



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kecamatan Cipayung

Kota Administrasi Jakarta Timur

Tahun 2023



**Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi
dan penerima layanan**

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| Kata Pengantar..... | i |
| Daftar Isi | ii |
| BAB I PENDAHULUAN. | |
| A. Latar Belakang..... | |
| B. Dasar Hukum | |
| C. Tujuan..... | |
| D. Manfaat..... | |
| E. Sasaran | |
| F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat | |
| G. Jenis Pelayanan yang Disurvei..... | |
| H. Jadwal Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan | |
| BAB II METODELOGI | |
| A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat..... | |
| B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat . | |
| 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | |
| 2. Ruang Lingkup | |
| 3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden..... | |
| 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data..... | |
| 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan..... | |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN. | |
| A . Identitas/Karakter Responden..... | |
| 1. Jenis Kelamin..... | |
| 2. Pendidikan Terakhir..... | |
| 3. Pekerjaan..... | |
| B . Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan pada masing-masing Kelurahan..... | |
| 1. Pelayanan PPSU..... | |
| 2. Pelayanan Ketertiban Umum | |
| 3. Pelayanan Posyandu | |
| 4. Pelayanan Jumantik | |
| 5. Pelayanan PPK | |
| 6. Pelayanan RPTRA | |

C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing-masing Kelurahan

1. Kelurahan Cipayung
2. Kelurahan Ceger
3. Kelurahan Bambu Apus
4. Kelurahan Setu
5. Kelurahan Lubang Buaya
6. Kelurahan Cilangkap
7. Kelurahan Munjul
8. Kelurahan Pondok Ranggon

D. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan.....
- B. Saran.....

Lampiran

1. Foto-foto Pendukung Kegiatan
2. Keputusan Camat tentang pembentukan tim
3. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim
4. Kerangka Acuan Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kecamatan Cipayung. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing kelurahan dan untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Kecamatan merupakan kumpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Kecamatan Cipayung.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
9. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, tanggal 24 Mei 2023.

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cipayung sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan; dan
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan; dan
5. Dst.

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cipayung sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja kecamatan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan di setiap kelurahan;
3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat kecamatan dalam upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing kelurahan;
5. Memacu persaingan positif antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan; dan
7. Dst

E. Sasaran

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cipayung sebagai berikut:

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;

2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik di kelurahan maupun kecamatan; dan.
4. Dst

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cipayung yang dilakukan oleh 8 (jumlah kelurahan pada kecamatan) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Jenis Pelayanan yang di Survei

Ada 7 (tujuh) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu.
2. Pelayanan Ketertiban Umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah.
3. Pelayanan Posyandu adalah suatu wadah tempat diselenggarakannya kegiatan sebagai perwujudan peran serta masyarakat, yang dikelola oleh masyarakat, dari masyarakat dan untuk masyarakat dalam mencapai pelayanan kesehatan yang lebih baik.
4. Pelayanan Jumantik (Juru Pemantau Jentik Nyamuk) adalah para petugas khusus yang berasal dari lingkungan sekitar yang secara sukarela bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan jentik nyamuk demam berdarah.
5. Pelayanan PKK (Pembinaan Kesejahteraan Keluarga) adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia khususnya melalui 10 program pokok.

6. Pelayanan RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) adalah konsep ruang publik berupa ruang terbuka hijau atau taman yang dilengkapi dengan berbagai permainan menarik, pengawasan CCTV, ruang perpustakaan, ruang laktasi dan lainnya, yang dibangun di lokasi strategis yaitu ditengah pemukiman penduduk sehingga manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga sekitar.

7. RT/RW, LMK dan FKDM

Rukun tetangga merupakan organisasi masyarakat yang diakui dan dibina oleh pemerintah untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat Indonesia yang berdasarkan kegotongroyongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran tugas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di Kelurahan. Rukun Warga (RW) adalah Lembaga Masyarakat yang dibentuk melalui musyawarah pengurus Rukun Tetangga (RT) di wilayah kerjanya dalam rangka pelayanan pemerintah dan masyarakat yang diakui dan dibina oleh Pemerintah Daerah yang ditetapkan oleh Lurah. Rukun Warga (RW) merupakan Lembaga Masyarakat yang diakui dan dibina oleh pemerintah untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat Indonesia yang berdasarkan kegotongroyongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran tugas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di Kelurahan. Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM) Merupakan wadah bagi elemen masyarakat yang dibentuk dalam rangka menjaga dan memelihara kewaspadaan dini masyarakat.

