur pada Pasal 5 ayat (1) memuat ;

- a. Memimpin, mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan sebagaimana diatur dimaksud dalam Pasal 3;
- b. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Kecamatan, Seksi Kecamatan, Seksi Dinas Kecamatan, dan Kelurahan;
- c. Melaksanakan koordinasi dengan Puskesmas Kecamatan;
- d. Melaksanakan pengendalian pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum, serta penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur oleh Satgas Satpol PP Kecamatan;

- e. Melaksanakan koordinasi, dan kerjasama dengan satuan kerja perangkat daerah, unit kerja perangkat daerah dan/atau instansi pemerintah/swasta terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan;
- f. Memimpin dan mengoordinasikan penyelenggaraan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat kecamatan;
- g. Melaksanakan koordinasi dengan unsur musyawarah pimpinan Kecamatan;
- h. Melaksanakan pembinaan organisasi kemasyarakatan di wilayah Kecamatan: dan
- i. Melaporkan, dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan.

Selain tugas, fungsi dan wewenang Kecamatan, terdapat pula beberapa suku dinas di DKI Jakarta yang menyelenggarakan tugas dan fungsinya di Kecamatan yang diatur melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta antara lain ;

1. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor: 47 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan merupakan satuan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bawah Suku Dinas.
2. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 87 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kelautan dan Pertanian. Dalam Pasal 87 ayat (1) menyebutkan bahwa Seksi Dinas Kelautan dan Pertanian Kecamatan merupakan satuan Kerja Dinas Kelautan dan Pertanian pada Kecamatan di bawah Suku Dinas yang bersesuaian.
3. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 79 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Olahraga dan Pemuda. Seksi Dinas Olahraga dan pemuda Kecamatan merupakan Unit Kerja Dinas Olahraga dan Pemuda di bawah Suku Dinas. Dalam Pasal 41 menyebutkan " Seksi Dinas Olahraga dan Pemuda Kecamatan mempunyai tugas:
Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Suku dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - a) Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Suku Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - b) Melakukan permasalahan, pembibitan dan pendampingan olahraga di tingkat Kecamatan;
 - c) Melakukan pendampingan kepemudaan pada lingkup Kecamatan;
 - d) Membentuk dan membina tim olahraga pada lingkup Kecamatan;

- e) Mengkoordinasikan penggunaan dan pemeliharaan fasilitas olahraga dan pemuda pada lingkup Kecamatan;
 - f) Melaksanakan pendataan kegiatan olahraga dan pemuda pada lingkup Kecamatan;
 - g) Melaksanakan pendataan fasilitas olahraga dan pemuda pada lingkup Kecamatan;
 - h) Melaksanakan pendataan olahraga tradisional dan penyandang cacat pada lingkup Kecamatan;
 - i) Mengembangkan kerjasama pembinaan olahraga dan pemuda antar lembaga keolahragaan dan kepemudaan pada lingkup Kecamatan;
 - j) Menyiapkan bahan laporan Suku Dinas yang berkaitan dengan tugas Seksi Dinas Olahraga dan pemuda Kecamatan; dan
 - k) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Seksi Dinas Olahraga dan Pemuda Kecamatan.
4. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 96 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana. Sesuai pasal 51 ayat 1 menyebutkan bahwa Sektor Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana merupakan Satuan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana pada Kecamatan di bawah Suku Dinas, dalam ayat (2) menyebutkan "dalam melaksanakan tugas Sektor Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana berkoordinasi dengan Camat. Salah satu tugas Sektor Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kecamatan adalah melaksanakan kegiatan operasi pemadaman kebakaran dan penanggulangan bencana.
5. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 104 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial. Sesuai pasal 40 ayat (1) menyebutkan "*Seksi Dinas Sosial Kecamatan merupakan Unit Kerja Dinas Sosial pada Kecamatan di bawah Suku Dinas*". Sehingga dalam pelaksanaan tugasnya, Seksi Dinas Sosial Kecamatan secara teknis dan administrasi berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Suku Dinas serta secara operasional berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Tugas Seksi Dinas Sosial Kecamatan diantaranya melaksanakan pendataan, registrasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan usaha kesejahteraan sosial.
6. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 107 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Seksi Dinas Pariwisata Kecamatan merupakan Unit

Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan pada Kecamatan di bawah Suku Dinas Pariwisata Kota Administrasi.

Dalam hal pelaksanaan tugasnya, secara operasional berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Tugas Seksi Dinas Pariwisata Kecamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 69 diantaranya: "melaksanakan pelayanan kepariwisataan di Kecamatan, melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi kelengkapan berkas permohonan pemberian dokumen kepariwisataan". Sementara Seksi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebagaimana diatur dalam Pasal 70 dengan Pergub yang sama, merupakan Unit Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan pada Kecamatan di bawah Suku Dinas Kebudayaan Kota Administrasi. Tugas Seksi Dinas Kebudayaan Kecamatan diantaranya melaksanakan pelayanan kebudayaan di Kecamatan, melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi kelengkapan berkas permohonan pemberian dokumen kebudayaan".

7. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 118 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum. Dalam Pasal 70 ayat (1) menyebutkan bahwa Seksi Dinas Pekerjaan Umum Jalan Kecamatan merupakan Satuan Kerja Dinas Pekerjaan Umum di bawah Suku Dinas Pekerjaan Umum Jalan.

Tugas dari Seksi Dinas Pekerjaan Umum Jalan Kecamatan diantaranya melaksanakan kegiatan pemantauan dan pelaporan kondisi jalan dan jembatan di wilayah Kecamatan. Selanjutnya Pasal 72 Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.118 Tahun 2009 mengatur bahwa Seksi Dinas Pekerjaan Umum Tata Air Kecamatan sebagai Satuan Kerja Dinas Pekerjaan Umum di bawah Suku Dinas Pekerjaan Umum Tata Air mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pemantauan dan pelaporan kondisi prasarana dan sarana sumber daya air di wilayah Kecamatan.

8. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 119 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Pasal 41 ayat (1) menyebutkan Seksi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kecamatan merupakan Unit Kerja Suku Dinas pada Kecamatan yang mempunyai tugas antara lain melakukan pendataan perusahaan, LPTK, PPTKIS, PPTK Penca, Lembaga Penyedia/

Penyalur Pramuwisata, LPPS, LPK dan bursa kerja khusus. Selain itu juga melakukan pendataan animo transmigrasi dan lowongan kerja pada perusahaan.

9. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 122 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tata Ruang.

Pasal 58 menyebutkan bahwa Seksi Dinas Tata Ruang Kecamatan merupakan Unit Kerja Dinas Tata Ruang pada Kecamatan di bawah Suku Dinas yang mempunyai tugas diantaranya: "melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, menerbitkan izin pemanfaatan ruang dalam batasan tertentu, meneliti dan mengusulkan rancangan tata letak bangunan dalam batasan tertentu.

10. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 123 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan.

