



## **LAPORAN**

### **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cakung Barat Tahun 2023**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

**Kecamatan Cakung  
Kota Administrasi Jakarta Timur**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum .....	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran .....	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
<b>BAB II METODELOGI</b>	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat .....	
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	
3. Jumlah Responden.....	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.</b>	
A . Identitas/Karakter Responden.....	
1. Jenis Kelamin.....	
2. Pendidikan Terakhir.....	
3. Pekerjaan.....	
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	
1. Pelayanan Jumantik.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	

- 3. Pelayanan PKK .....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, F Terakhir)
- 4. Pelayanan Posyandu.....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- 5. Pelayanan PPSU.....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- 6. Pelayanan RPTRA.....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- 78. Pelayanan RT\_RW.....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan .....
  - 1. Unsur Persyaratan
  - 2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur
  - 3. Unsur Waktu
  - 4. Unsur Biaya
  - 5. Unsur Spesifikasi jenis pelayanan
  - 6. Unsur Kompetensi Pelaksana
  - 7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
  - 8. Unsur Penanganan saran dan aduan
  - 9. Unsur Sarana pendukung pelayanan
- D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

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

**Lampiran**

- a. Foto Foto Pendukung Kegiatan
- b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim
- c. 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 Kelurahan Cakung Barat. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 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 251 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan;
8. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023
9. Keputusan Camat Cakung Nomor e-0017 Tahun 2023 Tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administras Jakarta Timur Tahun 2023;

10. Keputusan Lurah Cakung Barat Nomor e-0041 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Cakung Barat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cakung Barat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Cakung Barat secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan.

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cakung Barat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

### **E. Sasaran**

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cakung Barat sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; .

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

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cakung Barat sebagai berikut :

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. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat**

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cakung Barat dilaksanakan pada triwulan II Tahun Anggaran 2023 dengan jadwal sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan												
	April					Mei				Juni			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
1	1	2											
2			3										
3			3	4									
4					5	1							
5						1	2						
6							2	3					
7									4	1			
8										1	2		

## **BAB II**

### **METODELOGI**

#### **A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat**

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Cakung Barat Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cakung Barat

#### **B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### **1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cakung Barat dilaksanakan pada triwulan II Tahun Anggaran 2023.

##### **2. Sasaran dan Lokasi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan Jumantik berjumlah 110 RT, dan 10 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 110 RT, dan 10 RW
- c. Pelayanan PKK berjumlah 110 RT, dan 10 RW
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 110 RT, dan 10 RW
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 110 RT, dan 10 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 4 RPTRA
- g. Pelayanan RT RW berjumlah 110 RT, dan 10 RW

##### **3. Jumlah Responden**

Jumlah responden pada Kelurahan Cakung Barat sebanyak 700 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik berjumlah 100 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden;
- c. Pelayanan PKK berjumlah 100 responden;
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 100 responden;
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden;
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 100 responden. dan
- g. Pelayanan RT\_RW berjumlah 100 responden.

#### 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

#### 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 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 i	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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Cakung Barat dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 7 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$$

### BAB III

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Identitas/Karakter Responden

#### 1. Pelayanan Jumantik

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

Jenis Kelamin	Orang	Presentase
Laki-laki	38	38%
Perempuan	62	62%
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga	40	40%
Kader/ Pengurus Jumantik	20	20%
Ketua/ Perangkat RT dan RW	17	17%
Pelajar/ Mahasiswa	5	5%
Pegawai Swasta	5	5%
Swasta	4	4%
Wirausaha	3	3%
Petugas Ketertiban Umum	3	3%
Lainnya....	3	3%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	-	-
SMP	2	2%
SMA	98	98%
D3	-	-
S1	-	-
S2	-	-
Lainnya ...	-	-

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 2. Pelayanan Ketertiban Umum

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

	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	72	72%
	Perempuan	28	28%
	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	16	16%
	Kader/ Pengurus Jumantik	5	5%
	Ketua/ Perangkat RT dan RW	54	54%
	Pegawai Swasta	10	10%
	Pelajar/ Mahasiswa	3	3%
	Petugas Ketertiban Umum	1	1%
	PNS/ Guru	1	1%
	Swasta	5	5%
	Lainnya ...	5	5%
	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	1	1%
	SMP	3	3%
	SMA	96	96%
	D3	-	-
	S1	-	-
	S2	-	-
	Lainnya ...	-	-