H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cipayung dilaksanakan pada bulan 26 Mei 2023 sampai dengan 30 Mei 2023 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung.

| Kegiatan | Bulan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|---|------|---|---|---|--|
| | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | | Juni | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Evaluasi SKM 2022 | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persiapan dan perencanaan SKM 2023 | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Pengolahan Data SKM | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan) | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| Laporan SKM Kecamatan terkirim ke Kota | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | |

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Cipayung Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung

B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung dilaksanakan pada bulan 28 Maret 2023 sampai dengan 26 Mei 2023

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung dilaksanakan pada :

- a. Kelurahan Cipayung;
- b. Kelurahan Ceger;
- c. Kelurahan Bambu Apus;
- d. Kelurahan Setu
- e. Kelurahan Lubang Buaya
- f. Kelurahan Cilangkap
- g. Kelurahan Munjul dan
- h. Kelurahan Pondok Ranggon

3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung merupakan kompilasi data dari 7 (tujuh) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 5.600 (700 x 8 Kelurahan) responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut :

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 100 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 100 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 100 responden; dan
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 100 responden.
- g. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM berjumlah 100 responden

Total jumlah responden sebanyak 5.600 (Lima Ribu Enam Ratus) responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung dilakukan dengan cara menghimpun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing kelurahan kemudian diolah dan dianalisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mendapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Cipayung dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Kelurahan dibagi jumlah kelurahan, maka IKM Kecamatan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kecamatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan

ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,59 | 25.00 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,06 | 65.00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,07 – 3,53 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,54 – 4,00 | 88,31 –100,00 | A | Sangat baik |

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|-----------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 704 | 60,27 % |
| | Perempuan | 464 | 39,73 % |
| B | Pekerjaan | | |
| | PNS/Guru | 17 | 1,46 % |
| | TNI | 1 | 0,09 % |
| | Ibu Rumah Tangga | 247 | 21,15 % |
| | Swasta | 180 | 15,41 % |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 92 | 7,88 % |
| | Kader/Pengurus Jumantik | 47 | 4,02 % |
| | Ketua/Perangkat RT dan RW | 85 | 7,28 % |
| | Pegawai Swasta | 162 | 13,87 % |
| | Pelajar/Mahasiswa | 43 | 3,68 % |
| | Petugas Ketertiban Umum | 22 | 1,88 % |
| | Tenaga Honorer | 166 | 14,21 % |
| | Lainnya | 106 | 9,08 % |
| C | Pendidikan Terakhir | | |
| | SD/setingkat | 52 | 4,45 % |
| | SMP/setingkat | 138 | 11,82 % |
| | SMA/setingkat | 827 | 70,80 % |
| | D3/D4/setingkat | 54 | 4,62 % |
| | Sarjana S1 | 88 | 7,53% |
| | Magister S2 | 6 | 0,51% |
| | Doktor S3 | 3 | 0,26% |

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU di Kecamatan Cipayung sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

2. Pelayanan Ketertiban Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|-----------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 469 | 47,14 % |
| | Perempuan | 526 | 52,86 % |
| B | Pekerjaan | | |
| | PNS/Guru | 13 | 1,33 % |
| | TNI | 1 | 0,1 % |
| | Ibu Rumah Tangga | 241 | 24,72 % |
| | Swasta | 145 | 14,87 % |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 55 | 5,64 % |
| | Kader/Pengurus Jumantik | 49 | 5,03 % |
| | Ketua/Perangkat RT dan RW | 72 | 7,38 % |
| | Pegawai Swasta | 171 | 17,54 % |
| | Pelajar/Mahasiswa | 41 | 4,21 % |
| | Petugas Ketertiban Umum | 8 | 0,82 % |
| | Tenaga Honorer | 109 | 11,18 % |
| | Lainnya | 70 | 7,18 % |
| C | Pendidikan Terakhir | | |
| | SD/setingkat | 36 | 3,90 % |
| | SMP/setingkat | 104 | 11,29 % |
| | SMA/setingkat | 604 | 65,58 % |
| | D3/D4/setingkat | 84 | 9,12 % |
| | Sarjana S1 | 88 | 9,55 % |
| | Magister S2 | 4 | 0,43 % |
| | Doktor S3 | 1 | 0,11 % |

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Cipayung sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

3. Pelayanan Posyandu

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 471 | 47,38 % |
| | Perempuan | 523 | 52,62 % |
| B | Pekerjaan | | |
| | PNS/Guru | 12 | 1,26% |
| | Ibu Rumah Tangga | 298 | 31,17% |
| | Swasta | 135 | 14,12% |

| | | | |
|----------|-----------------------------------|-----|---------|
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 55 | 5,75 % |
| | Kader/Pengurus Jumantik | 82 | 8,57 % |
| | Ketua/Perangkat RT dan RW | 84 | 8,79 % |
| | Pegawai Swasta | 111 | 11,61 % |
| | Petugas Ketertiban Umum | 6 | 0,63 % |
| | Tenaga Honorer | 101 | 10,56 % |
| | Lainnya | 71 | 7,43 % |
| | TNI | 1 | 0,1 % |
| C | Pendidikan Terakhir | | |
| | SD/setingkat | 43 | 4,33 % |
| | SMP/setingkat | 117 | 11,77 % |
| | SMA/setingkat | 672 | 67,61 % |
| | D3/D4/setingkat | 71 | 7,14 % |
| | Sarjana S1 | 84 | 8,45 % |
| | Magister S2 | 5 | 0,50 % |
| | Doktor S3 | 2 | 0,20 % |

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Cipayung sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA/setingkat