Pasal 50 ayat (1) menyebutkan bahwa Seksi Dinas P2B Kecamatan merupakan Unit Kerja Dinas pada Kecamatan di bawah Suku Dinas P2B Kota dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan dan penertiban bangunan mempunyai tugas Seksi Dinas P2B Kecamatan diantaranya melaksanakan kegiatan pengawasan pelaksanaan bangunan rumah tinggal, mengusulkan dan melaksanakan penghentian pekerjaan pembangunan tanpa izin untuk semua jenis bangunan dan untuk bangunan rumah tinggal yang tidak sesuai izin.

11. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 131 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan.

Pasal 43 ayat (1) menyebutkan Seksi Dinas Kebersihan Kecamatan merupakan satuan Kerja Dinas Kebersihan di bawah Suku Dinas yang mempunyai tugas diantaranya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan pengangkutan dan pembuangan sampah di tempat yang sudah ditentukan, melaksanakan kegiatan pemantauan kondisi sampah pada Tempat Penampungan Sementara (TPS).

12. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 134 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan.

Seksi Dinas Pendidikan Dasar Kecamatan merupakan Unit Kerja Dinas Pendidikan pada Kecamatan di bawah Suku Dinas Pendidikan Kota Administrasi dalam pelaksanaan kegiatan pengendalian pendidikan dasar yang memiliki tugas diantaranya melaksanakan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan informasi pendidikan dasar dan PLB pada wilayah Kecamatan.

13. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 173 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pertamanan dan Pemakaman.

Seksi Dinas Pertamanan Kecamatan merupakan Unit Kerja Dinas Pertamanan dan Pemakaman di bawah Suku Dinas. Sementara tugasnya diatur dalam pasal 61, diantaranya melaksanakan pelayanan pertamanan di Kecamatan.

14. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 148 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja satuan Polisi Pamong Praja.

Dalam Pasal 52 ayat (1) menyebutkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan merupakan Unit Kerja satuan Polisi Pamong Praja Provinsi di bawah satuan Polisi Pamong Praja Kota Administrasi/ Kabupaten Administrasi dalam pelaksanaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Tugas Satuan Tugas Polisi Pamong Praja Kecamatan mempunyai tugas sebagaimana diatur dalam Pasal 53, diantaranya: "Melaksanakan pedoman petunjuk perlindungan masyarakat, kesiagaan, pengerahan, pengendalian bencana dan gangguan sosial.

15. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 122 Tahun 2010 tentang Pembentukan Seksi Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Kecamatan.

Dalam Pasal 3 ayat (1) menyebutkan bahwa Seksi Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Kecamatan merupakan Satuan Kerja Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah di bawah Suku Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Kota Administrasi. Tugasnya sebagaimana diatur dalam Pasal 4, diantaranya: "melaksanakan pendataan prasarana dan sarana perumahan dan permukiman".

16. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 1 Tahun 2011 tentang Pembentukan Seksi Dinas Perindustrian dan Energi Kecamatan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (1) yang menyebutkan bahwa Seksi Dinas Perindustrian dan energi Kecamatan merupakan satuan Kerja Dinas Perindustrian dan Energi di bawah Suku Dinas Perindustrian dan Energi Kota Administrasi yang tugasnya antara lain melaksanakan pengawasan harian atas kegiatan pemeliharaan dan perawatan pencahayaan kota pada tingkat Kecamatan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 16 (enam belas) Suku Dinas yang menyelenggarakan tugasnya di Kecamatan untuk wilayah DKI Jakarta.

BAB III

TEMUAN LAPANGAN

Kegiatan observasi terhadap Kecamatan di DKI Jakarta menggunakan empat variabel penilaian *pertama* ; visi, misi, dan motto, *kedua*; sistem dan prosedur, *ketiga*, sumber daya manusia, *keempat* ; sarana dan prasarana. Pengelompokan variabel penilaian tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Variabel pertama terkait dengan visi, misi dan motto merupakan target atau tujuan yang menjadi dasar bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya, sehingga keberadaan visi, misi dan motto diharapkan dapat menjadi sumber motivasi bagi segenap unsur penyelenggara untuk bersama-sama mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Lebih jauh variabel ini diukur dengan menggunakan tiga pertanyaan.

Visi adalah cara pandang ke depan kemana Instansi harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan suatu instansi/organisasi berupa komitmen murni tanpa adanya rasa terpaksa. Dengan demikian visi harus menjadi milik bersama dan diyakini oleh seluruh pegawai.

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan Instansi dan sasaran yang ingin dicapai. Misi menjelaskan mengapa Instansi itu ada, apa yang dilakukannya, dan bagaimana melakukannya. Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh organisasi agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik.

Motto atau semboyan adalah alat pengarah dan penggerak yang dapat memacu setiap Instansi termasuk aparatur didalamnya untuk bergerak dan terus bergerak menuju keberhasilan. Merupakan motivasi untuk bekerja dengan rasa bangga dan produktif suatu Instansi, terciptakan dengan maksud untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu Instansi.

Variabel Visi, Misi dan Motto ini diukur dengan pertanyaan apakah ada pernyataan tertulis ataupun dokumen visi, misi dan motto yang terpampang di tempat yang mudah dibaca oleh setiap pegawai Kecamatan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Variabel kedua terkait dengan sistem dan prosedur yang berlaku baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien, maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Lebih jauh variabel kedua ini diukur dengan menggunakan enam pertanyaan.

Variabel ketiga berkaitan dengan profesionalisme petugas pemberi pelayanan termasuk kemampuan, sikap dan perilaku, ketrampilan, kepekaan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Lebih jauh variabel ketiga ini diukur dengan menggunakan empat pertanyaan.

Variabel keempat berkaitan dengan dayaguna sarana dan prasana yang dimiliki sehingga ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan penggunaan yang efektif diharapkan dapat mendukung terselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Lebih jauh variabel ini diukur dengan menggunakan sembilan pertanyaan.

Variabel penilaian sebagaimana dimaksudkan di atas, merupakan bagian dari standar pelayanan yang menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (sebagaimana dimaksudkan pada Pasal 1 ayat (7) UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pengamatan atas penerapan standar pelayanan dilakukan dengan tetap mengacu kepada penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik termasuk asas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya asas keterbukaan, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Penerapan standar pelayanan publik tersebut dibatasi pada penyelenggaraan pemerintahan oleh Kecamatan di DKI Jakarta yang terdiri dari empat puluh dua Kecamatan.