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

1. Berjenis kelamin Laki-Laki
2. Pekerjaan Ketua/ Perangkat RT dan RW
3. Pendidikan Terakhir SMA

### 3. Pelayanan PKK

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

	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	23	23%
	Perempuan	77	77%
	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	43	43%
	Kader/ Pengurus Jumantik	23	23%
	PNS / Guru	1	1%
	Ketua/ Perangkat RT dan RW	10	10%
	Pegawai Swasta	8	8%
	Pelajar / Mahasiswa	5	5%
	Wirausaha	6	6%
	Lainnya ...	4	4%
	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	1	1%
	SMP	5	5%
	SMA	94	94%
	D3	-	-
	S1	-	-
	S2	-	-
	Lainnya ...	-	-

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

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

#### 4. Pelayanan Posyandu

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

	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Orang</b>	<b>Presentase</b>
	Laki-laki	13	13%
	Perempuan	87	87%
	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	47	47%
	Kader/ Pengurus Jumantik	22	22%
	Ketua/ Perangkat RT dan RW	10	10%
	Pegawai Swasta	9	9%
	Pelajar/ Mahasiswa	4	4%
	Petugas Ketertiban Umum	1	1%
	PNS/ Guru	1	1%
	Swasta	2	2%
	Lainnya ...	4	4%
	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	1	1%
	SMP	3	3%
	SMA	96	96%
	D3	-	-
	S1	-	-
	S2	-	-
	Lainnya ...	-	-

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

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

## 5. Pelayanan PPSU

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

	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	37	37%
	Perempuan	63	63%
	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	19	19%
	Kader/ Pengurus Jumantik	11	11%
	Ketua/ Perangkat RT dan RW	33	33%
	Pegawai Swasta	9	9%
	Pelajar/ Mahasiswa	6	6%
	Petugas Ketertiban Umum	4	4%
	Swasta	8	8%
	Wirausaha	5	5%
	Lainnya ...	5	5%
	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	-	-
	SMP	2	2%
	SMA	98	98%
	D3	-	-
	S1	-	-
	S2	-	-
	Lainnya ...		

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ketua RT\_RW
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 6. Pelayanan RPTRA

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

Jenis Kelamin	Orang	Presentase
Laki-laki	22	22%
Perempuan	78	78%
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga	62	62%
Kader/ Pengurus Jumantik	15	15%
Ketua/ Perangkat RT dan RW	5	5%
Pegawai Swasta	9	9%
Pelajar/ Mahasiswa	3	3%
Petugas Ketertiban Umum	1	1%
Swasta	3	3%
Wirausaha	1	1%
Lainnya....	1	1%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	-	-
SMP	2	2%
SMA	98	98%
D3	-	-
S1	-	-
S2	-	-
Lainnya ...	-	-

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 7. Pelayanan RT\_RW

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

	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	38	38%
	Perempuan	62	62%
	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	12	12%
	Kader/ Pengurus Jumantik	15	15%
	Ketua/ Perangkat RT dan RW	7	7%
	Pegawai Swasta	48	48%
	Pelajar/ Mahasiswa	5	5%
	Petugas Ketertiban Umum	1	1%
	Swasta	4	4%
	Wirausaha	4	4%
	Lainnya....	4	4%
	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	-	-
	SMP	2	2%
	SMA	94	94%
	D3	-	-
	S1	4	4%
	S2	-	-
	Lainnya ...		

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Pegawai swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

## B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	PPSU	Pelayanan RPTRA	Pelayanan RT_RW	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :								
1. Persyaratan	96,67	97,66	98,67	98,54	98,14	98,23	95,55	97,64
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	96,68	97,70	98,65	98,55	98,16	98,22	95,44	97,63
3. Waktu	96,65	97,66	98,62	98,66	98,15	98,21	95,47	97,63
4. Biaya	96,62	97,68	98,68	98,68	98,16	98,24	95,48	97,65
5. Spesifikasi jenis pelayanan	96,65	97,68	98,65	98,55	98,17	98,25	95,43	97,63
6. Kompetensi Pelaksana	96,67	97,61	98,64	98,56	98,15	98,24	95,47	97,62
7. Perilaku Petugas Pelayanan	96,68	97,61	98,56	98,58	98,15	98,24	95,38	97,60
8. Penanganan saran dan aduan	96,68	97,51	98,47	98,58	98,16	98,25	95,36	97,57
9. Sarana pendukung pelayanan	96,58	97,60	98,66	98,27	98,15	98,25	95,27	97,54
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	96,65	97,63	98,62	98,55	98,15	98,24	95,43	Total = 97,61