4. Pelayanan Jumantik

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|----------|-----------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 475 | 41,41 % |
| | Perempuan | 672 | 58,59 % |
| B | Pekerjaan | | |
| | PNS/Guru | 15 | 1,55 % |
| | Ibu Rumah Tangga | 346 | 35,71 % |
| | Swasta | 140 | 14,45 % |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 58 | 5,99 % |
| | Kader/Pengurus Jumantik | 18 | 1,86 % |
| | Ketua/Perangkat RT dan RW | 81 | 8,36 % |
| | Pegawai Swasta | 122 | 12,59 % |
| | Petugas Ketertiban Umum | 7 | 0,72 % |
| | Tenaga Honorer | 83 | 8,56 % |
| | Pelajar/Mahasiswa | 40 | 4,13 % |
| | TNI | 1 | 0,1 % |
| | Lainnya | 72 | 7,43 % |
| C | Pendidikan Terakhir | | |

| | | | |
|--|-----------------|-----|---------|
| | SD/setingkat | 63 | 5,98 % |
| | SMP/setingkat | 161 | 15,29 % |
| | SMA/setingkat | 728 | 69,14 % |
| | D3/D4/setingkat | 90 | 8,55 % |
| | Sarjana S1 | 7 | 0,66 % |
| | Magister S2 | 2 | 0,19 % |
| | Doktor S3 | 2 | 0,19 % |

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Cipayung sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA/setingkat

5. Pelayanan PKK

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|-----------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 461 | 47,87 % |
| | Perempuan | 502 | 52,13 % |
| B | Pekerjaan | | |
| | PNS/Guru | 6 | 0,63 % |
| | Ibu Rumah Tangga | 287 | 30,08 % |
| | Swasta | 118 | 12,37 % |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 63 | 6,60 % |
| | Kader/Pengurus Jumantik | 77 | 8,07 % |
| | Ketua/Perangkat RT dan RW | 81 | 8,49 % |
| | Pegawai Swasta | 109 | 11,43 % |
| | Petugas Ketertiban Umum | 5 | 0,52 % |
| | Tenaga Honorer | 96 | 10,06 % |
| | Lainnya | 72 | 7,55 % |
| | Pelajar/Mahasiswa | 40 | 4,19 % |
| C | Pendidikan Terakhir | | |
| | SD/setingkat | 35 | 3,65 % |
| | SMP/setingkat | 107 | 11,15 % |
| | SMA/setingkat | 660 | 68,75 % |
| | D3/D4/setingkat | 73 | 7,60 % |
| | Sarjana S1 | 79 | 8,23 % |
| | Magister S2 | 5 | 0,52 % |
| | Doktor S3 | 1 | 0,1 % |

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Cipayung sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA/setingkat

6. Pelayanan RPTRA

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|-----------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 269 | 38,82 % |
| | Perempuan | 424 | 61,18 % |
| B | Pekerjaan | | |
| | PNS/Guru | 9 | 1,30 % |
| | Ibu Rumah Tangga | 202 | 29,15 % |
| | Swasta | 94 | 13,56 % |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 40 | 5,77 % |
| | Kader/Pengurus Jumantik | 25 | 3,60 % |
| | Ketua/Perangkat RT dan RW | 64 | 9,24 % |
| | Pegawai Swasta | 125 | 18,04 % |
| | Petugas Ketertiban Umum | 2 | 0,29 % |
| | Tenaga Honorer | 63 | 9,09 % |
| | Lainnya | 41 | 5,91 % |
| | Pelajar/Mahasiswa | 27 | 3,89 % |
| | TNI | 1 | 0,14 % |
| C | Pendidikan Terakhir | | |
| | SD/setingkat | 20 | 2,89 % |
| | SMP/setingkat | 60 | 8,66 % |
| | SMA/setingkat | 474 | 68,40 % |
| | D3/D4/setingkat | 68 | 9,38 % |
| | Sarjana S1 | 68 | 9,38 % |
| | Magister S2 | 3 | 0,43 % |

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Cipayung sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA/Settingkat

7. Pelayanan RT/RW, LMK DAN FKDM

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|-----------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 269 | 38,82 % |
| | Perempuan | 424 | 61,18 % |
| B | Pekerjaan | | |
| | PNS/Guru | 14 | 1,45 % |
| | Ibu Rumah Tangga | 262 | 27,17 % |
| | Swasta | 123 | 12,76 % |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 62 | 6,43 % |
| | Kader/Pengurus Jumantik | 76 | 7,88 % |
| | Ketua/Perangkat RT dan RW | 96 | 9,96 % |
| | Pegawai Swasta | 112 | 11,62 % |
| | Petugas Ketertiban Umum | 8 | 0,83 % |
| | Tenaga Honorer | 98 | 10,17 % |
| | Lainnya | 75 | 7,78 % |
| | Pelajar/Mahasiswa | 37 | 3,84 % |
| | TNI | 1 | 0,10 % |
| C | Pendidikan Terakhir | | |
| | SD/setingkat | 40 | 4,13 % |
| | SMP/setingkat | 108 | 11,15 % |
| | SMA/setingkat | 657 | 67,80 % |
| | D3/D4/setingkat | 69 | 7,12 % |
| | Sarjana S1 | 84 | 8,67 % |
| | Magister S2 | 11 | 1,13 % |

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Cipayung sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 8 (jumlah banyaknya kelurahan) Kelurahan lingkup Kecamatan Cipayung dengan hasil sebagai berikut :

