



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kecamatan Cakung

Tahun 2022

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bidang Jumanfik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu dan PPSU yang telah diberikan oleh Kelurahan se-Kecamatan selama tahun 2022.

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, mengamankanatkan 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.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Jakarta, November 2022

Camat Cakung

Z Kota Administrasi Jakarta Timur, 

Fajar Eko Satriyo S.STP, M.A
NIP 198108292000121001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar..... i

Daftar Isi ii

BAB I PENDAHULUAN.

A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	3
E. Sasaran	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jenis Pelayanan yang Disurvei.....	5
H. Jadwal Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan Cakung.....	6

BAB II METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .	8
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2. Ruang Lingkup	8
3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden.....	8
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	9
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan Cakung	

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.

A. Identitas/Karakter Responden.....	11
1. Jenis Kelamin.....	11
2. Pendidikan Terakhir.....	11
3. Pekerjaan.....	12

B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan pada masing-masing Kelurahan	
1. Pelayanan PPSU.....	13
2. Pelayanan Keterlibatan Umum	14
3. Pelayanan Posyandu	15
4. Pelayanan Jumantik	14
5. Pelayanan PKK	16
6. Pelayanan RPTRA	16
C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing-masing Kelurahan.....	17
1. Kelurahan Jatinegara	
2. Kelurahan Rawaterate	
3. Kelurahan Penggilingan	
4. Kelurahan Cakung Barat	
5. Kelurahan Cakung Timur	
6. Kelurahan Ujung Menteng	
7. Kelurahan Pulogebang	
D. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung.....	21

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	23
B. Saran.....	23

Lampiran

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

IKM merupakan salah satu 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 publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

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

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

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 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 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi
8. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2019.
9. Keputusan Camat Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 18 Tahun

2019 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

C. Tujuan

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

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

D. Manfaat

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

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

E. Sasaran

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

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik di kelurahan maupun kecamatan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung yang dilakukan oleh 7 (tujuh) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur yaitu :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

G. Jenis Pelayanan yang di Survei

Ada 6 (enam) jenis pelayanan dasar di Kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

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

5. Pelayanan PKK (Pembinaan Kesejahteraan Keluarga) adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia khususnya melalui 10 program pokok.
5. Pelayanan RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) adalah konsep ruang publik berupa ruang terbuka hijau atau taman yang dilengkapi dengan berbagai permainan menarik, pengawasan CCTV, ruang perpustakaan, ruang laktasi dan lainnya, yang dibangun di lokasi strategis yaitu ditengah pemukiman penduduk sehingga manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga sekitar.

H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung dilaksanakan pada bulan November minggu ke III Tahun 2022 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung

Kegiatan	Bulan																								
	Agustus					September					Oktober					November									
	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																									

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Cakung Nomor Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung dilaksanakan pada bulan November minggu ke III tahun 2022.

2. Ruang Lingkup

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

- a. Kelurahan Jatinegara;
- b. Kelurahan Rawaterate;
- c. Kelurahan Penggilingan ;
- d. Kelurahan Cakung Barat
- e. Kelurahan Cakung Timur
- f. Kelurahan Ujung Menteng; dan
- g. Kelurahan Pulogebang.

3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung merupakan kompilasi data dari 6 (enam) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 3310 responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 681 responden;
- b. Pelayanan Keterlibatan Umum berjumlah 684 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 409 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 480 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 548 responden; dan
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 508 responden.

Total jumlah responden sebanyak 3310 (dua ribu dua ratus sepuluh) responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung 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 Cakung.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

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

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

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

(Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	1780	54%
2	Perempuan	1530	46%
	Total	3.310	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Laki-laki.

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 9 (sembilan) kelompok, yaitu tidak pernah sekolah, Tamatan TK, SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	Tidak Pernah Sekolah	9	0,27%
2.	Tamatan TK	2	0,06%
3	SD	241	7%
4	SMP	585	18%
5	SMA	2132	64%
6	D3	98	3%
7	S1	236	7%

8	S2	5	0,15%
9	Lainnya	2	0,06%
Jumlah		3310	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat Pendidikan SMA sebanyak 2132 Orang atau 64%

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 13 (tiga belas) kelompok.

