



## **LAPORAN**

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2022**

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

**KECAMATAN JATINEGARA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya tuntutan public melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian public terhadap kualitas pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukur menilai kualitas layanan public. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan public sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan public.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 dan dimohon kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan layanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna pelayanan berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan. Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang bersifat membangun terhadap survey ini dalam rangka evaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan public.

Jakarta, 17 November 2022

  
Camat Kecamatan Jatinegara  
Kota Administrasi Jakarta Timur,  
  
H. Muchtar, SE. M.Si,  
NIP. 196703251996031004

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan public 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. 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 tolak ukur kinerja pelayanan public. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolak 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 public 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.

Survey 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 Jatinegara. 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 Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Wilayah Kecamatan Jatinegara.

## B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2021 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 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur 2022;
10. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Nomor 13 Tahun 2022 tentang Tim Monitoring dan Pelaporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di tignakt Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

## C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kecamatan Jatinegara sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui capaian kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk menentukan skala prioritas terhadap perbaikan kualitas pelayanan di masing-masing kelurahan; dan
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan;
5. Stimulant dalam meningkatkan pelayanan public di tingkat kelurahan dan kecamatan.

#### **D. Manfaat**

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

1. Untuk mengetahui kinerja kecamatan secara periodic;
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 Survey 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 Kecamatan.

#### **E. Sasaran**

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

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public baik yang berkaitan dengan pelayanan Ketertiban Umum dan pelayanan PPSU tingkat kelurahan;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan public;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public baik di kelurahan maupun kecamatan/

#### **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jatinegara yang dilakukan oleh 8 (delapan) Kelurahan mencakup 9 (Sembilan) unsur, yaitu :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
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 menurus 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 dan 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 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

### G. Jenis Pelayanan Yang di Survei

Ada 6 (enam) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survey 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 Jumantik adalah pelaksanaan pencegahan penyakit menular Demam Berdarah yang di akibatkan oleh nyamuk aedesagyfti dengan cara melakukan pemberantasan sarung nyamuk, antara lain sarana penampung air bersih, tempat genangan air, dan Kebun ,
4. Pelayanan Posyandu merupakan pelayanan Kesehatan dengan memberdayakan masyarakat untuk memeriksa kesehatan Ibu dan Anak serta Kaum Lansia.
5. Pelayanan PKK adalah memberikan pelayanan atau pembinaan terhadap masyarakat khususnya kaum perempuan untuk meningkat kesejahteraan Keluarga baik dalam bidang pendidikan dan kesehatan msupun Isinnys.
6. RPTRA Merupakan pelayan Ruang Publik Terbuka Ramah Anak merupakan sarana yang dibangun oleh pemerintah untuk memfasilitas anak dalam berinteraksi, pengembangan daya kretifitas , khususnya bagi anak usia sekolah dan remaja.

#### H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jatinegara dilaksanakan pada tanggal 18 November 2022 sampai dengan 25 November 2022 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatinegara.

No	Kegiatan	Bulan																			
		September					Oktober					November					Desember				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Evaluasi SKM 2021																				
2.	Persiapan dan Perencanaan SKM 2021																				
3.	Sosialisasi SKM 2021																				
4.	Pelaksanaan SKM																				
5.	Pengolahan Data																				
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan																				
7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan																				
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																				

## BAB II METODELOGI

### A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Jatibegara Nomor 39 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatinegara.

### B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

#### 1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatinegara dilaksanakan pada tanggal 07 November 2022 sampai dengan 18 November 2022.

#### 2. Ruang Lingkup

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

- a. Kelurahan Kampung Melayu;
- b. Kelurahan Balimester;
- c. Kelurahan Bidaracina;
- d. Kelurahan Cipinang Cempedak;
- e. Kelurahan Rawabunga;
- f. Kelurahan Cipinang Besar Utara;
- g. Kelurahan Cipinang Besar Selatan dan
- h. Kelurahan Cipinang Muara

#### 3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatinegara merupakan kompilasi data dari 2 (dua) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 4.403 (100 x 6 Jenis X 8 Kelurahan) responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut :

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 876 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 815 responden;
- c. Pelayanan Jumntik berjumlah 733 responden
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 751 responden
- e. Pelayanan PKK berjumlah 749 Responden
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 478 Respondem

Total jumlah responden sebanyak 4.403 (100 x 6 Jenis Pelayanan X 8 Kelurahan) responden.