A.Hasil Pengamatan Kecamatan

Secara lengkap hasil pengamatan terhadap penerapan standar pelayanan di 42 (empat puluh dua) Kecamatan tersebut yang tersebar pada 4 (empat) wilayah administratif di DKI Jakarta, sebagai berikut ;

A.1. WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT

Tabel 1
Hasil Pengamatan
Pada Seluruh Kecamatan di Jakarta Pusat

NO	NAMA KECAMATAN	VISI, MISI, MOTTO	SISTEM DAN PROSEDUR	SUMBER DAYA MANUSIA	SARANA DAN PRASARANA	TOTAL
1	Tanah Abang	0,0	6,7	30,0	6,3	43,0
2	Cempaka Putih	0,0	6,7	15,0	7,5	29,2
3	Senen	0,0	6,7	15,0	3,8	25,5
4	Gambir	0,0	0,0	22,5	2,5	25,0
5	Johar Baru	0,0	6,7	7,5	5,0	19,2
6	Sawah Besar	0,0	0,0	7,5	8,8	16,3
7	Kemayoran	0,0	0,0	7,5	7,5	15,0
8	Menteng	0,0	0,0	7,5	7,5	15,0

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa empat variabel penilaian yang menjadi fokus pengamatan memiliki nilai rata-rata yang berbeda-beda diantara 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Pusat, yaitu ;

A.1.1. Visi, Misi dan Motto

Data yang diperoleh pada delapan Kecamatan di Jakarta Pusat ternyata tidak satu pun Kecamatan di Jakarta Pusat yang memiliki dokumen tertulis yang memuat visi, misi dan motto yang ditampilkan atau dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun ada Kecamatan yang mengaku telah memiliki visi, misi dan motto seperti Kecamatan Gambir, namun ketersediaannya tidak dengan mudah diakses atau dengan kata lain tidak ditempelkan pada area publik yang langsung dapat dilihat, tetapi hanya menjadi bahan yang disimpan Kecamatan dan digunakan pada saat ada seminar atau kegiatan sejenis lainnya yang memerlukan kehadiran Camat untuk menyampaikan visi, misi dan motto.

A.1.2 Sistem dan Prosedur

Data berkaitan dengan sistem dan prosedur yang diperoleh dari 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Pusat diperoleh data hanya 4 (empat) Kecamatan (Cempaka Putih, Johar Baru, Senen dan Tanah Abang) yang memiliki nilai dengan rata-rata 6,7 sedangkan 4 (empat) Kecamatan lainnya justru tidak memiliki sistem dan prosedur yang terpublikasi secara luas.

A.1.3. Sumber Daya Manusia

8 (delapan) Kecamatan pada Wilayah Administrasi Jakarta Pusat menunjukkan hampir semua sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pada Kecamatan sudah memenuhi kualifikasi. Skor tertinggi dengan nilai rata-rata 30 diperoleh Kecamatan Tanah Abang. Pada urutan kedua dengan nilai rata-rata 22,5 diperoleh Kecamatan Gambir. Sedangkan Kecamatan Cempaka Putih dan Kecamatan Senen pada urutan ketiga dengan nilai rata-rata 15. Disusul kemudian oleh Kecamatan lainnya di Jakarta Pusat (Kecamatan Johar Baru, Kemayoran, Menteng dan Sawah Besar) dengan nilai rata-rata 7,5.

A.1.4. Sarana dan Prasarana

Kondisi gedung Kecamatan di Jakarta Pusat semuanya sama yaitu gedung bertingkat dengan tiga sampai empat lantai memiliki sarana tangga untuk setiap lantainya, tidak adanya fasilitas khusus bagi masyarakat rentan ditemukan merata pada setiap Kecamatan di Jakarta Pusat.

Dari sisi ketersediaan dan penggunaan sarana dan prasarana dan kenyamanan, maka Kecamatan Sawah Besar merupakan Kecamatan dengan nilai tertinggi 8,8. Posisi berikutnya diperoleh oleh 3 (tiga) Kecamatan lainnya dengan nilai rata-rata sama 7,5 yaitu Kecamatan Cempaka Putih, Kemayoran dan Menteng. Kemudian menyusul Kecamatan Tanah Abang dengan nilai rata-rata 6,3 Kecamatan Johar Baru dengan nilai rata-rata 5, Kecamatan Senen 3,8, terakhir Kecamatan Gambir dengan nilai 2,5.

A.2. WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

Tabel 2
Hasil Pengamatan
Pada Seluruh Kecamatan di Jakarta Timur

NO	NAMA KECAMATAN	VISI, MISI, MOTTO	SISTEM DAN PROSEDUR	SUMBER DAYA MANUSIA	SARANA DAN PRASARANA	TOTAL
1	Ciracas	10,0	40,0	30,0	11,3	91,3
2	Cipayung	0,0	26,7	30,0	8,8	65,5
3	Jatinegara	0,0	26,7	30,0	3,8	60,5
4	Duren Sawit	0,0	20,0	30,0	8,8	58,8
5	Makassar	0,0	20,0	30,0	6,3	56,3
6	Kramat Jati	0,0	20,0	30,0	5,0	55,0
7	Matraman	0,0	13,4	30,0	7,5	50,9
8	Pasar Rebo	3,4	0,0	30,0	10,0	43,4
9	Pulo Gadung	0,0	0,0	30,0	5,0	35,0
10	Cakung	0,0	0,0	7,5	2,5	10,0

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa empat variabel penilaian yang menjadi fokus pengamatan memiliki nilai rata-rata yang berbeda-beda diantara 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Timur, yaitu ;

A.2.1. Visi, Misi dan Motto

Data yang diperoleh pada 10 (sepuluh) Kecamatan di Jakarta Timur, hanya Kecamatan Ciracas yang memiliki skor nilai tertinggi yaitu 1, kemudian Kecamatan Pasar Rebo memperoleh skor nilai 3,4, sedangkan 6 (enam) Kecamatan lainnya tidak memperoleh nilai atau dengan kata lain 8 (delapan) Kecamatan lainnya di Jakarta Timur (Cipayung, Jatinegara, Duren Sawit, Makassar, Kramat Jati, Matraman, Pulo Gadung dan Cakung) tidak memiliki visi, misi dan motto yang dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat.

A.2.2. Sistem dan Prosedur

Berkaitan dengan sistem dan prosedur, maka Kecamatan Ciracas memperoleh skor nilai tertinggi yaitu 40, selanjutnya Kecamatan Cipayung dan Jatinegara berada pada urutan kedua dengan skor nilai 26,7. Kemudian diikuti oleh tiga Kecamatan lainnya (Duren Sawit, Kramat Jati dan Makassar) memperoleh nilai 20. Selanjutnya Kecamatan Matraman

memperoleh nilai 13,4. Sedangkan Kecamatan Pasar Rebo, Pulo Gadung dan Cakung, tidak memperoleh nilai sama sekali.

A.2.3. Sumber Daya Manusia

10 (Sepuluh) Kecamatan pada Wilayah Administrasi Jakarta Timur menunjukkan hampir semua sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pada Kecamatan sudah memenuhi kualifikasi dengan nilai rata-rata tertinggi 30 yang diperoleh 9 (Sembilan) Kecamatan (Cipayung, Ciracas, Duren Sawit, Jatinegara, Kramatjati, Makassar, Matraman, Pasar Rebo dan Pulo Gadung). Sedangkan Kecamatan Cakung memperoleh nilai 7,5.

A.2.4. Sarana dan Prasarana

Kondisi gedung Kecamatan di Jakarta Timur semuanya sama yaitu gedung bertingkat dengan tiga sampai empat lantai memiliki sarana tangga untuk setiap lantainya, tidak adanya fasilitas khusus bagi masyarakat rentan ditemukan merata pada setiap Kecamatan di Jakarta Timur.

Dari sisi ketersediaan dan penggunaan sarana dan prasarana dan kenyamanan, maka Kecamatan Ciracas merupakan Kecamatan dengan nilai tertinggi di Jakarta Timur dengan nilai 11,3. Posisi berikutnya diperoleh oleh Kecamatan Pasar Rebo dengan nilai rata-rata 10. Kecamatan Cipayung dan Duren Sawit memperoleh nilai masing-masing 8,8. Disusul Kecamatan Matraman 7,5, Kecamatan Makassar 6,3, Kecamatan Kramat Jati dan Pasar Rebo masing-masing dengan nilai 5. Kecamatan Jatinegara 3,8. Terakhir Kecamatan Cakung 2,5.