B	Pekerjaan		
1	PNS	33	1%
2	TNI	3	0,09%
3	POLRI	3	0,09%
4	Swasta	913	28%
5	Wirausaha	395	12%
6	Tenaga Honorer	362	11%
7	Mahasiswa	336	10%
8	Lainnya	214	6%
9	Jumantik	74	2%
10	IRT	722	22%
11	Ketua RT/RW	145	0,04%
12	Petugas Tibum	9	0,2%
13	Polri	3	0,09
Jumlah		3310	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Sebagian besar bekerja sebagai Swasta sebanyak 913 orang atau 28%

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 7 (tujuh) Kelurahan lingkup Kecamatan Cakung dengan hasil sebagai berikut:

B. Indeks berdasarkan Jenis pelayanan pada masing-masing Kelurahan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							IKM Kecamatan
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Keterlibatan Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumanik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA		
Jumlah Kelurahan								
1. Kelurahan Jatinegara	91,88	95,85	93,42	92,97	95,28	94,20	93,93	
2. Kelurahan Rawaterate	92,68	90,53	85,84	87,84	87,67	Tidak Ada	88,91	
3. Kelurahan Penggilingan	93,56	97,33	94,92	94,75	97,42	94,92	95,48	
4. Kelurahan Cakung Barat	99,28	99,27	99,28	99,31	99,31	99,30	99,29	
5. Kelurahan Cakung Timur	97,53	98,99	96,74	97,09	96,60	96,74	97,28	
6. Kelurahan Ujung Menteng	96,44	97,74	97,34	97,55	97,92	97,86	97,475	
7. Kelurahan Pulogebang	99,73	99,58	99,40	99,64	99,32	98,23	99,31	
Rata-rata masing-masing Pelayanan di Kelurahan	95,87	97,04	95,27	95,59	96,21	96,87	95,95	

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerjaan yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** pada Kelurahan Jatinegara dengan nilai 91,88 Hal ini disebabkan karena:

- a. di butuhnya waktu untuk koordinasi kepada Instansi terkait perihal pengaduan yang bukan tupoksinya PPSU
- b. kurang mendukungnya alat kebutuhan kerja apabila menindaklanjuti pengaduan dalam budang sarana dan prasarana yang berat

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki nilai tertinggi pada Kelurahan Pulo Gebang dengan nilai 99,73 Hal ini disebabkan karena:

- a. cepatnya respon pelayanan
- b. Penambahan Shift Kerja terpantau wilayah Kelurahan selama 24

2. Pelayanan Ketertiban Umum

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. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki nilai terendah dengan nilai 90,53 di Kelurahan Rawa Terate Hal ini disebabkan karena:

- a. Penerbitan PMKS di Kawasan unggulan masih banyak pedagang yang tidak terima
- b. kurang optimal nya pengaturan lalu lintas di pertigaan lampu merah antara jalan Raya Bekasi dan jalan Raya KRT. Radjiman Widjodiningrat

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur dengan nilai 99,58 pada Kelurahan Pulo Gebang Hal ini disebabkan karena:

- a. Langsung menindaklanjuti apabila mendapat aduan atau qlue pada ranah ketertiban umum
- b. Monitoring wilayah Kelurahan Rawa Terate setiap hari untuk mengindari pelanggaran Perda nomor 8 tahun 2007 tentang Ketertiban Umum
- c. Monitoring wilayah Kelurahan Rawa Terate setiap hari untuk menindak pelanggaran Perda Nomor 8 Tahun 2007 tentang Ketertiban Umu

