



**Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit  
Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur**

**David Dwi Prasetyo, Hardi Warsono, R. Slamet Santoso**

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407/ Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Surel: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAKSI**

Kebutuhan serta tuntutan dari masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah di DKI Jakarta berpedoman pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP dengan membentuk unit-unit pengelola PTSP tingkat kecamatan. Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung merupakan unit dengan jumlah permohonan masuk terbanyak di Jakarta Timur namun dalam implementasinya masih terdapat permasalahan seperti tidak adanya standar kepastian waktu penyelesaian pelayanan, jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan masuk, kurangnya kesiapan pelaksana dalam keterbukaan informasi, kejelasan prosedur persyaratan yang berbeda-beda, serta kurangnya koordinasi dan pengawasan dengan SKPD teknis. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori lima ketepatan implementasi Riant Nugroho serta teori dua faktor utama implementasi Zainal Abidin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung belum tepat. Hal ini dikarenakan masih terdapat permasalahan seperti kebijakan yang mengatur belum memuat standar kepastian waktu penyelesaian pelayanan non-perizinan dan belum mengatur posisi atau wewenang Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung dalam pelayanan *online*, jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan masuk, dan tidak adanya pelimpahan tenaga ahli dari SKPD teknis sehingga menyebabkan kesalahan penerbitan. Masyarakat juga masih merasakan persyaratan yang berbeda-beda pelayanan registrasi umum non perizinan dikarenakan media informasi yang belum sesuai regulasi.

**Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Pelayanan**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyediaan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya menjadi peranan penting pemerintahan, termasuk Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan amanat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa 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. Segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik seharusnya diimplementasikan dengan sebaik-baiknya. Implementasi kebijakan dari setiap instansi sektor publik atau layanan publik menghabiskan uang publik, bagaimana uang ini dibelanjakan dan bagaimana kualitas layanan yang diberikannya sangat penting sebagai warga negara, pengguna, dan pembayar pajak.

Pentingnya pelayanan publik sebagai hal untuk diteliti tidak lepas karena manusia yang pada umumnya sangat membutuhkan serta tidak dapat

dipisahkan dari pelayanan publik. Pembahasan mengenai pelayanan publik di Indonesia hingga kini seringkali dijabarkan dalam berbagai kondisi permasalahan. Hal ini lah yang menjadikan pelayanan publik sebagai isu yang menjadi kian strategis untuk dibahas. Melihat situasi pelayanan publik saat ini, perlu adanya implementasi kebijakan yang baik untuk mencapai tujuan organisasi yang baik. Pada prinsipnya, Pemerintah di pusat maupun daerah bertanggung jawab atas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan layanan masyarakat atau pelaksanaan pertauran perundang-undangan (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006). Perlu adanya perhatian khusus pada kebutuhan serta tuntutan dari masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi geografis. Pelayanan yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat sepanjang hidupnya adalah pelayanan administrasi sehingga diharapkan memiliki kualitas yang baik.

Pada umumnya, mengurus semua urusan administrasi warga negaranya merupakan bagian dari birokrasi. Akan tetapi, implementasi pelayanan administrasi yang selama ini

terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat atau daerah sering dianggap pelayanan administrasi yang buruk. Salah satu hasil survey yang dapat membuktikan keadaan birokrasi di Indonesia adalah survey Easy of Doing Business yang dilakukan oleh World Bank pada tahun 2020 dimana Indonesia berada pada peringkat 73 dari 138 negara. Hal ini membuktikan masih rendahnya kemudahan dalam pelayanan perizinan terutama pelayanan perizinan usaha di Indonesia. Melihat kondisi tersebut, Pemerintah melalui Kementrian Dalam Negeri berupaya mengatasi permasalahan yang ada untuk menyederhanakan pelaksanaan pelayanan disetiap daerah dengan menerbitkan Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pendelegasian dan pelimpahan wewenang dari lembaga yang memiliki kewenangan sebelumnya yang proses pengelolaanya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat. Tujuan dari penyelenggaraan PTSP adalah meningkatkan kualitas pelayanan

publik, memberikan akses pelayanan yang lebih luas serta mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat hingga tingkat daerah.