#### 4. Pengumpulan dan Pengolahan data



Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatinegara 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 Jatinegara.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

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

$$91,72 = \frac{4.403}{8 \times 6}$$

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) 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**

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Orang</b>	<b>Presentase</b>
	Laki-laki	521	59,47 %
	Perempuan	355	40,53 %
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	31	
	TNI	3	
	POLRI	5	
	Swasta	148	
	Wirausaha	307	
	Lainnya...	382	
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	106	
	SMP	141	
	SMA	273	
	D3	162	
	S1	185	
	S2	9	
	Lainnya...	-	

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU di Kecamatan Jatinegara Sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Laki-laki;
2. Pekerjaan lainnya;
3. Pendidikan terakhir SMA.

**2. Pelayanan Ketertiban Umum**

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Orang</b>	<b>Presentase</b>
	Laki-laki	473	58,04 %
	Perempuan	342	41,96 %
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	19	
	TNI	2	
	POLRI	3	

	Swasta	265	
	Wirausaha	133	
	Lainnya...	393	
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	72	
	SMP	205	
	SMA	361	
	D3	81	
	S1	93	
	S2	3	
	Lainnya...		

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Jatinegara Sebagian besar :

1. Berjenis kelamin perempuan;
2. Pekerjaan lainnya;
3. Pendidikan terakhir SMA.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 8 Kelurahan lingkup Kecamatan Jatinegara dengan hasil sebagai berikut.

### 3. Pelayanan Jumantik

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Orang</b>	<b>Presentase</b>
	Laki-laki	272	37,11 %
	Perempuan	461	62,89 %
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	17	
	TNI	4	
	POLRI	6	
	Swasta	265	
	Wirausaha	127	
	Lainnya...	314	
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	76	
	SMP	197	
	SMA	283	
	D3	82	
	S1	91	
	S2	4	
	Lainnya...		

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Jatinegara Sebagian besar :

1. Berjenis kelamin perempuan;
2. Pekerjaan lainnya;
3. Pendidikan terakhir SMA.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 8 Kelurahan lingkup Kecamatan Jatinegara dengan hasil sebagai berikut.

#### 4. Pelayanan Posyandu

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Orang</b>	<b>Presentase</b>
	Laki-laki	351	46,81 %
	Perempuan	399	53,19 %
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	16	
	TNI	5	
	POLRI	9	
	Swasta	263	
	Wirausaha	137	
	Lainnya...	321	
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	75	
	SMP	215	
	SMA	284	
	D3	83	
	S1	89	
	S2	5	
	Lainnya...		

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Jatinegara Sebagian besar :

1. Berjenis kelamin perempuan;
2. Pekerjaan lainnya;
3. Pendidikan terakhir SMA.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 8 Kelurahan lingkup Kecamatan Jatinegara dengan hasil sebagai berikut.

## 5. Pelayanan PKK

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	297	39,63 %
	Perempuan	452	60,37 %
B	Pekerjaan		
	PNS	16	
	TNI	3	
	POLRI	6	
	Swasta	258	
	Wirausaha	149	
	Lainnya...	317	
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	95	
	SMP	225	
	SMA	264	
	D3	91	
	S1	71	
	S2	3	
	Lainnya...		

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Jatinegara Sebagian besar :

1. Berjenis kelamin perempuan;
2. Pekerjaan lainnya;
3. Pendidikan terakhir SMA.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 8 Kelurahan lingkup Kecamatan Jatinegara dengan hasil sebagai berikut.

## 6. Pelayanan RPTRA

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	254	53,01 %
	Perempuan	225	46,99 %
B	Pekerjaan		
	PNS	15	
	TNI	3	
	POLRI	2	
	Swasta	151	
	Wirausaha	103	
	Lainnya...	205	

C	Pendidikan Terakhir		
	SD	52	
	SMP	117	
	SMA	184	
	D3	51	
	S1	73	
	S2	2	
	Lainnya...		

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Jatinegara Sebagian besar :

1. Berjenis kelamin perempuan;
2. Pekerjaan Lainnya
3. Pendidikan terakhir SMA.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 8 Kelurahan lingkup Kecamatan Jatinegara dengan hasil sebagai berikut.