3. Pelayanan Jumantik

Jumantik adalah Kader yang melakukan penanganan Pemberantasan Jentik Nyamuk dan di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK Jumantik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jumantik yang memiliki nilai terendah adalah kelurahan Rawa Terate dengan nilai 87,84.Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih ada warga yang tidak mau membukakan pintu saat Kader Jumantik akan melaksanakan Pemeriksaan Jentik di Rumahnya;
- b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- c. Sebagian kecil responden tidak mengetahui persis pekerjaan apa saja yang dikerjakan oleh JUMANTIK
- d. Sebagian kecil responden hanya mengetahui bahwa Pekerjaannya JUMANTIK hanya memantau keberadaan jentik nyamuk di genangan air

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki nilai tertinggi adalah Kelurahan Pulo Gebang dengan nilai 99,64 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas pelayanan ramah namun tegas apabila terdapat penemuan Jentik Nyamuk
- b. selalu memberikan edukasi bahaya jentik nyamuk atau nyamuk kepada warga masyarakat
- c. Menanamkan rasa Peduli kader terhadap warga di sekitar lingkungannya walau tanpa biaya tambahan.
- d. Lebih mengedepankan rasa toleransi kepada warga yang terdampak

4. Pelayanan Posyandu

Posyandu adalah Kader yang melakukan Pekerjaan Mengecek Kesehatan Balita dan Lansia dan di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK Posyandu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu yang memiliki nilai terendah adalah Kelurahan Rawa Terate dengan nilai 85,84 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Sarana Pendukung Posyandu Kurang memadai

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki nilai tertinggi adalah Kelurahan Pulo Gebang dengan nilai 99,40 Hal ini disebabkan karena:

- a. Perilaku Petugas yang ramah dan selalu memberikan edukasi Kesehatan di setiap pelayanan
- b. Lebih mengedepankan inovasi dan kreatifitas dilapangan sehingga dapat memaksimalkan persyaratan dan lebih tepat spesifikasi jenis pelayanan nya serta meminimalkan biaya anggaran

5. Pelayanan PKK

PKK adalah Kader Koordinator Dasawisma yang bertugas mengawasi dasawisma di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK PKK. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki nilai terendah adalah Kelurahan Rawa Terate dengan nilai 99,33 Hal ini disebabkan karena:

a. persyaratan menjadi keanggotaan dasawisma mudah tanpa di pungut biaya

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki nilai tertinggi adalah Kelurahan Rawa Terate dengan nilai 89,26 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas selalu memonitor kegiatan Dasawisma yang ada di wilayah
- b. Petugas selalu berkoordinasi dengan dasawisma di wilayah terkait kegiatannya

6. Pelayanan RPTRA

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) adalah ruang publik berupa ruang terbuka hijau ramah anak yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung perkembangan anak, kenyamanan orangtua, serta tempat berinteraksi seluruh warga dari berbagai kalangan. RPTRA terbuka untuk umum dan dibangun di tengah permukiman warga, agar manfaatnya dapat dirasakan oleh warga sekitar. Fasilitas-fasilitas dalam RPTRA tidak hanya ramah anak, namun juga ramah penyandang disabilitas. Selain itu, RPTRA juga dilengkapi dengan pengawasan CCTV (*closed circuit television*) yang membuat area ini memiliki sistem keamanan yang baik, sehingga orangtua tidak perlu khawatir terhadap keamanan anaknya ketika bermain dan belajar. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RPTRA yang memiliki nilai terendah adalah pada Kelurahan Jatinegara dengan nilai 94.20

Hal ini disebabkan karena:

- a. Ada beberapa Alat atau sarana Bermain yang sudah sebagian Rusak dan belum ada penggantian, hanya dilakukan perbaikan oleh para pengelola

PPSU, Ini disebabkan karena Kelurahan tidak diperkenankan untuk mengganggu Alat atau sarana bermain

- b. Bangunan Gedung RPTRA yang sudah cukup lama dan membutuhkan Renovasi, tidak bisa dianggarkan di Kelurahan, hanya bisa pemeliharaan saja.