B. Analisis Setiap Unsur dan pelayanan Kepuasan Masyarakat di masing-masing Kelurahan, Kecamatan Cipayung

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|---------------|-----------------|-------------------------------|---------------|
| | Pelayanan PPSU | Pelayanan Ketertiban Umum | Pelayanan Posyandu | Pelayanan Jumantik | Pelayanan PKK | Pelayanan RPTRA | Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM | IKM Kecamatan |
| Jumlah Kelurahan | | | | | | | | |
| 1. Kelurahan Cipayung | 93,46 | 95,12 | 93,5 | 90,66 | 94,55 | 94,94 | 93,47 | 93,67 |
| 2. Kelurahan Ceger | 94,93 | 96,94 | 97,83 | 97,77 | 97,72 | 0 | 97,6 | 97,13 |
| 3. Kelurahan Bambu Apus | 90,54 | 89,74 | 92,10 | 89,72 | 91,03 | 90,74 | 89,05 | 90,42 |
| 4. Kelurahan Setu | 96,10 | 96,53 | 96,55 | 95,94 | 96,39 | 0 | 96,32 | 96,31 |
| 5. Kelurahan Lubang Buaya | 99,78 | 99,86 | 99,78 | 99,82 | 99,78 | 99,88 | 99,78 | 99,81 |
| 6. Kelurahan Cilangkap | 98,87 | 98,72 | 98,61 | 98,53 | 98,82 | 98,90 | 99,07 | 98,79 |
| 7. Kelurahan Munjul | 95,36 | 96,39 | 95,3 | 94,93 | 96,47 | 0 | 95,78 | 95,71 |
| 8. Kelurahan Pondok Ranggon | 96,18 | 97,04 | 96,93 | 95,57 | 96,71 | 96,18 | 96,66 | 96,58 |
| Rata-rata masing-masing Pelayanan di Kelurahan | 95,65 | 96,29 | 96,32 | 95,37 | 96,43 | 96,28 | 95,97 | 96,05 |

1. Kelurahan Cipayung

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cipayung memperoleh nilai terendah sebesar 90,66 terdapat pada pelayanan Jumantik dan 3 unsur terendah pada pelayanan Jumantik yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan, Prosedur mendapatkan pelayanan mudah dan Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja (Lihat di laporan

Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Untuk pengecekan saluran atau barang-barang bekas.
- b. Secara umum sistem, mekanisme dan prosedur pada jenis pelayanan Jumantik berjalan dengan baik , namun kenyataan di lapangan banyak ditemukan warga masyarakat yang mengandalkan PPSU untuk melakukan pembersihan di lingkungan.
- c. Responden merasa sangat puas terhadap ketersediaan sarana pengaduan, ketepatan penyelesaian pengaduan dan kecepatan penanganan pengaduan yang dilakukan Kader Jumantik Kelurahan Cipayung.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cipayung memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,12 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis, Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan dan Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

Adanya koordinasi yang baik dan lancar antara Babinsa, Bimaspol, RT, RW dengan Pihak Penyelenggara Kegiatan.

2. Kelurahan Ceger

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Ceger memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,93 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Kompetensi, Biaya dan Sarana (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Kurangnya kompetensi PPSU karena tingkat pendidikan yang masih rendah
- b. Banyak PPSU tidak memiliki ketrampilan khusus karena kurang pelatihan.
- c. Persepsi / anggapan masyarakat bahwa menggunakan jasa PPSU harus membayar sejumlah uang, sementara PPSU memang hanya diperuntukan bagi fasilitas umum, bukan kepentingan pribadi
- d. Sarana dan prasarana yang kurang memadai karena anggaran yang terbatas.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Ceger memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,83 terdapat pada pelayanan Posyandu dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Posyandu yaitu Persyaratan, Waktu dan Biaya (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Penimbangan posyandu menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat khususnya yang memiliki balita karena dapat meningkatkan mutu kesehatan balita juga pencegahan stunting.
- b. Tidak memerlukan waktu yang lama untuk proses penimbangan hingga pengukuran tumbuh kembang balita.
- c. Posyandu memberikan banyak manfaat selain dapat memantau tumbuh kembang anak, jika datang ke posyandu akan mendapatkan Pemberian Makanan Tambahan (PMT) gratis tentunya makanan bergizi yang direkomendasikan oleh Ahli gizi.

3. Kelurahan Bambu Apus

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Bambu Apus memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,05 terdapat pada pelayanan RT/ RW, LMK dan FKDM dan 3 unsur terendah pada pelayanan RT/ RW, LMK dan FKDM yaitu Waktu penyelesaian, Hasil Kerja Petugas dan Penanganan Pengaduan (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya beberapa hal yang memang membutuhkan proses agak lama karena masih kurangnya kelengkapan administrasi pemohon/ warga.
- b. Terkadang warga yang bersangkutan tidak mengurus sendiri namun melalui pihak/ orang ketiga, sehingga makin panjang waktu penyelesaiannya.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Bambu Apus memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,10 terdapat pada pelayanan Posyandu dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Posyandu yaitu Persyaratan, Prosedur pelayanan dan Pelayanan gratis (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Kader Posyandu bekerja dengan ikhlas dan semangat
- b. Para kader melayani dengan sepenuh hati dan selalu memberikan yang terbaik.