#### B. Analisis Setiap Unsur dan Pelayanan Kepuasan Masyarakat di masing-masing Kelurahan, Kecamatan Jatinegara

No	Kelurahan	Nilai Masing-masing Jenis Pelayanan					
		Pelayanan PPSU	Ketertiban Umum	Jumantik	Posyandu	PKK	RPTRA
1	Kampung Melayu	90,37%	91,48%	89,37%	88,61%	86,68%	-
2	Bidara Cina	95,66%	97,34%	-	97,22%	96,65%	97,10%
3	Bali Mester	98,29%	98,58%	86,75%	97,25%	86,50	-
4	Rawabunga	91,30%	92,50%	92,00%	91,69%	91,14%	91,79%
5	Cip. Cempedak	86,06%	85,30%	86,42%	85,62%	86,30%	88,08%
6	Cipinang Muara	99,81%	90,94%	98,44%	99,17%	99,03%	-
7	Cip. Besar Selatan	97,01%	97,65%	98,37%	98,71%	97,46%	98,08%
8	Cip. Besar Utara	87,99%	87,68%	83,65%	83,82%	80,92%	84,05%
Rata-rata Tingkat Kec.		92,14%	92,43%	90,71%	92,76%	90,46%	91,82%

**IKM Kecamatan = 91,72 %**

##### 1. Kelurahan Kampung Melayu

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Kampung Melayu memperoleh nilai terendah sebesar 86,06 terdapat pada pelayanan PKK dan 3 unsur terendah pada pelayanan PKK yaitu Prosedur mendapatkan pelayanan mudah, Persyarat pelayanan mudah, waktu penyelesaian pekerjaan . Hal ini disebabkan karena Peran serta PKK pada Tingkat RT dan RW belum kurang familier sehingga warga masyarakat kurang

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Kampung Melayu memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,86 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Perilaku Petugas Pelayanan, Persyaratan dan Sarana Prasarana berguna sesuai fungsinya, dan Prilaku petuas sopan dan ramah . Hal ini disebabkan karena :

- a. Komunikasi Petugas Pelayanan yang humanis dan mudah dipahami;
- b. Persyaratan pelayanan yang mudah, cepat tanggap dan tidak rumit;
- c. Penyelenggaraan Pelayanan tidak dipungut biaya. /Gratis.

## 2. Kelurahan Bidara Cina

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Bidara Cina memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,31 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, Hasil Kerja Petugas biasa baik dan umum, Perilaku petuas sopan dan ramah . Hal ini disebabkan karena :

- a. Pengaduan masyarakat yang segera di atasi melalui kanal CRM, sedangkan warga masih banyak nyang kurang mengerti atau mengetahui cara pengaduan melalui aplikasi CRM
- b. Kurangnya sosialisasi kepada warga tentang jenis pekerjaan PPSU.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Bidara Cina memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,12 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Prilaku Petugas sopan dan ramah saat memberikan penjelasan kepada masyarakat. Persyaratan mendapatkan pelayanan mudah, Prosedur mendapatkan pelayanan mudah. Hal ini disebabkan karena :

- a. Persyaratan mudah dan Sebagian masyarakat sudah paham perihal persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan Ketertiban Umum
- b. System, mekanisme dan prosedur yang mudah dalam Pelayanan Ketertiba Umum;
- c. Perilaku Pelaksanaan Pelayanan sudah sesuai harapan masyarakat.

## 3. Kelurahan Balimester

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Balismester memperoleh **nili terendah** sebesar 98,29 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Biaya, Sistem Mekanisme Prosedur, dan Waktu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Tidak adanya biaya/tarif yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan PPSU;
- b. Banyaknya permintaan akan pelayanan PPSU sehingga menunggu sesuai dengan penjadwalan

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Balimseter memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93,58 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur dan Waktu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Proses Mekanisme dapat langsung dikomunikasikan warga ke tokoh masyarakat masing-masing;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum dapat langsung dikomunikasikan warga ke tokoh masyarakat, Satpol PP dan unsur Babinsa dan Bhabinkamtibmas.