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki nilai tertinggi adalah Kelurahan Cakung Barat dengan nilai masing-masing 99,30 Hal ini disebabkan karena

- a. Pelayanan di RPTRA tidak di pungut Biaya atau GRATIS ;
- b. Petugas atau Pengelola RPTRA Selalu mendapatkan Pembinaan baik dari Kelurahan maupun dari Suku Dinas PPAPP Kota Administrasi Jakarta Timur sehingga memiliki Kompetensi yang sesuai dengan Pelayanan RPTRA dan Berperilaku Baik

C.Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing-masing Kelurahan

1. Kelurahan Jatinegara

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Jatinegara memperoleh nilai terendah sebesar 91,88 terdapat pada **Pelayanan PPSU** dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Kompetensi Petugas mendukung Kelancaran Penyelesaian Semua Pekerjaannya, Hasil Kerja Petugas Umumnya Baik dan Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah. Hal ini disebabkan karena

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- b. Sebagian kecil responden tidak mengetahui persis pekerjaan apa saja yang dikerjakan oleh PPSU
- c. Sebagian kecil responden hanya mengetahui bahwa Pekerjaan PPSU hanya menyapu sampah di jalan dan pembersihan sampah saluran
- d. Sebagian kecil responden tidak mengetahui bahwa PPSU bisa melakukan tugas dengan kompetensi lainnya seperti melakukan penopangan pohon,

pembersihan rumput liar, menindaklanjuti adanya aduan masyarakat melalui aplikasi smartphone (QLUE, JAKI, CRM), dll.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Jatinegara memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,85 terdapat pada pelayanan **Ketertiban Umum** dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu, Persyaratan dalam mendapatkan Pelayanan Mudah, Kompetensi Petugas Mendukung Kelancaran Penyelesaian Semua Pekerjaannya dan Perilaku Petugas Sopan dan Ramah saat memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Hal ini disebabkan karena Dalam unsur Persyaratan Mendapat Pelayanan yang diberikan mudah dan cepat dipahami oleh masyarakat, serta pelayanan yang diberikan secara gratis.

2. Kelurahan Rawaterate

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Rawaterate memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,84 terdapat pada pelayanan **Posyandu** dan 3 unsur terendah pada pelayanan Posyandu yaitu sarana pendukung, Penanganan Saran dan Aduan dan Sistem Mekanisme. Hal ini disebabkan karena Sarana Pendukung Posyandu Kurang memadai

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Rawaterate memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,68 terdapat pada pelayanan **PPSU** dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PPSU yaitu Waktu, Perilaku Petugas dan Persyaratan. Hal ini disebabkan oleh :

- a. cepatnya respon pelayanan
- b. Penambahan Shift Kerja
- c. terpantau wilayah Kelurahan selama 24 Jam

3. Kelurahan Penggilingan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Penggilingan memperoleh **nilai terendah** sebesar 93,56 terdapat pada **Pelayanan PPSU** dan 3 unsur terendah pada Biaya, Persyaratan dan Waktu. Hal ini disebabkan oleh Keterbatasan SDM.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Penggilingan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,33 terdapat pada pelayanan Keterbitan Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan **Keterbitan Umum** yaitu perilaku tugas pelayanan, Hal disebabkan oleh :

- a. Para Petugas selalu diingatkan agar melayani sesuai SOP serta dengan hati, dan ikhlas, serta menerapkan senyum, salam, sapa.

4. Kelurahan Cakung Barat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cakung Barat memperoleh **nilai terendah** sebesar 90,08 terdapat pada pelayanan **PPSU** dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu spesifikasi jenis pelayanan, penanganan saran aduan dan dan biaya Hal ini disebabkan oleh:

- a. Masih terdapatnya kasus saluran tersumbat di wilayah
- b. Kurangnya sosialisasi petugas PPSU
- c. Kurangnya pembinaan dan pelatihan penanganan

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cakung Barat memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 91,85 terdapat pada pelayanan **PKK** dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan biaya, spesifikasi jenis dan pelaku petugas. Hal ini disebabkan oleh :

- a. Tersedianya mesin fotocopi di Kantor Kelurahan sehingga cost untuk fotocopi tidak membutuhkan biaya
- b. Sarana dan prasarana yang ada Tramtib terawat dengan baik.