A.3. WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Tabel 3
Hasil Pengamatan
Pada Seluruh Kecamatan di Jakarta Barat

NO	KECAMATAN	VISI, MISI, MOTTO	SISTEM DAN PROSEDUR	SUMBER DAYA MANUSIA	SARANA DAN PRASARANA	TOTAL
1	Kali Deres	0,0	33,4	30,0	12,5	75,9
2	Grogol Petamburan	0,0	33,4	22,5	8,8	64,7
3	Kebon Jeruk	0,0	13,4	22,5	12,5	48,4
4	Cengkareng	0,0	0,0	30,0	13,8	43,8
5	Kembangan	0,0	0,0	30,0	7,5	37,5
6	Palmerah	0,0	0,0	30,0	2,5	32,5
7	Tambora	0,0	0,0	15,0	7,5	22,5
8	Taman Sari	0,0	6,7	7,5	6,3	20,5

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa empat variabel penilaian yang menjadi fokus pengamatan memiliki nilai rata-rata yang berbeda-beda diantara 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Barat, yaitu ;

A.3.1. Visi, Misi dan Motto

Data yang diperoleh pada delapan Kecamatan di Jakarta Barat ternyata tidak satupun yang memiliki visi, misi dan motto yang terpublikasi secara luas kepada masyarakat pengguna layanan.

A.3.2. Sistem dan Prosedur

Data berkaitan dengan sistem dan prosedur yang diperoleh dari 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Barat diketahui bahwa nilai tertinggi sebesar 33,4 diperoleh Kecamatan Kalideres dan Grogol Petamburan. Posisi berikutnya dengan nilai 13,4 diperoleh Kecamatan Kebon Jeruk, menyusul Kecamatan Taman Sari dengan perolehan nilai 6,7. Sedangkan 4 (empat) Kecamatan lainnya (Cengkareng, Kembangan, Palmerah dan Tambora) tidak memperoleh nilai sama sekali.

A.3.3 Sumber Daya Manusia

8 (delapan) Kecamatan pada Wilayah Administrasi Jakarta Barat menunjukkan hampir semua sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pada Kecamatan sudah memenuhi kualifikasi dengan tingkat berbeda-beda. Skor nilai tertinggi sebesar 30 diperoleh 4 (empat) Kecamatan di Jakarta Barat (Kecamatan Cengkareng, Kalideres, Kembangan, Palmerah). Disusul oleh Kecamatan Kebon Jeruk dan Grogol Petamburan dengan nilai 22,5. Kemudian Kecamatan Tambora memperoleh 15 serta Kecamatan Taman Sari memperoleh nilai 7,5.

A.3.4. Sarana dan Prasarana

Kondisi gedung Kecamatan di Jakarta Barat semuanya sama yaitu gedung bertingkat dengan tiga sampai empat lantai memiliki sarana tangga untuk setiap lantainya, tidak adanya fasilitas khusus bagi masyarakat rentan ditemukan merata pada setiap Kecamatan di Jakarta Pusat.

Dari segi ketersediaan sarana, prasarana termasuk kebersihan dan kenyamanan pada Kecamatan di Jakarta Barat, diperoleh nilai tertinggi sebesar 13,8 oleh Kecamatan Cengkareng. Peringkat kedua diperoleh Kecamatan Kalideres dan Kecamatan Kebon Jeruk dengan perolehan nilai masing-masing 12,5. Kemudian nilai 8,8 diperoleh Kecamatan Grogol Petamburan. Selanjutnya nilai 7,5 masing-masing diperoleh Kecamatan Kembangan dan Tambora. Disusul Kecamatan Taman Sari dengan nilai 6,3, terakhir Kecamatan Palmerah dengan nilai 2,5.

A.4. WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

Tabel 4
Hasil Pengamatan
Pada Seluruh Kecamatan di Jakarta Utara

NO	NAMA KECAMATAN	VISI, MISI, MOTTO	SISTEM DAN PROSEDUR	SUMBER DAYA MANUSIA	SARANA DAN PRASARANA	TOTAL
1	Kelapa Gading	0,0	6,7	30,0	7,5	44,2
2	Koja	0,0	6,7	7,5	5,0	19,2
3	Penjaringan	0,0	0,0	7,5	10,0	17,5
4	Cilincing	0,0	0,0	7,5	5,0	12,5
5	Tanjung Priok	0,0	0,0	7,5	5,0	12,5
6	Pademangan	0,0	0,0	0,0	10,0	10,0

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa empat variabel penilaian yang menjadi fokus pengamatan memiliki nilai rata-rata yang berbeda-beda diantara 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Utara, yaitu ;

A.4.1. Visi, Misi dan Motto

Data yang diperoleh pada 6 (enam) Kecamatan di Jakarta Utara ternyata tidak satu pun Kecamatan yang memiliki visi, misi dan motto yang terpublikasi secara luas kepada masyarakat pengguna layanan.

A.4.2. Sistem dan Prosedur

Data berkaitan dengan sistem dan prosedur yang diperoleh dari 6 (enam) Kecamatan di Jakarta Utara diketahui bahwa nilai tertinggi sebesar 6,7 yang diperoleh 2 (dua) Kecamatan yaitu Kecamatan Kelapa Gading dan Koja. Sedangkan 4 (empat) Kecamatan lainnya (Cilincing, Pademangan, Penjaringan dan Tanjungpriok) tidak memenuhi kualifikasi penilaian dengan nilai 0.

A.4.3. Sumber Daya Manusia

Nilai tertinggi untuk sumber daya manusia pada 6 (enam) Kecamatan pada Wilayah Administrasi Jakarta Utara adalah 30 yang diperoleh Kecamatan Kelapa Gading. Nilai

berikutnya sebesar 7,5 yang masing-masing diperoleh Kecamatan Cilincing, Koja, Penjaringan, Tanjung Priok. Sedangkan Kecamatan Pademangan tidak memperoleh nilai.

A.4.4. Sarana dan Prasarana

Kondisi gedung Kecamatan di Jakarta Utara semuanya sama yaitu gedung bertingkat dengan tiga sampai empat lantai memiliki sarana tangga untuk setiap lantainya, tidak adanya fasilitas khusus bagi masyarakat rentan ditemukan merata pada setiap Kecamatan di Jakarta Pusat.

Nilai tertinggi untuk kualifikasi sarana dan prasarana di Jakarta Utara adalah sebesar 10 yang masing-masing diperoleh Kecamatan Pademangan dan Penjaringan. Urutan kedua diperoleh Kecamatan Kelapa Gading dengan nilai sebesar 7,5. Kemudian nilai 5 masing-masing diperoleh Kecamatan Koja, Cilincing Tanjung Priok.