4. Kelurahan Setu

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Setu memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,94 terdapat pada pelayanan Jumantik dan 3 unsur terendah pada pelayanan Jumantik yaitu Persyaratan, Biaya dan Kompetensi Pelaksana (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Kurangnya pengetahuan dan atau kurang mencari tahu informasi tentang spesifikasi pelayanan pengaduan Jumantik
- b. Kesigapan petugas posyandu pada pelaksanaan tugas masih dianggap kurang maksimal.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Setu memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,53 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Waktu, Penanganan sarana dan aduan dan Sarana pendukung pelayanan (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Pemberian layanan yang maksimal oleh pelayanan ketertiban umum.
- b. Kecepatan dalam pelayanan dan kemudahan setiap informasi kegiatan yang dilaksanakan Ketertiban Umum.

5. Kelurahan Lubang Buaya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Lubang Buaya memperoleh **nilai terendah** sebesar 99,78 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, Prosedur mendapatkan pelayanan mudah, dan Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Seiring perjalanan waktu udalam proses mencapai hal tersebut diatas kadangkala terjadi miskomunikasi dengan Perwakilan RT, RW dan pengguna layanan PPSU lainnya dalam melaksanakan pekerjaan

- b. Karena masa transisi dari peraturan lama ke peraturan baru yakni yang menyebabkan PPSU perlu waktu untuk melakukan penyesuaian.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cipayung memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,88 terdapat pada pelayanan RPTRA dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan RPTRA yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, Prosedur mendapatkan pelayanan mudah, Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan, Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis, Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan, Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya, . Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik dan Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengelola RPTRA diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- b. Menanamkan sikap, tingkah laku, perbuatan, tulisan dan ucapan yang baik, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugas serta pergaulan hidup sehari-hari sebagai salah satu prioritas pelayanan RPTRA

6. Kelurahan Cilangkap

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cilangkap memperoleh **nilai terendah** sebesar 98,53 terdapat pada pelayanan Jumantik dan 3 unsur terendah pada pelayanan Jumantik yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan, Pananganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja dan Prosedur mendapatkan pelayanan mudah (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. adanya efisiensi anggaran tetapi nilai tersebut sudah termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam hal pelayanan Jumantik kepada warga

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cilangkap memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,07 terdapat pada pelayanan RT/RW, LMK DAN FKDM dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan RT/RW, LMK DAN FKDM yaitu Prosedur mendapatkan pelayanan mudah, Biaya untuk mendapatkan pelayanan Gratis dan Hasil pekerja petugas umum baik dan memuaskan (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Biaya pelayanan yang diberikan oleh petugas gratis
- b. Petugas memahami tugas dan fungsinya

7. Kelurahan Munjul

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Munjul memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,93 terdapat pada pelayanan Jumantik dan 3 unsur terendah pada pelayanan Jumantik yaitu Kompetensi Pelaksana, Spesifikasi jenis pelayanan dan Sarana pendukung pelayanan (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Sistem, mekanisme, dan prosedur yang kurang jelas dan masih membingungkan masyarakat
- b. Kurangnya sosialisasi terkait prosedur baru yang berlaku

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Munjul memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,47 terdapat pada pelayanan PKK dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PKK yaitu Sistem mekanisme prosedur, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Petugas (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelaksana sangat sabar dalam menghadapi masalah di Wilayah
- b. Adanya Sumber Daya Manusia yang baik dalam mendukung kegiatan pelayanan PKK sehingga dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelaksana dan warga.

8. Kelurahan Pondok Ranggan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pondok Ranggan memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,57 terdapat pada pelayanan Jumantik dan 3 unsur terendah pada pelayanan Jumantik yaitu Persyaratan, Perilaku Petugas Pelayanan dan Sarana pendukung pelayanan(Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena : adanya efisiensi anggaran tetapi nilai tersebut sudah termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam hal pelayanan Jumantik kepada warga.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pondok Ranggan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,04 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Persyaratan, Biaya dan Hasil Kerja Petugas (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari jenis pelayanan ketertiban umum petugas sudah melaksanakan sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku.
- b. Petugas pelayanan ketertiban umum menanamkan sikap, tingkah laku, perbuatan, tulisan dan ucapan yang baik, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugas.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa bahwa yang memiliki kualitas IKM pelayanan terendah adalah Kelurahan Bambu Apus dan Kelurahan Cipayung sedangkan yang memiliki IKM pelayanan tertinggi di Kelurahan Lubang Buaya

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan

$$\begin{aligned} \text{IKM Kecamatan Cipayung} &= \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}} \\ &= 768,42 : 8 = 96,05 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cipayung Pada tahun 2023 dengan nilai 96,05 (mutu pelayanan A)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Cipayung pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 96,05 hal tersebut dikarenakan ada beberapa kelurahan yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, yaitu:
 - a. Kelurahan Lubang Buaya
 - b. Kelurahan Cilangkap
 - c. Kelurahan Ceger
 - d. Kelurahan Pondok Ranggon
 - e. Kelurahan Setu
2. Masih ada beberapa kelurahan yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada Kelurahan Cipayung, Kelurahan Munjul dan Kelurahan Bambu Apus rendah, karena berada di bawah nilai IKM Kecamatan sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cipayung perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut : (dari sisi jenis layanan dan masing – masing kelurahan di bawah nilai IKM kecamatan)