#### 4. Kelurahan Rawa Bunga

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Rawa Bunga memperoleh **nilai terendah** sebesar 91, 30 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu, dan Kompetensi Pelaksana. Hal ini disebabkan karena :

- a. Masih Kurangnya Kompetensi petugas dalam mendukung kelancaran dalam penyelesaian pekerjaan .
- b. Waktu penyelesaian pekerjaan hasilnya sesuai yang diharapkan.
- c. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan Kinerja petugas di tindaklanjuti dengan baik.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Rawa Bunga memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,50 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban umum yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, Biaya mendapatkan pelayanan gratis dan Sarana dan prasarana yang dipergunakan petugas dapat berfungsi dengan baik.. Hal ini disebabkan karena :

- a. Semua Pelayanan Ketertiban umum gratis;
- b. Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan sangat mendukung etos kerja dan etika kerja;
- c. Pelayanan sudah terintegrasi dengan system kerja sesuai prosedur yang ada.

#### 5. Kelurahan Cipinang Cempedak

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cipinang Cempedak memperoleh **nilai terendah** sebesar 88,09 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur terendah pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Penanganan saran dan aduan, Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Responden belum memahami cara penanganan pengaduan pelayanan ketertiban umum;
- b. Penyelesaian laporan warga memerlukan waktu lebih lama karena harus berkoordinasi dengan Dinas terkait.3



Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cipinang Cempedak memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 89,06 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PPSU yaitu Persyaratan, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Waktu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Penerima layanan sudah paham persyaratan pelayanan PPSU;
- b. Setiap pengaduan dikerjakan dan diselesaikan dengan cepat dan memuaskan;
- c. Hasil pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan memuaskan.

#### 6. Kelurahan Cipinang Muara

Hasil Survei kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cipinang Muara memperoleh **nilai terendah** sebesar 90,04 terdapat pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur terendah pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Waktu Penyelesaian, Kompetensi Petugas mendukung kelancaran penyelesaian pekerjaan, dan Prosedur memperoleh pelayanan mudah. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya pemahaman responden terkait sistim, mekanisme serta prosedur dalam pelayanan Ketertiban Umum
- b. Waktu pelayanan yang terjadwal dan berubah – rubah sehingga terkesan penyelesaian lama
- c. Kurangnya pemahaman responden terhadap pelayanan ketertiban umum tidak dipungut biaya atau gratis.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cipinang Muara memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,81 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PPSU yaitu Persyaratan dalam memperoleh pelayanan mudah, Kompetensi petugas mendukung semua penyelesaian pekerjaan dan Perilaku Petugas yang sopan dan ramah.. Hal ini disebabkan karena :

- a. Responden sudah paham persyaratan pelayanan PPSU yang diperoleh dengan mudah:
- b. Semua penanganan pengaduan dikerjakan dan diselesaikan dengan mudah dan memuaskan.
- c. Petugas PPSU sudah banyak mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat.

#### 7. Kelurahan Cipinang Besar Selatan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cipinang Besar Selatan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,01 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Persyaratan memperoleh pelayanan mudah, waktu penyelesaian dan Biaya untuk memperoleh pelayanan gratis Hal ini disebabkan karena :

- a. Responden belum memahami cara penggunaan pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan PPSU.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cipinang Besar Selatan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,14 terdapat pada pelayanan RPTRA dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Posyandu yaitu Persyaratan memperoleh pelayanan mudan, waktu penyelesaian dan biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis. Hal ini disebabkan karena :

- a. Responden sudah familier dengan persyaratan untuk memperoleh pelayanan Posyandu
- b. Responden menilai waktu penyelesai telah sesuai dan hasilnya cukup memuaskan
- c. Pelaksanaan pelayan dilakukan secara gratis dansungguh-sungguh/

#### 8. Kelurahan Cipinang Besar Utara

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cipinang Besar Utara memperoleh **nilai terendah** sebesar 83,95 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Kompetensi Pelaksana, Waktu, dan Penanganan Saran dan Aduan. Hal ini disebabkan karena :

- a. Responden menilai kurangnya dukungan petugas dalam kelancaran penyelesaian pekerjaan;
- b. Responden belum memahami cara penggunaan pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan PPSU.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cipinang Besar Utara memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,35 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Biaya, Persyaratan, dan Perilaku Petugas Pelayanan. Hal ini disebabkan karena :

- a. Responden sudah paham persyaratan pelayanan Ketertiban Umum yang diperoleh dengan mudah
- b. Semua penanganan pengaduan dikerjakan dan diselesaikan dengan mudah dan memuaskan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa yang memiliki kualitas IKM pelayanan terendah adalah Kelurahan Cipinang Besar Utara dan yang memiliki IKM pelayanan tertinggi di Balimester.