A.5. WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

Tabel 5
Hasil Pengamatan
Pada Seluruh Kecamatan di Jakarta Selatan

NO	NAMA KECAMATAN	VISI, MISI, MOTTO	SISTEM DAN PROSEDUR	SUMBER DAYA MANUSIA	SARANA DAN PRASARANA	TOTAL
1	Cilandak	10,0	33,4	30,0	10,0	83,4
2	Mampang Prapatan	0,0	26,7	30,0	6,3	63,0
3	Setiabudi	0,0	20,0	30,0	3,8	53,8
4	Tebet	0,0	0,0	30,0	10,0	40,0
5	Pesanggrahan	0,0	13,4	15,0	7,5	35,9
6	Pancoran	3,4	6,7	15,0	10,0	35,1
7	Jagakarsa	0,0	6,7	15,0	12,5	34,2
8	Kebayoran Lama	0,0	0,0	22,5	10,0	32,5
9	Kebayoran Baru	0,0	6,7	15,0	5,0	26,7
10	Pasar Minggu	0,0	0,0	7,5	11,3	18,8

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa empat variabel penilaian yang menjadi fokus pengamatan memiliki nilai rata-rata yang berbeda-beda diantara delapan Kecamatan di Jakarta Selatan, yaitu ;

A.5.1. Visi, Misi dan Motto

Data yang diperoleh pada 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Selatan ternyata peroleh nilai tertinggi sebesar 10 diperoleh Kecamatan Cilandak dan para urutan kedua sebesar 3,4 diperoleh Kecamatan Pancoran. Sedangkan 8 (delapan) Kecamatan lainnya (Mampang Prapatan, Setiabudi, Tebet, Pesanggrahan, Jagakarsa, Kebayoran Baru, Kebayoran Lama, Pasar Minggu) tidak memiliki visi, misi dan motto yang terpublikasi secara luas kepada masyarakat pengguna layanan.

A.5.2. Sistem dan Prosedur

Data berkaitan dengan sistem dan prosedur yang diperoleh dari 10 (sepuluh) Kecamatan di Jakarta Selatan diketahui bahwa skor nilai tertinggi adalah 33,4 yang diperoleh Kecamatan Cilandak. Pada urutan berikutnya bernilai 26,7 yang diperoleh Kecamatan Mampang Prapatan, disusul oleh Kecamatan Setiabudi dengan peroleh nilai sebesar 20, selanjutnya Kecamatan Pesanggrahan 13,4. Sedangkan tiga Kecamatan lainnya (Jagakarsa, Kebayoran Baru, Pancoran) dengan perolehan nilai sebesar 6,7 dan terakhir tiga Kecamatan lainnya yang tidak memperoleh nilai adalah Kecamatan Tebet, Kebayoran Lama dan Pasar Minggu).

A.5.3. Sumber Daya Manusia

10 (sepuluh) Kecamatan pada Wilayah Administrasi Jakarta Selatan menunjukkan hampir semua sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pada Kecamatan sudah memenuhi kualifikasi dengan nilai yang berbeda-beda. Peringkat tertinggi berada pada skor nilai 30 yang diperoleh 4 (empat) Kecamatan yaitu Kecamatan Cilandak, Mampang Prapatan, Setiabudi dan Tebet). Berikutnya nilai 22,5 yang diperoleh Kecamatan Kebayoran Lama. Selanjutnya 5 (lima) Kecamatan lainnya (Jagakarsa, Kebayoran Baru, Pancoran serta Pesanggrahan) memperoleh nilai 15. Terakhir Kecamatan Pasar Minggu dengan perolehan nilai sebesar 7,5.

A.5.4. Sarana dan Prasarana

Kondisi gedung Kecamatan di Jakarta Pusat semuanya sama yaitu gedung bertingkat dengan tiga sampai empat lantai memiliki sarana tangga untuk setiap lantainya, tidak adanya

fasilitas khusus bagi masyarakat rentan ditemukan merata pada setiap Kecamatan di Jakarta Pusat.

Perolehan nilai tertinggi untuk sarana dan prasarana di Jakarta Selatan adalah sebesar 12,5 yang diperoleh Kecamatan Jagakarsa, diikuti dengan Kecamatan Pasar Minggu dengan perolehan nilai 11,3. Kemudian 4 (empat) Kecamatan lainnya (Cilandak, Kebayoran Lama, Pancoran dan Tebet) memperoleh nilai 10.

Sedangkan Kecamatan Pesanggrahan memperoleh nilai 7,5, Kecamatan Mampang Prapatan memperoleh nilai 6,3. Kecamatan Kebayoran Lama memperoleh nilai 5. Terakhir Kecamatan Setiabudi dengan perolehan nilai 3,8.

B. Peringkat Penilaian Kecamatan Se-DKI Jakarta

Hasil rangkuman penilaian Kecamatan di DKI Jakarta berdasarkan nilai rata-rata tersebut di atas, maka diperoleh peringkat Kecamatan dari 42 (empat puluh dua) Kecamatan di DKI Jakarta dengan nilai tertinggi 91,3 dan terendah 10,0 yang secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ;

Tabel
Peringkat Kecamatan di DKI Jakarta

No	WILAYAH ADMINISTRASI JAKARTA	NAMA KECAMATAN	VISI, MISI, MOTTO	SISTEM DAN PROSEDUR	SUMBER DAYA MANUSIA	SARANA DAN PRASARANA	TOTAL
1	TIMUR	CIRACAS	10,0	40,0	30,0	11,3	91,3
2	SELATAN	CILANDAK	10,0	33,4	30,0	10,0	83,4
3	BARAT	KALI DERES	0,0	33,4	30,0	12,5	75,9
4	TIMUR	CIPAYUNG	0,0	26,7	30,0	8,8	65,5
5	BARAT	GROGOL PETAMBURAN	0,0	33,4	22,5	8,8	64,7
6	SELATAN	MAMPANG PRAPATAN	0,0	26,7	30,0	6,3	63,0
7	TIMUR	JATINEGARA	0,0	26,7	30,0	3,8	60,5
8	TIMUR	DUREN SAWIT	0,0	20,0	30,0	8,8	58,8
9	TIMUR	MAKASSAR	0,0	20,0	30,0	6,3	56,3
10	TIMUR	KRAMAT JATI	0,0	20,0	30,0	5,0	55,0
11	SELATAN	SETIABUDI	0,0	20,0	30,0	3,8	53,8
12	TIMUR	MATRAMAN	0,0	13,4	30,0	7,5	50,9
13	BARAT	KEBON JERUK	0,0	13,4	22,5	12,5	48,4
14	UTARA	KELAPA GADING	0,0	6,7	30,0	7,5	44,2