a. Kelurahan Cipayung

Terhadap jenis semua unsur pelayanan

Saran perlu ditingkatkan semua unsur pelayanan masyarakat

b. Kelurahan Bambu Apus

Terhadap jenis semua unsur pelayanan

Saran perlu ditingkatkan semua unsur pelayanan masyarakat

c. Kelurahan Cilangkap

Terhadap jenis semua unsur pelayanan

Saran perlu ditingkatkan semua unsur pelayanan masyarakat

d. Kelurahan Munjul

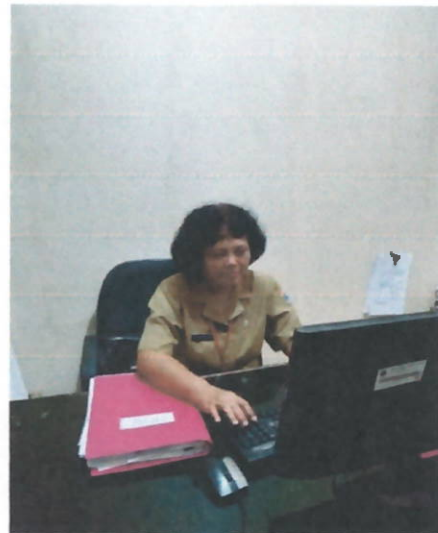
Terhadap jenis semua unsur pelayanan

Saran perlu ditingkatkan semua unsur pelayanan masyarakat

LAMPIRAN :

- 1. Foto-foto Pendukung Kegiatan**
- 2. Keputusan Camat tentang pembentukan tim**
- 3. Keputusan masing-masing Lurah tentang pembentukan tim**
- 4. Kerangka Acuan Kerja Kelurahan dan Kecamatan**
- 5. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan**

1. Foto-foto Pendukung Kegiatan



5. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan

a. Nilai per unsur di Kelurahan Cipayung (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------|-------|----------|-------|-------|----------------------|
| | Jumantik | Ketertiban Umum | PKK | Posyandu | PPSU | RPTRA | RT, RW, LMK dan FKDM |
| 9 Unsur Pelayanan : | | | | | | | |
| 1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudahmudah | 90,20 | 94,95 | 93,89 | 93,70 | 93,08 | 94,96 | 93,51 |
| 2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah | 89,94 | 95,16 | 94,46 | 93,53 | 93,38 | 95,14 | 93,32 |
| 3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan | 90,85 | 94,74 | 94,84 | 93,70 | 93,08 | 94,77 | 93,70 |
| 4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis | 91,10 | 95,37 | 94,08 | 93,19 | 93,52 | 94,21 | 94,65 |
| 5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan | 90,97 | 95,58 | 94,84 | 93,36 | 93,52 | 95,33 | 93,70 |
| 6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya | 90,20 | 95,16 | 94,65 | 93,53 | 93,23 | 94,77 | 92,74 |
| 7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat | 91,88 | 95,37 | 95,03 | 93,53 | 93,97 | 95,33 | 93,32 |
| 8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik | 90,07 | 94,95 | 94,84 | 93,53 | 93,38 | 94,96 | 92,93 |
| 9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik | 90,75 | 94,74 | 94,27 | 93,36 | 93,97 | 94,96 | 93,32 |
| IKM masing-masing unsur pelayanan | 90,66 | 95,12 | 94,54 | 93,50 | 93,46 | 94,94 | 93,47 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan | 93,67 | | | | | | |

b. Nilai per unsur di Kelurahan Ceger (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | IKM per Unsur |
|--|-------------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------------------|---|
| | Pelayanan PPSU | Pelayanan Ketertiban Umum | Pelayanan Posyandu | Pelayanan Jumantik | Pelayanan PKK | Pelayanan RT,RW, LMK fam FKDM | |
| 9 Unsur | | | | | | | |
| 1. Persyaratan | 94.93 | 96.92 | 97.93 | 97.74 | 97.55 | 97.74 | 97.13 |
| 2.Sistem, Mekanisme, Prosedur | 94.76 | 96.73 | 97.93 | 97.74 | 97.93 | 97.74 | 97.13 |
| 3. Waktu | 95.27 | 96.73 | 97.93 | 97.74 | 97.74 | 97.55 | 97.16 |
| 4. Biaya | 94.59 | 97.30 | 97.93 | 97.74 | 97.36 | 97.55 | 97.07 |
| 5.Hasil Kerja | 95.27 | 96.73 | 97.74 | 97.74 | 97.55 | 97.36 | 97.06 |
| 6. Kompetensi | 94.42 | 96.92 | 97.74 | 97.74 | 97.93 | 97.74 | 96.92 |
| 7. Perilaku | 95.43 | 97.11 | 97.74 | 97.55 | 97.74 | 97.74 | 97.21 |
| 8. Penanganan saran dan aduan | 94.93 | 97.11 | 97.74 | 97.93 | 97.74 | 97.36 | 97.13 |
| 9. Sarana | 94.76 | 96.92 | 97.74 | 97.93 | 97.93 | 97.55 | 97.13 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan | 94.93 | 96.94 | 97.83 | 97.77 | 97.72 | 97.60 | Total = 97.13 (total ikm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan) |