Setiap daerah di Indonesia dituntut untuk bisa menyelenggarakan PTSP di masing-masing daerahnya. Pelaksanaan PTSP di masingmasing daerah tentunya memiliki kualitas yang berbeda-beda pula. Provinsi DKI Jakarta sebagai representasi Indonesia di mata internasional sekaligus sebagai Ibu Kota Negara tentunya harus memiliki pelayanan yang lebih baik sebagai acuan untuk pelayanan di daerah lain. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerbitkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. DPMPTSP DKI Jakarta sejauh ini mendirikan 316 service point atau unit pengelola hingga tingkat Kecamatan dan Kelurahan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, salah satu elemen yang strategis dan penting dalam penyelenggaraan PTSP di daerah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Salah satu SKPD yang memiliki peranan dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Terdapat beberapa pelayanan

administrasi yang dapat dilakukan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan, seperti pelayanan perizinan dan non perizinan.

Salah satu unit pengelola PTSP tingkat kecamatan yang ada di DKI Jakarta adalah Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Kecamatan Cakung merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Administrasi Jakarta Timur dengan populasi 559.000 jiwa yang berarti 5.2% dari populasi penduduk DKI Jakarta dan 17% dari populasi Kota Jakarta Timur. Sejalan dengan itu, Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung juga merupakan unit pengelola tingkat kecamatan dengan jumlah permohonan pelayanan masuk terbanyak di Jakarta Timur dengan 8.588 berkas masuk. Menurut laporan tahunan pelayanan terpadu satu pintu tahun 2022 terdapat 233.910 jumlah pelayanan di seluruh 42 kecamatan DKI Jakarta yang artinya Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung melebihi rata-rata jumlah pelayanan masuk Kecamatan dalam satu tahun. Kecamatan Cakung juga tercatat sebagai kecamatan dengan jumlah usaha mikro dan kecil terbanyak di DKI Jakarta dengan jumlah 23 ribu menurut data Kepala DPMPTSP. Adanya kondisi tersebut menuntut Kecamatan Cakung

untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakatnya.

Namun berdasarkan Penilaian dan Rangkaing Unit Pengelola PTSP yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DKI Jakarta pada tahun 2021, Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung dalam survey kepuasan masyarakat tidak termasuk ke dalam 10 besar ranking Unit Pengelola PTSP di DKI Jakarta. Melalui observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ternyata masih terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu antara lain:

1. Tidak adanya standar kepastian waktu mengenai penyelesaian pelayanan non perizinan, berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022 sebanyak 7.299 permohonan atau 85% permohonan sudah terbit dan 1.289 permohonan atau 15% permohonan pending yang masih dalam proses hingga Maret 2023. Hal ini mengartikan masih ada beberapa penyelesaian permohonan pelayanan yang melebihi batas waktu

- penyelesaian seperti tidak adanya kejelasan waktu survei pada permohonan perizinan yang membutuhkan survei oleh pegawai PTSP dan dinas teknis
2. Ketersediaan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan masuk, Unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung hanya memiliki 10 PJLP (7 petugas loket, 1 penerima tamu, 1 caraka, dan 1 juru ukur), 4 staff teknis, 1 Kepala Subbag Tata Usaha dan 1 Kepala Unit tentunya jumlah tersebut terbilang sedikit dibandingkan jumlah penduduk yang mencapai 559.000 jiwa dan jumlah permohonan yang mencapai 8.588 permohonan yang artinya 1 petugas loket bisa melayani lebih dari 1.200 masyarakat per tahun. Permasalahan ini berarti belum sesuai dengan Pasal 28 dan Pasal 33 PerGub DKI No. 47 Tahun 2017.
  3. Kurangnya kesiapan pelaksana dan masyarakat mengenai informasi pelayanan. Pada data yang diperoleh tercatat bahwa masih terdapat 1.289 berkas pending dan 1.790 konsultasi serta adanya 436 permohonan perizinan usaha yang merupakan pelayanan yang dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan kurangnya kesiapan pelaksana dalam memberikan informasi serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mencari informasi pelayanan. Permasalahan ini berarti belum sesuai dengan Pasal 20 PerGub DKI No. 47 Tahun 2017.
  4. Permasalahan kejelasan prosedur persyaratan yang berbeda-beda pada pelayanan registrasi umum non perizinan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung seperti pada pelayanan Surat Keterangan Waris karena persyaratan yang diminta berbeda dengan persyaratan di Kelurahan. Permasalahan ini berarti belum tepat mengacu pada Pasal 19 PerGub DKI No. 47 Tahun 2017.
  5. Kurangnya koordinasi dan pengawasan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis sehingga menimbulkan kesalahan penerbitan perizinan seperti pada penerbitan izin mendirikan bangunan pada