15	BARAT	CENGKARENG	0,0	0,0	30,0	13,8	43,8
16	TIMUR	PASAR REBO	3,4	0,0	30,0	10,0	43,4
17	PUSAT	TANAH ABANG	0,0	6,7	30,0	6,3	43,0
18	SELATAN	TEBET	0,0	0,0	30,0	10,0	40,0
19	BARAT	KEMBANGAN	0,0	0,0	30,0	7,5	37,5
20	SELATAN	PESANGGRAHAN	0,0	13,4	15,0	7,5	35,9
21	TIMUR	PULO GADUNG	0,0	0,0	30,0	5,0	35,0
22	SELATAN	PANCORAN	3,4	6,7	15,0	10,0	35,1
23	SELATAN	JAGAKARSA	0,0	6,7	15,0	12,5	34,2
24	SELATAN	KEBAYORAN LAMA	0,0	0,0	22,5	10,0	32,5
25	BARAT	PALMERAH	0,0	0,0	30,0	2,5	32,5
26	PUSAT	CEMPAKA PUTIH	0,0	6,7	15,0	7,5	29,2
27	SELATAN	KEBAYORAN BARU	0,0	6,7	15,0	5,0	26,7
28	PUSAT	SEZEN	0,0	6,7	15,0	3,8	25,5
29	PUSAT	GAMBIR	0,0	0,0	22,5	2,5	25,0
30	BARAT	TAMBORA	0,0	0,0	15,0	7,5	22,5
31	BARAT	TAMAN SARI	0,0	6,7	7,5	6,3	20,5
32	PUSAT	JOHAR BARU	0,0	6,7	7,5	5,0	19,2
33	UTARA	KOJA	0,0	6,7	7,5	5,0	19,2
34	SELATAN	PASAR MINGGU	0,0	0,0	7,5	11,3	18,8
35	UTARA	PENJARINGAN	0,0	0,0	7,5	10,0	17,5
36	PUSAT	SAWAH BESAR	0,0	0,0	7,5	8,8	16,3
37	PUSAT	KEMAYORAN	0,0	0,0	7,5	7,5	15,0
38	PUSAT	MENTENG	0,0	0,0	7,5	7,5	15,0
39	UTARA	CILINCING	0,0	0,0	7,5	5,0	12,5
40	UTARA	TANJUNG PRIOK	0,0	0,0	7,5	5,0	12,5
41	TIMUR	CAKUNG	0,0	0,0	7,5	2,5	10,0
42	UTARA	PADEMANGAN	0,0	0,0	0,0	10,0	10,0

Berdasarkan variabel yang menjadi tolak ukur dalam penilaian Ombudsman, ternyata diketahui bahwa Kecamatan dengan nilai tertinggi yang memuat keempat variabel tersebut dengan skor tertinggi 91,3 diperoleh Kecamatan Ciracas yang berada di Wilayah administrasi Jakarta Timur. Peringkat 10 (sepuluh) besar tersebut, didominasi oleh Kecamatan yang berada di Wilayah Administrasi Jakarta Timur dengan 6 (enam) Kecamatan terbaik yaitu Kecamatan Ciracas (91,3), Kecamatan Cipayung (65,5), Kecamatan Jatinegara (60,5), Kecamatan Duren Sawit (58,8), Kecamatan Makassar (56,3), Kecamatan Kramat Jati (55,0).

Sedangkan empat Kecamatan lainnya masing-masing 2 (dua) berada di Wilayah Administrasi Jakarta Selatan yaitu Kecamatan Cilandak (83,4), Kecamatan Mampang Prapatan (63,0) dan 2 (dua) Kecamatan lainnya berada di Wilayah Administrasi Jakarta Barat yaitu Kecamatan Kalideres (75,9) dan Kecamatan Grogol Petamburan (64,7).

Di samping itu, berdasarkan nilai rata-rata tersebut di atas, terdapat 10 (sepuluh) Kecamatan yang terburuk, karena nilai rata-rata yang diperoleh tidak mencapai angka 20, yaitu 5 (lima) Kecamatan di Wilayah Administrasi Jakarta Utara, masing-masing Kecamatan Pademangan (10), Kecamatan Tanjung Priok (12,5), Kecamatan Cilincing (12,5), Kecamatan Penjaringan (17,5), Kecamatan Koja (19,2).

Sedangkan 1 (satu) Kecamatan berada di Wilayah Administrasi Jakarta Timur yaitu Kecamatan Cakung (10), selain itu juga 3 (tiga) Kecamatan berada di Wilayah Administrasi Jakarta Pusat yaitu Kecamatan Menteng (15,0), Kecamatan Kemayoran (15,0), Kecamatan Sawah Besar (16,3), serta 1 (satu) Kecamatan berada di Wilayah Administrasi Jakarta Selatan yaitu Kecamatan Pasar Minggu (18,8).

BAB IV

ANALISIS TEMUAN

Keberadaan Kecamatan sebagai pelaksana tugas dari sebagian wewenang Bupati atau Walikota yang dilimpahkan untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, hal tersebut merupakan peran strategis. Khusus untuk DKI Jakarta terdapat sejumlah regulasi untuk memperkuat peran strategis tersebut antara lain UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Undang Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Propinsi DKI Jakarta, Peraturan Pemerintah 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Peraturan Menteri Dalam Negeri No 45 Tahun 2008 tentang Pola Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Secara operasional, Pemerintah DKI Jakarta termasuk pemerintah daerah yang telah berkomitmen untuk meningkatkan pelayanannya, hal tersebut ditandai dengan adanya Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.163 Tahun 2007 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi, Kecamatan dan Kelurahan. Selain itu juga didukung dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.128 Tahun 2008 tentang Penandatanganan Pakta Integritas.

Meskipun sejumlah regulasi sebagai pedoman operasional telah dimiliki DKI Jakarta, namun pengawasan oleh pihak pengawas eksternal dalam hal ini Ombudsman tetap perlu dilakukan dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik. Berkenaan dengan hasil temuan secara garis besar dapat dibahas dalam empat variabel yaitu

A. Visi, Misi dan Motto

- Berdasarkan data 42 (empat puluh dua) Kecamatan ternyata hanya 3 (tiga) Kecamatan yang memiliki dokumen visi, misi dan motto yang terpublikasi secara luas pada area publik di Kecamatan yaitu Kecamatan Cilandak, Ciracas dan Pasar Rebo.
- Aspek yang menjadi fokus penilain pada visi, misi dan motto ini adalah ketersediaan visi, misi dan motto yang terpublikasi secara luas di area publik pada Kecamatan. Dengan kata lain, komitmen untuk perbaikan yang tertuang dalam visi, misi dan motto tidak hanya menjadi dokumen tertulis yang tersimpan rapi pada kantor Kecamatan, namun publikasi atas komitmen tersebut menjadi bagian penting bagi pemenuhan hak masyarakat atas informasi.

- Hal itu menunjukkan bahwa secara internal visi, misi dan motto belum menjadi bagian yang dianggap penting oleh mayoritas Camat di DKI Jakarta. Di samping itu keberadaan visi, misi dan motto belum ditempatkan sebagai unggulan bagi Kecamatan yang dapat menunjukkan komitmen Kecamatan untuk menjadi Kecamatan yang berkontribusi mewujudkan pemerintahan yang baik melalui peningkatan pelayanan publik oleh segenap perangkat Kecamatan.
- Sedangkan secara eksternal visi, misi dan motto yang tidak terpublikasi secara luas menunjukkan bahwa komitmen pelayanan dari Kecamatan masih rendah dengan tidak dipenuhinya hak masyarakat atas informasi mengenai standar pelayanan salah satunya komitmen dan janji pelayanan dari Kecamatan dengan segenap perangkatnya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

B.Sistem dan Prosedur

- Berdasarkan data pengamatan atas 42 (empat puluh dua) Kecamatan hanya 24 (dua puluh empat) Kecamatan yang memiliki pernyataan tertulis tentang sistem dan prosedur yang terpublikasi secara luas pada area publik meski tidak secara lengkap.