c. Nilai per unsur di Kelurahan Bambu Apus (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|
| | Pelayanan Jumantik | Pelayanan Ketertiban Umum | Pelayanan PKK | Pelayanan Posyandu | Pelayanan PPSU | Pelayanan RPTRA | Pelayanan RT/RW, LMK & FKDM |
| 9 Unsur Pelayanan : | | | | | | | |
| 1. Persyaratan | 90,49 | 89,05 | 91,10 | 92,89 | 90,69 | 90 | 89,79 |
| 2. Prosedur pelayanan | 89,93 | 90 | 90,68 | 92,89 | 89,83 | 90,48 | 89,17 |
| 3. Waktu penyelesaian | 89,18 | 89,52 | 91,31 | 91,87 | 90,86 | 90,48 | 88,54 |
| 4. Pelayanan gratis | 90,67 | 90,24 | 91,31 | 92,28 | 90,17 | 91,19 | 89,17 |
| 5. Hasil kerja petugas | 89,37 | 89,52 | 90,89 | 91,87 | 91,55 | 90,95 | 88,75 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | 89,37 | 89,76 | 91,53 | 92,07 | 89,66 | 90,48 | 89,38 |
| 7. Perilaku Petugas | 89,74 | 90,24 | 91,10 | 92,28 | 90,86 | 91,67 | 88,96 |
| 8. Penanganan pengaduan | 89,74 | 90 | 90,89 | 91,26 | 90,69 | 90,71 | 88,75 |
| 9. Sarana pendukung | 88,99 | 89,29 | 90,47 | 91,46 | 90,52 | 90,71 | 88,96 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan | 89,72 | 89,74 | 91,03 | 92,10 | 90,54 | 90,74 | 89,05 |

d. Nilai per unsur di Kelurahan Setu (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | IKM per Unsur |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------------------|---|
| | Pelayanan PPSU | Pelayanan Ketertiban Umum | Pelayanan Posyandu | Pelayanan Jumantik | Pelayanan PKK | Pelayanan RT,RW, LMK fam FKDM | |
| 1. Persyaratan | 96,06 | 96,10 | 96,88 | 94,84 | 96,58 | 96,15 | 96,10 |
| 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur | 95,89 | 96,56 | 96,46 | 96,23 | 96,37 | 96,15 | 96,28 |
| 3. Waktu | 95,89 | 96,79 | 97,08 | 96,03 | 95,94 | 96,37 | 96,35 |
| 4. Biaya | 95,72 | 96,56 | 95,83 | 95,83 | 96,15 | 96,58 | 96,11 |
| 5. Hasil Kerja | 96,40 | 96,10 | 97,08 | 96,03 | 96,58 | 96,58 | 96,46 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | 96,06 | 96,56 | 96,25 | 95,63 | 96,58 | 96,15 | 96,21 |
| 7. Perilaku Petugas Pelayanan | 96,75 | 96,56 | 96,67 | 96,43 | 97,01 | 96,37 | 96,63 |
| 8. Penanganan saran dan aduan | 96,23 | 96,79 | 96,46 | 96,23 | 96,37 | 96,37 | 96,41 |
| 9. Sarana pendukung pelayanan | 95,89 | 96,79 | 96,25 | 96,23 | 95,94 | 96,15 | 96,21 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | 96,10 | 96,53 | 96,55 | 95,94 | 96,39 | 96,32 | Total =96,31 (Total IKM perunsur=Total IKM masing-masing jenis layanan |

e. Nilai per unsur di Kelurahan Lubang Buaya (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------|-------|----------|-------|-------|--------------------|---------------|
| | Jumantik | Ketertiban Umum | PKK | Posyandu | PPSU | RPTRA | RT/RW LMK dan FKDM | IKM per Unsur |
| 9 Unsur Pelayanan : | | | | | | | | |
| 1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,70 | 99,88 | 99,78 | 99,80 |
| 2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,70 | 99,88 | 99,78 | 99,80 |
| 3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,85 | 99,88 | 99,78 | 99,82 |
| 4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis? | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,70 | 99,88 | 99,78 | 99,80 |
| 5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,85 | 99,88 | 99,78 | 99,82 |
| 6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,70 | 99,88 | 99,78 | 99,80 |
| 7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,85 | 99,88 | 99,78 | 99,82 |
| 8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,85 | 99,88 | 99,78 | 99,82 |
| 9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,85 | 99,88 | 99,78 | 99,82 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan | 99,82 | 99,86 | 99,78 | 99,78 | 99,78 | 99,88 | 99,78 | 99,81 |

g. Nilai per unsur di Kelurahan Munjul (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------------------|--|
| | Pelayanan PPSU | Pelayanan Ketertiban Umum | Pelayanan Posyandu | Pelayanan Jumantik | Pelayanan PKK | Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM | IKM per Unsur |
| 9 Unsur Pelayanan : | | | | | | | |
| 1. Persyaratan | 95.31 | 97.09 | 95.45 | 94.70 | 96.39 | 95.43 | 95.73 |
| 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur | 95.54 | 97.09 | 96.14 | 95.08 | 96.88 | 95.67 | 96.07 |
| 3. Waktu | 95.54 | 96.60 | 94.77 | 95.64 | 96.63 | 95.91 | 95.85 |
| 4. Biaya | 96.21 | 96.36 | 94.77 | 95.45 | 95.91 | 97.36 | 96.01 |
| 5. Spesifikasi jenis | 94.64 | 95.63 | 95.00 | 93.75 | 96.63 | 95.43 | 95.20 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | 94.87 | 96.12 | 94.55 | 94.51 | 96.88 | 95.67 | 95.40 |
| 7. Perilaku Petugas | 96.43 | 96.84 | 96.82 | 96.02 | 96.88 | 95.43 | 96.40 |
| 8. Penanganan sarana dan aduan | 94.87 | 95.39 | 95.68 | 94.89 | 96.39 | 95.67 | 95.50 |
| 9. Sarana pendukung pelayanan | 94.87 | 96.36 | 94.55 | 94.32 | 95.67 | 95.43 | 95.20 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan | 95.36 | 96.39 | 95.30 | 94.93 | 96.47 | 95.78 | Total = 95.71 (total ikm per unsur = total ikm masing-masing jenis layanan) |