5. Kelurahan Cakung Timur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cakung Timur memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,60 terdapat pada pelayanan **PKK** dan unsur terendah pada pelayanan **PKK** Sarana Pendukung Pelayanan Hal ini disebabkan karena Keterbatasan Saran Pelayanan di Kelurahan anggaran yang terbatas.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cakung Timur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,99 terdapat pada pelayanan Keterlibatan Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Keterlibatan Umum yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur dan Biaya. Hal ini disebabkan oleh

Setiap tindak lanjut laporan terkait keterlibatan umum dilaksanakan secara persuasive dan humanis.

6. Kelurahan Ujung Menteng

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Ujung Menteng memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,53 terdapat pada pelayanan **PPSU** dan 3 unsur terendah pada penanganan saran aduan, system dan kompetensi hal ini disebabkan oleh

- a. Ketidaktahuan Warga Masyarakat bahwa Pelayanan Penebangan Pohon harus ada izin dari Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Provinsi DKI Jakarta melalui PTSP sesuai dengan Peraturan yang berlaku, sehingga warga biasanya langsung memerintahkan langsung kepada PPSU yang bertugas di lingkungannya, dan PPSU menyarankan agar bersurat ke Kelurahan untuk urus ijin penebangan Pohon.
- b. Masih adanya warga yang kurang sadar dalam membuang sampah berupa sampah hasil bersih-bersih rumah missal Bangku, Sofa, Kasu dll dan meminta PPSU untuk membersihkan.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Ujung Menteng memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,92 terdapat pada pelayanan **PKK** dan 3 unsur tertinggi pada Kompetensi, Perilaku Petugas dan Saran Pendukung Pelayanan. Hal ini disebabkan oleh :

- a. Adanya Pertemuan Rutin yang diadakan setiap bulan dalam rangka melakukan evaluasi kerja dan Pembinaan terhadap Kader PKK Baik PKK Kelurahan maupun PKK RW ;
- b. Adanya Pengajian Rutin yang di laksanakan oleh PKK Kelurahan guna menjalin Silaturahmi dan Meningkatkan Iman dan Taqwa kepada Tuhan yang Maha Esa sehingga Para Kader PKK Memiliki Perilaku yang baik dan bisa menjadi Suri Tauladan bagi Warga Masyarakat d. Sarana Prasarana di

dukung dengan adanya HT maupun Group WA melalui HP yang dikoordinir oleh Organisasi Masyarakat yang tergabung dalam Komunitas Peduli Lingkungan (KOPEL) sebagai sarana Informasi dan Komunikasi dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat

7. Kelurahan Pulogebang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulogebang memperoleh nilai terendah sebesar 98,23 terdapat pada pelayanan RPTRA dan 3 unsur terendah pada pelayanan RPTRA yaitu Sarana Pendukung Pelayanan, Persyaratan dan Waktu. Hal ini disebabkan oleh :

- a. Dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan RPTRA yang berkualitas dan memuaskan pengunjung RPTRA, pengunjung wajib mengisi buku tamu, selain itu pengguna fasilitas perlu bersurat sebagai bentuk tertib administrasi RPTRA. Kadangkala ada lebih dari 1 kegiatan yang berisikan waktu sehingga memerlukan surat menyurat, penjadwalan dan waktu yang lebih untuk mengatur kegiatan tersebut.
- b. Menjaga sarana dan prasarana bukan hanya merupakan tugas pengelola RPTRA sehingga semua pihak perlu mematuhi aturan yang berlaku dalam menggunakan fasilitas seperti lapangan atau alat permainan yang ada di RPTRA.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulogebang memperoleh nilai tertinggi sebesar 95,69 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PPSU yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Petugas Pelayanan dan Penanganan Saran dan Aduan. Hal ini disebabkan oleh :