Kecamatan-kecamatan itu adalah:

1. Jakarta Timur : Kecamatan Ciracas, Cipayung, Jatinegara, Duren Sawit, Makasar, Kramat Jati,
2. Jakarta Selatan : Kecamatan Cilandak, Mampang Prapatan, Setiabudi, Pancoran, Jagakarsa, Kebayoran Baru,
3. Jakarta Barat : Kecamatan Kalideres, Grogol Petamburan, Kebon Jeruk, Pesanggrahan,
4. Jakarta Pusat : Kecamatan Matraman, Tanah Abang, Cempaka Putih, Senen, Johar Baru,
5. Jakarta Utara : Kecamatan Kelapa Gading, Koja,
6. Jakarta Barat : Kecamatan Tamansari.

Aspek yang menjadi fokus penilaian pada indikator sistem dan prosedur adalah adanya pernyataan tertulis yang terdiri dari:

1. jenis layanan,
2. persyaratan pelayanan,

3. bagan alur pelayanan
4. biaya pelayanan dan
5. waktu pelayanan.

Lima hal tersebut merupakan standar pelayanan minimal demi memudahkan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan adanya informasi sistem dan prosedur tersebut tentunya bisa memberikan jaminan hukum kepada pengguna layanan dalam berurusan dengan penyelenggara pelayanan.

Tanpa standar pelayanan minimal mengakibatkan tidak adanya kepastian sistem dan prosedur sehingga membuka ruang terjadinya percaloan oleh pihak-pihak yang mencari keuntungan melalui penawaran jasa dengan dalih percepatan penyelesaian pelayanan dan memberikan tarif tertentu atau masih ada pungutan tambahan yang dibebankan pengguna pelayanan.

Dengan kata lain ketidakpastian sistem dan prosedur berkorelasi erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara negara, semakin pasti informasi sistem dan prosedur akan memperkuat daya kontrol masyarakat terhadap aparaturnya penyelenggara pelayanan, sehingga dapat berakibat akan semakin kecil ruang terjadinya penyimpangan sistem dan prosedur pelayanan.

Hal ini jelas menyimpang dari ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengguna pelayanan berhak atas isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Tujuan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.128 Tahun 2008 tentang Penandatanganan Pakta Integritas adalah untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik dan meniadakan pungutan liar dalam pelaksanaannya. Namun fakta di lapangan di tingkat Kecamatan di DKI, sistem dan prosedur tidak terpublikasi. Hal tersebut menunjukkan belum selarasnya kebijakan dengan aktualisasi praktek di lapangan, karena masih sangat terbuka ruang untuk terjadinya pungutan liar dan tindakan penyimpangan pelayanan lainnya.

C. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan data pengamatan atas 42 (empat puluh dua) Kecamatan, hanya 19 (sembilan belas) Kecamatan dinilai memiliki SDM yang sesuai harapan dalam berperilaku memberikan pelayanan yaitu:

1. Jakarta Timur : Kecamatan Ciracas, Cipayung, Jatinegara, Duren Sawit, Makasar dan Kramat Jati, Pasar Rebo, Pulo Gadung,
2. Jakarta Selatan : Kecamatan Cilandak, Mampang Prapatan dan Tebet,
3. Jakarta Barat : Kecamatan Kalideres, Kembangan dan Palmerah,
4. Jakarta Pusat : Kecamatan Matraman, Tanah Abang, Cempaka Putih, Senen, dan Johar Baru,
5. Jakarta Utara : Kecamatan Kelapa Gading,
6. Jakarta Barat : Kecamatan Cengkareng.

Sejumlah 8 (delapan) Kecamatan yaitu Kecamatan Pasar Minggu, penjarangan, Sawah Besar, Kemayoran, Menteng, Cilincing, tanjung Priok dan Cakung termasuk dalam penilaian buruk dalam pembinaan SDMnya. Kecamatan Pademangan tergolong sangat buruk.

Aspek yang menjadi penilaian pada variabel sumber daya manusia adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, selain itu ketrampilan dan profesionalitas petugas juga menjadi fokus pengamatan termasuk tingkat kepekaan atau respon petugas terhadap masyarakat yang dilayaninya dan tak terkecuali penampilan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Guna melihat lebih jauh aspek sumber daya manusia ini, sarana pendukung aspek ini turut menjadi perhatian yaitu ketersediaan absen staf Kecamatan. Berdasarkan data temuan di lapangan hampir semua Kecamatan mempunyai sarana untuk absen staf Kecamatan berupa mesin. Hanya enam Kecamatan yang sarana absennya yang tidak ditempatkan pada ruang terbuka yang mudah dilihat oleh masyarakat yaitu Kecamatan Johar Baru, Sawah Besar, Pademangan, Menteng, Koja, Tanjung Priok, Pademangan.

Tingkat kerapian pakaian staf Kecamatan turut menjadi aspek yang dinilai, secara umum hampir semua staf pada Kecamatan di DKI Jakarta berpakaian rapi dalam melaksanakan tugas – tugas pelayanannya, namun demikian masih terdapat beberapa Kecamatan yang masih kurang memperhatikan tingkat kerapian dalam pelaksanaan tugas hal tersebut ditemukan pada

Kecamatan Tambora, Taman Sari, Gambir, Johar Baru, Sawah Besar, Kemayoran, Menteng, Pasar Minggu, Cakung, Cakung, Koja, Penjaringan, Cilincing, Tanjung Priok, Pademangan.

Aspek kepekaan dan respon petugas menjadi aspek penilaian dengan peroleh masih rendah, hal tersebut merata pada setiap Kecamatan, dimana petugas pemberi pelayanan masih belum peka dan responsif terhadap kondisi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil temuan ternyata variabel sumber daya manusia adalah variabel dengan perolehan nilai yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan tiga variabel lainnya. Namun aspek sumber daya manusia ini masih tetap perlu ditingkatkan oleh aparaturnya Kecamatan, khususnya dalam hal kepekaan dan kepedulian, mengingat salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sebagaimana diamanatkan Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan penerapan asas tersebut melalui kepedulian dan sensitifitas oleh setiap petugas pelayanan publik, maka pelayanan publik yang berkualitas dapat dinikmati oleh segenap unsur masyarakat.

D.Sarana & Prasarana

Berdasarkan data yang diperoleh ternyata dari 42 (empat puluh dua) Kecamatan hanya 4 (empat) Kecamatan (Grogol Petamburan, Kebayoran Lama, Kelapa Gading dan Penjaringan) yang ruang tunggu dilengkapi dengan AC yang berfungsi dengan baik.

Berkenaan dengan larangan merokok ini, dari data yang diperoleh ternyata belum semua Kecamatan di DKI Jakarta yang menempelkan larangan merokok yaitu Kecamatan (Kembangan, Tanah Abang, Cempaka Putih, Senen, Gambir, Johar Baru, Setia Budi, Kelapa Gading, Pademangan).