h. Nilai per unsur di Kelurahan Pondok Ranggon (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|-----------------|-------|----------|----------|-------|--------------|---------------|
| | PPSU | Ketertiban Umum | RPTRA | Jumantik | Posyandu | PKK | RT, RW, FKDM | IKM per Unsur |
| 9 Unsur Pelayanan : | | | | | | | | |
| 1. Persyaratan | 96,23 | 97,16 | 96,70 | 95,40 | 97,02 | 96,65 | 96,70 | 96,50 |
| 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur | 95,78 | 96,98 | 97,22 | 95,67 | 97,20 | 96,47 | 96,70 | 96,52 |
| 3. Waktu | 96,53 | 96,98 | 96,52 | 95,67 | 97,20 | 96,47 | 96,70 | 96,54 |
| 4. Biaya | 96,38 | 97,16 | 97,22 | 95,67 | 97,37 | 97,00 | 97,04 | 96,78 |
| 5. Hasil Kerja Petugas | 96,23 | 97,16 | 97,04 | 95,81 | 97,02 | 96,47 | 96,70 | 96,59 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | 95,63 | 96,98 | 96,87 | 95,67 | 96,85 | 96,65 | 96,52 | 96,40 |
| 7. Perilaku Petugas Pelayanan | 96,68 | 97,16 | 96,87 | 95,40 | 96,67 | 97,00 | 96,52 | 96,57 |
| 8. Penanganan saran dan aduan | 96,23 | 96,98 | 96,70 | 95,54 | 96,32 | 96,83 | 96,52 | 96,40 |
| 9. Sarana pendukung pelayanan | 95,93 | 96,80 | 97,22 | 95,27 | 96,67 | 96,83 | 96,52 | 96,40 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan | 96,18 | 97,04 | 96,93 | 95,57 | 96,93 | 96,71 | 96,66 | 96,58 |



**CAMAT KECAMATAN CIPAYUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CIPAYUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
NOMOR 32 TAHUN 2023**

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI TINGKAT KECAMATAN CIPAYUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**CAMAT KECAMATAN CIPAYUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah Provinsi DKI Jakarta di tingkat Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Cipayung Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

5. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
6. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, tanggal 24 Mei 2023.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CIPAYUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI TINGKAT KECAMATAN CIPAYUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kelurahan di Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

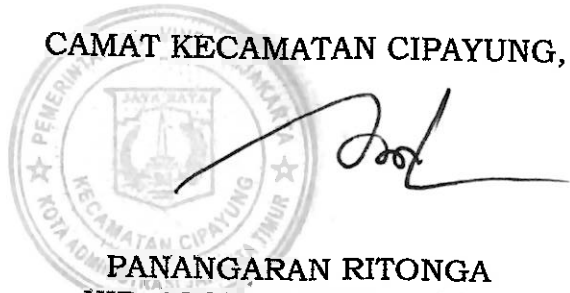
KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, adalah sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur;
- b. Melaksanakan Monitoring Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan Survei berjalan;
- c. Merekap dan membuat laporan hasil pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan di Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kota;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 26 Mei 2023

CAMAT KECAMATAN CIPAYUNG,



PANANGARAN RITONGA
NIP. 196810211994031001

Tembusan:

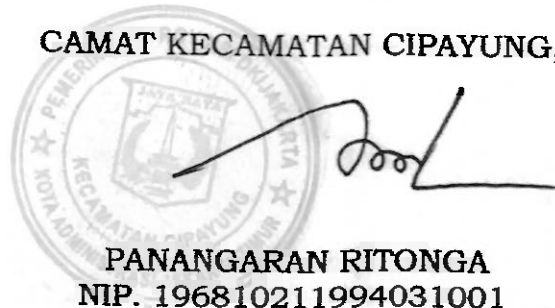
1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur

Lampiran : Keputusan Camat Kecamatan Cipayung
Nomor : 32 Tahun 2023
Tanggal : 26 Mei 2023

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI TINGKAT KECAMATAN CIPAYUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

- Pengarah : Camat Kecamatan Cipayung
Penanggung Jawab : Wakil Camat/ Sekretaris Kecamatan Cipayung
Ketua Pelaksana : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
- Anggota : 1. Para Lurah
2. Para Kasubag Kecamatan Cipayung
3. Unsur Staf Seksi Pemerintahan
4. Unsur Staf Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup
5. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat

CAMAT KECAMATAN CIPAYUNG,



PANANGARAN RITONGA
NIP. 196810211994031001