#### C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan

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

$$= 733,76 : 8 = 91,72$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatinegara pada tahun 2022 dengan nilai 91,72 (mutu pelayanan A)

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Jatinegara pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 91,72 hal tersebut dikarenakan ada beberapa kelurahan yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM Kecamatan, yaitu :
  - a. Kelurahan Cipinang Muara
  - b. Kelurahan Bidaracuna
  - c. Kelurahan Balimester
  - d. Kelurahan Cipinang Besar Selatan
  
2. Masih ada beberapa kelurahan yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada Kelurahan Cipinang Besar Utara rendah, karena berada di bawah nilai IKM Kecamatan sehingga masing memerlukan perbaikan, yaitu :
  - a. Kelurahan Cipinang Cempedak
  - b. Kelurahan Rawabunga
  - c. Kelurahan Kampung Melayu
  - d. Kelurahan Cipinang Besar Utara

#### B. Saran

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

##### 1). Kelurahan Bidaracina

Terhadap jenis layanan Ketertiban Umum

Saran :

- Agar prosedur mendapatkan pelayanan dimudahkan dan prosedur jangan berbelit-belit
- Meningkatkan SDM petugas pelayanan
- Agar setiap pengaduan ditangani lebih cepat dan tepat

Terhadap jenis layanan PPSU

Saran :

- Meningkatkan kinerja dan SDM petugas
- Mempercepat setiap penyelesaian pekerjaan
- Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung

2). Kelurahan Rawabunga

Terhadap jenis layanan Ketertiban Umum

Saran :

- SDM para petugas agar ditingkatkan sehingga hasil pekerjaan memuaskan
- Kurangnya sarana dan prasarana dalam menangani pengaduan masyarakat
- Memberikan pengarahan dan motivasi kepada para petugas

Terhadap jenis layanan PPSU

Saran :

- Meningkatkan SDM para petugas
- Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung
- Merubah perilaku para petugas

3) Kelurahan Cipinang Besar Utara

Terhadap jenis layanan Ketertiban Umum

Saran :

- SDM para petugas agar ditingkatkan sehingga hasil pekerjaan memuaskan
- Kurangnya sarana dan prasarana dalam menangani pengaduan masyarakat
- Memberikan pengarahan dan motivasi kepada para petugas

Terhadap jenis layanan PPSU

Saran :

- Meningkatkan SDM para petugas
- Kurangnya dukungan dana pendukung
- Merubah perilaku para petugas

4) Kelurahan Kampung Melayu

Terhadap jenis layanan PPSU

Saran :

- SDM para petugas agar ditingkatkan sehingga hasil pekerjaan memuaskan
- Kurangnya sarana dan prasarana dalam menangani pengaduan masyarakat
- Memberikan pengarahan dan motivasi kepada para petugas

5). Kelurahan Cipinang Cempedak

Terhadap jenis layanan PPSU

Saran :

- Meningkatkan keterampilan para petugas
- Kurangnya sarana dan prasarana dalam menangani pengaduan masyarakat
- Meningkatkan koordinasi dengan UKPD lain

6) Kelurahan Cipinang Besar Selatan

Terhadap jenis layanan PPSU

Saran :

- Meningkatkan keterampilan para petugas
- Kurangnya sarana dan prasarana dalam menangani pengaduan masyarakat
- Meningkatkan koordinasi dengan UKPD lain

**LANPIRAN DATA PENDUKUNG SKM SEBAGAUMA TERLAMPIR TERDIRI DARI :**

- 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**

Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Bidara Cina

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN					
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU	RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	96,54	97,58	97,06	97,39	96,09	97,01
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	96,54	97,58	97,06	97,39	95,83	97,76
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	96,92	97,04	96,32	97,01	95,05	97,39
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	95,77	96,77	95,59	96,64	94,79	96,64
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	96,54	97,31	97,43	97,39	95,31	97,39
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	96,92	97,31	96,32	97,01	96,09	96,64
7. Perilaku Petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	96,54	98,12	96,69	97,39	95,31	96,64
8. Penanganan Pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	96,54	97,58	96,69	97,01	96,35	97,01
9. Sarana dan prasana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	97,31	96,77	96,69	97,76	96,09	97,39
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	96,62	97,34	96,65	97,22	95,66	97,10

Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Kampung Melayu

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN				
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU
9 Unsur Pelayanan :					
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	88,55	90,41	86,22	88,18	90,19
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	88,05	91,17	86,06	88,18	90
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	89,66	91,54	86,38	88,41	90,56
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	90,27	92,86	86,86	89,77	89,26
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	89,41	91,17	86,38	88,86	90,19
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	89,29	91,35	86,86	88,64	90,19
7. Perilaku Petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	89,66	91,35	88,3	88,18	91,67
8. Penanganan Pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	89,9	91,73	86,54	88,64	91,11
9. Sarana dan prasana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	89,53	91,73	86,54	88,64	90,19
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	89,37	91,48	86,68	88,61	90,37



Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Balimester

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN				
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU
9 Unsur Pelayanan :					
1. Persyaratan	97,29	97,57	97,37	98,63	96,55
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	97,52	97,85	97,65	98,75	97,15
3. Waktu	97,24	97,52	97,32	98,75	96,15
4. Biaya	97,51	97,79	97,59	98,85	96,15
5. Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,42	97,7	97,5	98,76	97,15
6. Kompetensi Pelaksana	97,15	97,43	97,23	98,49	96,15
7. Perilaku Petugas Pelayanan	97,55	97,83	97,63	98,85	97,15
8. Penanganan Saran dan Aduan	97,25	97,53	97,33	98,59	98,25
9. Sarana Pendukung Pelayanan	97,4	97,68	97,48	98,74	98,42
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	97,37	97,66	97,46	98,71	97,01

Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Rawa Bunga

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN					
	Pelayanan Jumentik	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU	RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	91,6	93,06	91,27	91,8	91,9	91,59
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	91,6	92,78	91,07	90,43	91,67	92,03
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	91,4	91,67	91,07	91,21	90,71	91,16
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	92	92,78	91,47	91,8	91,43	92,67
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	92,2	92,22	90,87	91,99	91,9	91,38
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	92	92,5	91,07	91,41	90,48	91,81
7. Perilaku Petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	92,8	92,78	91,27	91,99	91,43	92,24
8. Penanganan Pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	91,8	91,94	91,07	92,19	90,95	91,81
9. Sarana dan prasana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	92,6	92,78	91,07	92,38	91,19	91,38
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	92,00	92,50	91,14	91,69	91,30	91,79

Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Cipinang Cempedak

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN					
	Pelayanan Jumentik	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU	RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	86,81	85,82	85,82	86,49	87,14	89,52
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	87,15	86,08	85,82	86,82	85,92	87,9
3. Waktu	86,11	86,6	86,19	85,47	87,85	87,5
4. Biaya	87,85	85,82	86,94	86,15	86,17	86,69
5. Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,11	82,05	86,57	84,8	85,92	87,5
6. Kompetensi Pelaksana	84,72	85,87	85,82	84,8	84,95	88,31
7. Perilaku Petugas Pelayanan	87,15	85,82	86,57	85,81	88,11	89,11
8. Penanganan Saran dan Aduan	85,76	84,79	86,19	85,47	86,65	88,31
9. Sarana Pendukung Pelayanan	85,11	85,05	86,57	84,8	86,65	87,9
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	86,31	85,32	86,28	85,62	86,60	88,08

Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Cipinang Besar Utara

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN					
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU	RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	84,81	87,25	81,16	86,65	87,56	85,25
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	81,72	89,17	80,75	85,45	89,48	84,74
3. Waktu	82,4	90,23	80,34	86,75	90,54	81,97
4. Biaya	84,71	90,15	81,61	84,65	90,46	84,05
5. Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,45	88,75	81,41	84,55	89,06	84,72
6. Kompetensi Pelaksana	83,48	85,43	80,35	80,55	85,74	83,95
7. Perilaku Petugas Pelayanan	83,45	86,02	80,35	81,35	86,33	83,63
8. Penanganan Saran dan Aduan	83,92	85,75	81,65	82,25	86,06	84,28
9. Sarana Pendukung Pelayanan	82,89	86,34	80,65	82,15	86,65	83,85
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	83,65	87,68	80,92	83,82	87,99	84,05

Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Cipinang Besar Selatan

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN					
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU	RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	98,71	97,69	97,46	98,71	96,1	98,71
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	98,28	98,46	97,46	98,71	97,08	98,71
3. Waktu	98,28	98,46	97,46	98,71	96,75	99,14
4. Biaya	98,28	98,46	97,46	98,71	96,75	97,84
5. Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,28	97,31	97,46	98,71	97,4	97,84
6. Kompetensi Pelaksana	98,28	96,92	97,46	98,71	96,75	97,41
7. Perilaku Petugas Pelayanan	98,28	97,69	97,46	98,71	97,4	97,84
8. Penanganan Saran dan Aduan	98,28	96,54	97,46	98,71	97,4	97,41
9. Sarana Pendukung Pelayanan	98,71	97,31	97,46	98,71	97,4	97,84
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	98,38	97,65	97,46	98,71	97,00	98,08

Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur  
Kelurahan Cipinang Muara

URAIAN	NILAI MASING - MASING JENIS PELAYANAN				
	JUMANTIK	KETERTIBAN UMUM	PKK	POSYANDU	PPSU
9 Unsur Pelayanan :					
1. Persyaratan	98,50	91,25	98,50	98,75	100,00
2. Sistem	97,75	90,75	98,25	98,75	99,75
3. Waktu	98,25	90,25	99,25	98,75	100,00
4. Biaya	96,75	89,50	96,50	97,50	98,77
5. Spesifikasi Jenis	98,75	91,00	99,75	99,50	99,75
6. Kompetensi	98,75	90,75	99,75	99,50	100,00
7. Perilaku Petugas	99,00	91,25	99,75	100,00	100,00
8. Penanganan Pengaduan	99,00	91,25	99,75	99,75	100,00
9. Sarana Pendukung	99,25	92,50	99,75	100,00	100,00
Indeks Kepuasan Masyarakat Masing - Masing Pelayanan	98,44	90,94	99,03	99,17	99,81



**KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN**  
**PUBLIK DIWILAYAH KECAMATAN JATINEGARAN**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**  
**TAHUN 2022**



**KASI PEMERINTAHAN**  
**KECAMATAN JATINEGARA**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**NGKA ACUAN KERJA (KAK)**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN**  
**PAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN JATINEGARA**  
**TAHUN 2022**

**A. Latar Belakang**

Pemerintah Daerah sebagai *service provide* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan public tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan public, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dan perspektif pengguna layanan atau public.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan public. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan public sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan public.

Untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Pelayanan public, maka dari itu Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melalui Bagian Kepegawaian Tata Laksana dan Pelaksana Publik Kota Administrasi Jakarta Timur yang dilaksanakan oleh Kelurahan setempat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.



## B. Maksud dan Tujuan

Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, baik persial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.

- Memetakan kinerja Unit Kerja Perangkat Daerah di Kota Administrasi Jakarta Timur yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan public di Provinsi DKI Jakarta menurut persepsi pengguna jasa layanan atau public;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan public yang lebih baik di Kota Administrasi Jakarta Timur.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
- Terpetakannya kinerja pelayanan public yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan public di Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan public melalui pencapaian indicator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

## C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

- Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodod;
- Adaya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan palayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitataif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public.
- Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh paratur penyyelenggara pelayanan public;
- Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public;

- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada Kota Administrasi Jakarta Timur.

#### **D. Instrumen Survei**

Instrument yang dipergunakan dalam kegiatan ini menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya : (Jumlah responden disebutkan)

##### **1. Identitas Responden**

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

##### **2. Pendapat Responden**

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan public. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 9 unsur tersebut terdiri dari :

###### **a) Persyaratan**

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

###### **b) Prosedur**

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

###### **c) Waktu Pelayanan**

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

###### **d) 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.

e) 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.

f) Kompetensi Pelaksana

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

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

**E. Jadwal Pelaksanaan**

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan																							
		September					Oktober					November					Desember								
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
1.	Evaluasi SKM 2021																								
2.	Persiapan dan Perencanaan SKM 2022																								
3.	Sosialisasi SKM 2022																								
4.	Pelaksanaan SKM																								
5.	Pengolahan Data																								
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan																								
7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan																								
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																								

## F. Biaya Kegiatan

Biaya Pelaksanaan kegiatan dibebankan pada APBD melalui DPA Kecamatan dan Kelurahan masing-masing tahun anggaran 2022..