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Cakung Barat Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,55** pada jenis pelayanan **RT\_RW** Hal ini disebabkan oleh:

- a. Masih banyaknya persyaratan administrasi

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,67** pada jenis pelayanan **PKK** Hal ini disebabkan karena:

- a. Mudah nya melakukan persyaratan pelayanan.

## **2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,44** pada jenis pelayanan **RT\_RW**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurang pemahamnya prosedur dalam pelayanan

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,65** pada jenis pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Mudahnya prosedur dalam pelayanan

## **3. Waktu penyelesaian**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,47** pada jenis pelayanan **RT\_RW**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Waktu yang diberikan dalam pekerjaan terlalu lama

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,66** pada jenis pelayanan **POSYANDU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pengerjaan sesuai dengan tugas dan keahlian masing-masing Kader Posyandu

## **4. Biaya/tarif**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,48** pada jenis pelayanan **RT\_RW**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Banyaknya biaya pengurusan

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,68** pada jenis pelayanan **PKK** dan **POSYANDU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Banyaknya laporan

## **5. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,43** pada jenis pelayanan **RT\_RW**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih banyaknya jenis pelayanan di wilayah

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,65** pada jenis pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan PKK baik dan prima

#### **6. Kompetensi pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,47** pada jenis pelayanan **RT\_RW** Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya pembinaan dari Pelatihan Penanganan

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,64** pada jenis pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya Peningkatan Kegiatan

#### **7. Perilaku pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,38** pada jenis pelayanan **RT\_RW** Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya sosialisasi Ketua RT\_RW

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,58** pada jenis pelayanan **POSYANDU** Hal ini disebabkan karena:

- a. Mengenakan seragam dan atribut dalam mengerjakan pekerjaan dan sopan santun

#### **8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,36** pada jenis pelayanan **RT\_RW**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya penanganan mengenai pengaduan yang dilaksanakan di wilayah

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,58** pada jenis pelayanan **POSYANDU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Cepatnya penanganan pengaduan yang dilakukan Posyandu

### 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar **95,27** pada jenis pelayanan **RT\_RW** Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya sarana di wilayah

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **98,66** pada jenis pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sarana dan prasarana yang ada di PKK terawat dengan baik

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

- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| a. Persyaratan          | : 97,64 |
| b. Prosedur Pelayanan   | : 97,63 |
| c. Waktu Penyelesaia    | : 97,63 |
| d. Biaya/Tarif          | : 97,65 |
| e. Hasil Kerja          | : 97,63 |
| f. Kompetensi Petugas   | : 97,62 |
| g. Perilaku Petugas     | : 97,60 |
| h. Penanganan Pengaduan | : 97,57 |
| i. Sarana Prasarana     | : 97,54 |

Rata-rata Pelayanan Per Unsur =  $\frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$

$$= 878,50 : 9 = 97.61$$

IKM Kelurahan Cakung Barat =  $\frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$

1. Pelayanan Jumanti : 96,65
2. Pelayanan Ketertiban Umum : 97,63
3. Pelayanan PKK : 98,62
4. Pelayanan Posyandu : 98,55
5. Pelayanan PPSU : 98,15
6. Pelayanan RPTRA : 98,24
7. Pelayanan RT\_RW : 95,43

$$= 683,27 : 7 = 97,61$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cakung Barat. Pada tahun 2023 dengan nilai **97,61** (mutu pelayanan A, Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik)

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Cakung Barat pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 97,61 Ada 9 unsur yang tergolong sangat baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:

1. Unsur Persyaratan
2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur
3. Unsur Waktu
4. Unsur Biaya
5. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Unsur Kompetensi Pelaksana
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
8. Unsur Penanganan Saran dan Aduan
9. Unsur Sarana Pendukung Pelayanan

#### B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cakung Barat perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap semua jenis pelayanan oleh Lurah.
- b. Memberikan informasi kepada warga mengenai persyaratan dalam mengurus pelayanan.
- c. Melakukan koordinasi dengan cepat pada Kader, RT, RW, LMK dalam mengumpulkan data.
- d. Melakukan koordinasi lintas sektor untuk mengurangi kasus DBD di wilayah.
- e. Memberikan sosialisasi kepada Kader Jumantik mengenai *self-jumantik*.



**KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)  
KEGIATAN SURVEI KEPUTUSAN MASYARAKAT  
WILAYAH KELURAHAN CAKUNG BARAT TAHUN 2023**

**A. Latar Belakang**

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* 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 publik 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 publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

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 publik. 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 publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik maka dari itu Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melalui Bagian Kepegawaian Tata Laksana dan Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Timur yang dilaksanakan oleh Kelurahan setempat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, baik parsial 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 publik di Provinsi DKI Jakarta menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik di Kota Administrasi Jakarta Timur.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik 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 publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai 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 publik secara periodik;
- Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kota Administrasi Jakarta Timur.

### D. Instrumen Survei

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

#### - **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.

#### - **Pendapat responden**

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 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 :

- **Persyaratan**

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

- **Prosedur**

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

- **Waktu pelayanan**

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

- **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.

- **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.

- **Kompetensi Pelaksana**

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

- **Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- **Maklumat Pelayanan**

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

- **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 :

Kegiatan	Bulan												
	April					Mei					Juni		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
Persiapan dan perencanaan SKM 2023 di Kelurahan dan Kecamatan ( SK Camat dan Lurah, KAK)	■												
Pelaksanaan SKM		■	■	■	■								
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)		■	■	■	■	■							
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan dan pembuatan laporan						■	■	■					
Pengumpulan hasil SKM Kecamatan ke tingkat Kota dan pembuatan laporan									■	■	■		

Demikian Kerangka Acuan Kerja (KAK) ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakart, Mei 2023  
 Lurah Kelurahancakung Barat  
 Kota Administrasi Jakarta Timur

**RAHMAT ARIF, S.IP**  
 NIP. 196604071997031003





**LURAH CAKUNG BARAT**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

KEPUTUSAN LURAH CAKUNG BARAT  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
Nomor e-0041 Tahun 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI TINGKAT KELURAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH CAKUNG BARAT  
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 kelurahan Cakung Barat Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2022;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Cakung Barat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan 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 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;

6. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
7. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
9. Surat Keputusan Camat Kecamatan Cakung Nomor e-0017 Tahun 2023 Tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administras Jakarta Timur Tahun 2023.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH CAKUNG BARAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN CAKUNG BARAT KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cakung Barat 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 Kelurahan Cakung Barat Kota Administrasi Jakarta Timur;
  - b. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cakung Barat Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintahan di tingkat kelurahan;
  - c. Menyusun laporan hasil pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cakung Barat Kota Administrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kecamatan;

KETIGA : Unit Pelayanan Publik yang akan disurvei dan dievaluasi adalah Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cakung Barat Kota Administrasi Jakarta Timur;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Mei 2023  
Lurah Kelurahan Cakung Barat  
Kota Administrasi Jakarta Timur



Rahmat Arif, S.IP  
NIP 196604071997031003

**Tembusan:**

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur
4. Camat Cakung
5. Para Ketua RW 001 - 010 Kelurahan Cakung Barat

Lampiran : Keputusan Lurah Cakung Barat  
Nomor : e-0041 Tahun 2023  
Tanggal : 29 Mei 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN CAKUNG BARAT  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

Pengarah : Camat Cakung  
Penanggung Jawab : Lurah Cakung Barat  
Ketua Pelaksana : 1. Kepala Seksi Pemerintahan  
2. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan  
Lingkungan Hidup  
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat  
Sekretaris : Sekretaris Kelurahan Cakung Barat  
Anggota : 1. Unsur Staf Seksi Pemerintahan  
2. Unsur Staf Seksi Ekonomi Pembangunan dan  
Lingkungan Hidup  
3. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat

Lurah Kelurahan Cakung Barat  
Kota Adm. Jakarta Timur



Rahmat Arif, S.IP  
NIP 196604071997031003