Keberadaan ruang tunggu memiliki fungsi penting dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga ketersediaannya dan kenyamanan menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sarana berupa AC yang diperuntukkan bagi masyarakat di ruang tunggu merupakan bagian yang menjadi perhatian dalam penilaian terhadap sarana dan prasarana Kecamatan. Selain itu tempat duduk yang cukup bagi masyarakat termasuk TV yang berfungsi dengan baik serta ketersediaan tempat sampah juga menjadi focus pengamatan.

Sedangkan larangan merokok semestinya ditempelkan oleh Kecamatan sebagaimana diamanatkan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2010 yang menegaskan bahwa Pimpinan atau dan/atau penanggungjawab wajib menetapkan kawasan larangan merokok. Dalam hal ini Camat selaku penanggungjawab dari instansi Kecamatan memiliki kewajiban untuk menetapkan wilayah larangan merokok di wilayah kerjanya.

Hal ini terkait dengan fungsi Kecamatan sebagai kawasan yang termasuk ke dalam area yang dilarang untuk merokok sebagaimana Pasal 3 Peraturan Gubernur Nomor 75 Tahun 2005 tentang Kawasan Dilarangan Merokok yang telah di rubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 75 Tahun 2005 tentang Kawasan Dilarangan Merokok, menyebutkan bahwa Sasaran kawasan di larangan merokok adalah tempat umum, tempat kerja, tempat proses belajar mengajar, tempat pelayanan kesehatan, arena kegiatan anak-anak, tempat ibadah dan angkutan umum.

Tindakan dari Camat/Kecamatan yang tidak melaksanakan Peraturan Gubernur dimaksud di atas, merupakan salah satu bentuk maladministrasi yaitu melakukan pengabaian kewajiban hukum yang sudah menjadi kewajibannya dan hal ini mencerminkan rendahnya kualitas penyelenggaraan Negara (Kecamatan) dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang tentunya peraturan tentang larangan merokok tersebut merupakan hak masyarakat selaku pengguna layanan publik untuk menerima rasa aman, nyaman dan tentram terkait dengan kesehatan dalam menghindari polusi dari asap rokok.

Selanjutnya terkait dengan aksesibilitas bagi kelompok rentan justru sangat rendah, hal ini ditemukan merata pada empat puluh dua Kecamatan di DKI Jakarta, penyebaran ruang pelayanan pada setiap lantai di gedung Kecamatan yang rata-rata berlantai tiga menimbulkan kesulitan tersendiri bagi kelompok rentan, sehingga hal tersebut perlu menjadi perhatian mengingat yang akan mengakses pelayanan kantor Kecamatan adalah masyarakat luas yang termasuk di dalamnya kelompok rentan. Penyediaan sarana pendukung berupa lift atau menempatkan semua unit pelayanan pada lantai dasar dan mudah diakses barangkali dapat menjadi salah satu solusi.

Kemudian terkait dengan ketersediaan kotak saran hampir semua Kecamatan telah menyediakan kotak saran, namun yang tidak ditemukan adalah sarana pengaduan mulai dari alur pengaduan, petugas penerima pengaduan dan kotak pengaduan. Padahal ketersediaan sarana pengaduan merupakan salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik yang

diamanatkan Pasal 36 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, selain itu Pasal 6 Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.128 Tahun 2008 tentang *Penandatanganan Dakta* Integritas telah mengamanatkan pengawasan masyarakat melalui penyediaan kotak pos pengaduan masyarakat dan membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat melalui telepon, faksimili, email dan internet. Kenyataannya justru tidak sesuai dengan amanat ketentuan sebagaimana dimaksud.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan dan analisis temuan tersebut diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ;

1. Belum selarasnya regulasi untuk peningkatan pelayanan publik di DKI Jakarta dengan operasional lapangan khususnya untuk penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Kecamatan. Hal itu menunjukkan tidak adanya konsistensi antara aturan dengan operasional lapangan di DKI Jakarta.
2. Secara gradual dapat disimpulkan bahwa hampir semua Kecamatan di DKI Jakarta belum memiliki dan sepenuhnya menerapkan komponen standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan hasil temuan antara lain ;
 - a. Hampir semua Kecamatan di DKI Jakarta tidak mencantumkan (menampilkan) visi, misi dan motto yang terpublikasi kepada masyarakat/pengguna layanan. Dari empat puluh dua Kecamatan hanya 3 (tiga) Kecamatan memperoleh nilai pada visi, misi dan motto yaitu Kecamatan Ciracas (10,0), Kecamatan Cilandak (10,0), Kecamatan Pasar Rebo (3,4), Kecamatan Pancoran (3,4). Dari 42 (empat puluh dua) Kecamatan hanya 6 %.
 - b. Sistem dan prosedur yang ditampilkan pada beberapa Kecamatan di DKI Jakarta masih bersifat sektoral untuk jenis pelayanan tertentu saja tidak menyeluruh untuk semua jenis pelayanan yang diselenggarakan Kecamatan. Bahkan sistem dan prosedur yang telah adapun belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten. Dari 42 (empat puluh dua) Kecamatan hanya 7 (tujuh) Kecamatan yang memperoleh nilai di atas 20 yaitu Kecamatan Ciracas (40,0), Kecamatan Cilandak (33,4), Kecamatan Kalideres (33,4), Kecamatan Grogol Petamburan (33,4), Kecamatan Cipayung (26,7), Kecamatan Mampang Prapatan (26,7), dan Kecamatan Jatinegara (26,7). Dari 42 (empat puluh dua) Kecamatan hanya 24 %.
 - c. Tingkat kepekaan dan responsifitas petugas penyelenggara pelayanan pada Kantor Kecamatan masih tergolong rendah, termasuk dalam menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan. Dari 42 (empat puluh dua) Kecamatan hanya 67 %.

- d. Belum tersedia sarana pengaduan antara lain (kotak pengaduan, petugas pengelola pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, dokumentasi pengaduan) pada 42 (empat puluh dua) Kecamatan di DKI Jakarta, sehingga fungsi layanan pengaduan tidak terlaksana. Dari 42 (empat puluh dua) Kecamatan hanya 37 %.

Dengan merujuk kesimpulan tersebut, maka Ombudsman Republik Indonesia perlu menyampaikan saran kepada Gubernur DKI Jakarta agar :

1. Menginstruksikan seluruh Kecamatan di Wilayah DKI Jakarta agar segera ;
 - Merumuskan dan menampilkan secara konkrit visi, misi dan motto pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP).
 - Meningkatkan kepekaan aparatur Kecamatan dalam melaksanakan tugas pelayanan dalam bentuk perilaku dan pelayanan administrasi yang prima (terbaik) bagi masyarakat/pengguna layanan.
 - Menyediakan sarana yang dapat diakses bagi kelompok rentan serta menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang lebih baik yaitu adanya kotak pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, dokumentasi pengaduan serta menempatkan petugas khusus untuk menangani pengaduan masyarakat.
 - Menyediakan media informasi yang lebih memadai pada setiap Kecamatan untuk memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat.
2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan khususnya dalam hal penyusunan dan penerapan komponen standar pelayanan publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Menyampaikan laporan kepada Ombudsman tentang pelaksanaan saran yang telah dilakukan dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal diterimanya saran Ombudsman.