Demikianlah Kerangka Acuan Kerja (KAK) ini dibuat, agar dapat dipergunakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 September 2022

Kepala Seksi Pemerintahan  
Kecamatan Jatinegara



Ahmad Maulana, S.IP, M.Si  
NIP. 196507021985031001

Mengetahui /Menyetujui  
Sekrtaris Kecamatan Jatinegara  
Kota Administrasi Jakarta Timur



Sapto Tjahjadi, SE  
NIP. 197109161991011002

Mengetahui /Menyetujui  
Camat Kecamatan Jatinegara  
Kota Administrasi Jakarta Timur



H. Muchtar, SE, M.Si  
NIP. 196703251996031004



**KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN JATINGARA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
NOMOR 13 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH  
KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2022**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**ÇAMAT KECAMATAN JATINEGARA,**

**Menimbang :**

- a. Bahwa salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara pelayanan public wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, juga sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu mendapat perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Jatinegara Tahun 2022.

**Meningat :**

1. Undang – undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang – undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

3. Ketua
  - a. Berkoordinasi dengan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) terkait;
  - b. Memonitor pelaksanaan dan mekanisme kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Jatinegara Tahun 2021.
4. Anggota
  - a. Mempersiapkan kelengkapan administrasi dan kelengkapan kegiatan;
  - b. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan sosialisasi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
  - c. Membagikan kuesioner kepada masyarakat, memandu pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner, menghitung nilai kepuasan masyarakat dan menyampaikan Analisa terkait indikator mana yang dirasa kurang memuaskan dan indikator mana yang mendapat penilaian paling baik.
  - d. Melakukan perhitungan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
  - e. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan disampaikan ke Tingkat Kecamatan Jatinegara secara berjenjang.
5. Sekretariat
  - a. Mengolah data laporan dari kelurahan dan memverifikasi hasil penilaian di tingkat Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur.
  - b. Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kecamatan Jatinegara kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal yang telah ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 13 September 2022

Camat Kecamatan Jatinegara  
Kota Administrasi Jakarta Timur

  
H. Muchtar, SE, M.Si  
NIP 196703251996031004

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
2. Kepala Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Setda Prov. DKI Jakarta
3. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
4. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur;
5. Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Timur;
6. Asisten Administrasi dan Kesra Sekko Administrasi Jakarta Timur
7. Para Lurah se-Kecamatan Jatinegara.

7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
11. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
13. Keputusan Walikota kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN JATINEGARA TAHUN 2022
- KESATU :** Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober s.d. Desember 2022 di wilayah Kecamatan dan Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara;
- KEDUA :** Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Jatinegara Tahun 2022 dengan Susunan Tim Pelaksana Kegiatan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KETIGA :** Rincian tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Jatinegara Tahun 2022 sebagaimana dimaksud pada dictum KEDUA sebagai berikut :
1. Pengarah
    - a. Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Jatinegara Tahun 2022;
    - b. Memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Jatinegara Tahun 2022.
  2. Penanggung Jawab
 

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan jatinegara Tahun 2021.

Lampiran : Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara  
Nomor : 13 Tahun 2022  
Tanggal : 13 September 2022

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH  
KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2021**

1.	Pengarah	:	a.	Camat Kecamatan jatinegara
			b.	Wakil Camat Kecamatan Jatinegara
2.	Penanggung Jawab	:		Sekretaris Kecamatan Jatinegara
3.	Ketua	:		Kepala Seksie Pemerintahan Kecamatan Jatinegara
4.	Anggota	:	a.	Para Lurah se-Kecamatan jatinegara
			b.	Para Kepala Seksi Kecamatan Jatinegara
			c.	Para Kepala Sub Bagian Kecamatan Jatinegara
5.	Sekretariat	:		Unsur Sekretariat Kecamatan Jatinegara

Camat Kecamatan Jatinegara  
Kota Administrasi Jakarta Timur

  
H. Muchtar, SE, M.Si,  
NIP 196703251996031004