- a. Menanamkan rasa tanggung jawab dan pelayanan prima terhadap pekerjaan, membuat PPSU sudah terbiasa melaksanakan pekerjaan walau tanpa biaya tambahan.
- b. Lebih mengedepankan inovasi dan kreatifitas di lapangan dapat meminimalisir biaya anggaran.
- c. Kompetensi PPSU sudah teruji pada saat rekrutmen dan berdasarkan pengalaman kerja di lapangan

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan

IKM Kecamatan = total IKM seluruh kelurahan

Jumlah kelurahan

671,694 : 7 kelurahan = 95,95

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung Pada Tahun 2022
dengan nilai 95,95 (mutu pelayanan A = **SANGAT BAIK**)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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


1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 95,95 dengan Kategori **A** hal tersebut dikarenakan ada beberapa kelurahan yang tergolong baik dan melebihi jauh dari target karena berada di atas nilai IKM Kecamatan , yaitu:
 - a. Kelurahan Penggilingan
 - b. Kelurahan Cakung Barat
 - c. Kelurahan Cakung Timur
 - d. Kelurahan Ujung Menteng
 - e. Kelurahan Pulo Gebang
2. Masih ada beberapa kelurahan yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada Kelurahan Rawa Terate, karena berada di bawah nilai IKM Kecamatan sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

- Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut
1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap semua jenis pelayanan oleh Lurah.
 2. Memberikan informasi kepada warga mengenai persyaratan dalam mengurus pelayanan.

3. Diperlukan Sarana dan Prasarana yang memadai
4. Monitoring dan Evaluasi terhadap semua jenis pelayanan
5. Disiapkan SOP sesuai ketentuan

Camat Cakung

 Kota Administrasi Jakarta Timur



Fajar Eko Satriyo S.STP, M.A
NIP 198108292000121001

3. Diperlukan Sarana dan Prasarana yang memadai
4. Monitoring dan Evaluasi terhadap semua jenis pelayanan
5. Disiapkan SOP sesuai ketentuan

Camat Cakung
Kota Administrasi Jakarta Timur,



Fajar Eko Satriyo S.STP, M.A
NIP 198108292000121001

LAMPIRAN:

**1. Foto-foto Pendukung Kegiatan
RAPAT MONITORING SKM DI KECAMATAN CAKUNG**



2. Keputusan Camat tentang pembentukan tim



CAMAT KECAMATAN CAKUNG

KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CAKUNG NOMOR 26 TAHUN 2022

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2022 DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA CAMAT KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

Menimbang :

a. bahwa salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, 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 publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk tingkat kualitas pelayanan, juga sebagai media 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 Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

Menetapkan :

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 Pndayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Performn Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
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 Pelaksanaan Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Administrasi Jakarta Timur.

RESKUTUSKAN

Menerapkan : KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2022;

KESATU : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan September sampai dengan November 2022 di wilayah Kelurahan Se-Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur;

KEDUA : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022 dengan Susunan Tim Pelaksana Kegiatan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

- b. Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal 12 September 2022

CAMAT KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR



Satriyo
NIP. 1955 05 20000121001

Tembusan:

1. Kepala Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta
2. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
4. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
5. Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Timur
6. Asisten Administrasi dan Kera Sekko Administrasi Jakarta Timur.

Lampiran 1 : Surat Keputusan Camat Kecamatan Cakung
Nomor : 26 Tahun 2022
Tanggal : 12 September 2022

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

1. Pengarah :
 - a. Camat Kecamatan Cakung
 - b. Wakil Camat Kecamatan Cakung
 - c. Sekretaris Kecamatan Cakung
2. Penanggung Jawab : Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Cakung
3. Ketua : Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Cakung
4. Anggota :
 - a. Lurah Jatimegara
 - b. Lurah Rawaterate
 - c. Lurah Penggilingan
 - d. Lurah Cakung Barat
 - e. Lurah Cakung Timur
 - f. Lurah Ujung Menteng
 - g. Lurah Pulogebang
5. Sekretariat :
 - a. Unsur Sekretariat: Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur
 - b. Unsur Sekretariat Kelurahan Se-Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur

CAMAT KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,



KEADARUSAN Satriyo
NIP. 1985-08-29-2000121001

3. Kerangka Acuan Kerja Kelurahan dan Kecamatan (terlampir)

4. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan

a. Nilai per unsur di Kelurahan Jatinegara

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Keteriban Umum	Pelayanan JUMANTIK	Pelayanan PKK	Pelayanan POSYANDU	Pelayanan RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	91,60	96,88	93,62	96,23	95,65	93,30
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	92,58	96,18	94,15	96,23	93,48	93,75
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	91,60	95,31	92,55	93,84	94,02	95,09
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	91,99	96,18	94,68	95,89	93,48	94,20
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	91,02	95,49	90,96	94,86	95,11	93,75
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	89,84	96,35	93,09	94,18	91,85	93,75
7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	93,16	96,35	92,55	95,55	94,02	94,64
8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	93,16	95,49	92,02	95,89	89,13	95,09
9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	91,99	94,44	93,09	94,86	94,02	94,20
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	91,88	95,85	92,97	95,28	93,42	94,20
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	91,88	95,85	92,97	95,28	93,42	94,20

b. Nilai per unsur di Kelurahan Rawaterate

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					PKK
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Keterlibatan Umum	Jumantik	Poyandu		
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	92,94	90,40	87,62	86,07	86,57	
2. Sistem, Mekanisme,	92,56	90,73	88,59	85,57	87,40	
3. Waktu	93,32	90,89	87,62	85,82	87,60	
4. Biaya	92,94	90,07	87,14	85,66	88,02	
5. Spesifikasi jenis	92,56	89,07	87,86	85,66	88,02	
6. Kompetensi Pelaksana	92,56	90,89	87,62	85,82	87,40	
7. Perilaku Petugas	93,13	90,73	88,59	87,05	89,26	
8. Penanganan saran dan aduan	91,98	91,23	8,38	85,49	87,81	
9. Sarana pendukung pelayanan	92,18	90,73	88,11	85,41	86,98	
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	834,16	814,74	790,53	772,54	789,05	
IndeksKepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	92,66	90,53	87,84	85,84	87,67	

c. Nilai per unsur di Kelurahan Penggilingan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan								IKM Per Unsur	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Keterbukaan Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA				
9 Unsur Pelayanan :										
1. Persyaratan	92,5	97	93,5	94,25	96,5	95,75				94,92
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	93,75	97,5	94,25	94,25	98,25	96,75				95,79
3. Waktu	93	97,5	96	96	98,25	95				95,96
4. Biaya	91,25	95	94,25	96	96,5	94,25				94,54
5. Spesifikasi jenis pelayanan	94,75	97,5	95,25	94,25	97,5	95				95,71
6. Kompetensi Pelaksana	93,75	97,75	95,25	94,25	97,5	95				95,58
7. Perilaku Petugas Pelayanan	94,5	98,25	95,25	94,25	98,25	93,25				95,63
8. Penanganan saran dan aduan	94,5	97,75	95,25	94,25	97,5	94,25				95,58
9. Sarana pendukung pelayanan	94	97,75	95,25	95,25	96,5	95				95,63
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	93,56	97,33	94,92	94,75	97,42	94,92				Total = 95,48

d. Nilai per unsur di Kelurahan Cakung Barat

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan								IKM per Unsur
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumanik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA			
9 Unsur Pelayanan :									
1. Persyaratan	99,31	99,24	99,26	99,27	99,33	99,35			99,29
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	99,25	99,15	99,20	99,37	99,26	99,31			99,26
3. Waktu	99,32	99,24	99,18	99,38	99,29	99,34			99,31
4. Biaya	99,21	99,22	99,28	99,41	99,37	99,33			99,30
5. Spesifikasi jenis pelayanan	99,17	99,22	99,32	99,26	99,30	99,28			99,26
6. Kompetensi Pelaksana	99,32	99,29	99,38	99,24	99,32	99,24			99,30
7. Perilaku Petugas Pelayanan	99,32	99,28	99,33	99,31	99,37	99,21			99,30
8. Penanganan saran dan aduan	99,32	99,35	99,28	99,38	99,32	99,35			99,33
9. Sarana pendukung pelayanan	99,28	99,38	99,31	99,16	99,27	99,32			99,29
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	99,28	99,27	99,28	99,31	99,31	99,30			Total = 99,29

e. Nilai per unsur di Kelurahan Cakung Timur

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Jumantik	Keterlibatan Umum	PKK	Posyandu	PPSU	RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	97,09	99,02	96,67	96,74	97,16	96,74
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	97,09	99,02	96,67	96,74	97,16	96,74
3. Waktu	97,09	98,77	96,67	96,74	97,68	96,74
4. Biaya	97,09	99,02	96,67	96,74	97,68	96,74
5. Spesifikasi jenis pelayanan	97,09	99,02	96,67	96,74	97,16	96,74
6. Kompetensi Pelaksana	97,09	99,02	96,67	96,74	97,68	96,74
7. Perilaku Petugas Pelayanan	97,09	99,02	96,67	96,74	97,94	96,74
8. Penanganan saran dan aduan	97,09	99,02	96,67	96,74	97,68	96,74
9. Sarana pendukung pelayanan	97,09	99,02	96,11	96,74	97,68	96,74
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	97,09	98,99	96,60	96,74	97,53	96,74
IndeksKepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	$\frac{97,28}{9}$					

f. Nilai per unsur di Kelurahan Ujung Menteng

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan Jumentik	Pelayanan Keterlibatan Umum	Pelayanan PKK	Pelayanan POSYANDU	Pelayanan PPSU	Pelayanan RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	97,61	97,77	97,76	97,28	95,53	97,86
2. Sistem,	97,61	97,77	97,95	97,28	95,33	97,86
3. Waktu	97,43	97,77	97,95	97,46	95,73	97,86
4. Biaya	97,43	97,03	97,95	97,64	94,92	98,05
5. Spesifikasi jenis	97,43	97,77	97,76	97,28	95,33	98,04
6. Kompetensi	97,61	97,77	98,13	97,28	95,53	98,04
7. Perilaku Petugas	97,61	97,77	98,13	97,28	95,53	97,86
8. Penanganan saran dan aduan	97,61	97,52	97,76	97,10	95,53	97,68
9. Sarana pendukung pelayanan	97,61	98,51	97,95	97,46	95,53	97,50
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	97,55	97,74	97,92	97,34	95,44	97,86
IndeksKepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	3,90	3,91	3,91	3,89	3,81	3,91

9. Nilai per unsur di Kelurahan Pulogebang

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							
	PPSU	Keterlibatan Umum	RPTRA	Jumantik	Posyandu	PKK	IKM per Unsur	
9 Unsur Pelayanan :								
1. Persyaratan	99,78	99,78	97,34	99,36	100	99,39	99,43	
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	99,13	99,56	98,40	99,36	97,97	99,39	99,11	
3. Waktu	99,35	99,12	97,34	99,36	97,97	100	98,98	
4. Biaya	100	99,36	98,40	100	100	100	99,74	
5. Spesifikasi jenis pelayanan	99,57	99,78	98,94	100	100	99,78	99,55	
6. Kompetensi Pelaksana	100	99,56	97,87	99,36	100	99,39	99,49	
7. Perilaku Petugas Pelayanan	100	99,34	98,94	99,36	99,32	99,78	99,43	
8. Penanganan saran dan aduan	100	99,78	98,40	100	100	100	99,74	
9. Sarana pendukung pelayanan	99,78	99,56	97,40	100	99,32	98,17	99,36	
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	99,73	99,58	98,23	99,64	99,40	99,32	99,32	99,32