gedung yang melanggar garis sepadan bangunan (GSB). Permasalahan ini berarti belum tepat mengacu pada Pasal 38 dan Pasal 47 PerGub DKI No. 47 tahun 2017.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas, maka penelitian ini penting untuk dilakukan dan ditelusuri agar dapat dijadikan rekomendasi bagi bagi instansi pemerintah Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cakung untuk meningkatkan implementasi pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kecamatan Cakung Kota Jakarta Timur. Menariknya penelitian tersebut karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana keberhasilan implementasi pelayanan terpadu satu pintu dengan lebih ruang lingkup yang lebih terperinci pada Unti Pelaksana di Kantor Kecamatan Cakung menggunakan indikator implementasi, hal ini membuat penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Unit Pengelola PTSP Kantor Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur”**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan bagaimana implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Mengidentifikasi apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implelementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur

## **B. Kerangka Teori**

### **Administrasi Publik**

Chandler dan Plano (dalam Yeremias T. Keban, 2014:3) administrasi

publik adalah metode pengkoordinasian dan pengorganisasian personel dan sumber daya publik untuk memformulasikan, dan mengimplementasikan serta mememanajemen ketentuan-ketentuan suatu kebijakan publik. Pengertian administrasi publik juga dikemukakan oleh Nicholas Henry (dalam Yeremias T. Keban, 2014:6), bahwa administrasi publik merupakan suatu kesatuan yang rumit antara teori dengan praktik yang bertujuan untuk memperbaiki pandangan masyarakat terhadap pemerintah dalam kaitannya dengan masyarakat yang diperintah, serta untuk merubah kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Kebijakan Publik**

Menurut (Dunn, 2001) kebijakan publik adalah pola interdependen kompleks dari beberapa pilihan yang dibuat oleh lembaga atau pemerintah, termasuk keputusan untuk tidak bertindak. Sedangkan Menurut Sombu dalam (Situmorang, 2016), kebijakan adalah seperangkat konsep dan gagasan yang merupakan upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ripley (dalam Winarno, 2007) menjelaskan bahwa tahapan kebijakan publik terdiri dari tahapan penyusunan

agenda, formulasi dan legitimasi, implementasi kebijakan, evaluasi implementasi, dan keputusan.

### **Implementasi Kebijakan**

Menurut Riant Nugroho (Nugroho, 2014) implementasi kebijakan publik merupakan cara dan langkah-langkah aktor terutama pemerintah dalam menjalankan regulasi yang telah dirumuskan dengan seoptimal mungkin sesuai dengan ketepatan bagaimana kebijakannya, ketepatan pelaksana kebijakannya, ketepatan targetnya, ketepatan lingkungannya, serta ketepatan proses kebijakan untuk menentukan keberhasilan suatu kebijakan tersebut. Menurut Zainal Abidin (2013) keberhasilan implementasi kebijakan mempunyai beberapa dua faktor utama yang mempengaruhi yang sifatnya dapat mendorong atau menghambat implementasi yaitu faktor internal yang berasal dari pelaksana kebijakan itu sendiri serta faktor eksternal yang berasal dari pihak-pihak terkait yaitu masyarakat.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Sedarmayanti (2004) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu pemerintah atau

badan publik. Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) pelayanan publik yaitu merupakan segala tindakan pemerintah terhadap masyarakat dimana setiap tindakannya dapat memberi manfaat secara kolektif dan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat, meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik pada produknya.

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif, Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sebagai situs penelitian, sedangkan subjek penelitian adalah Kepala Seksi Regulasi PTSP Dinas PMPTSP DKI Jakarta, Kepala Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung, Kasubbag Tata Usaha UP PTSP Kecamatan Cakung, petugas loket UP PTSP Kecamatan Cakung, serta masyarakat pengguna pelayanan. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat tekstual dengan sumber data yang dibagi menjadi dua yakni data primer & sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi yang selanjutnya dianalisis dengan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Kualitas data yang digunakan adalah teknik triangulasi.

## **HASIL DAN ANALISIS**

### **A. Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur**

Implementasi kebijakan publik menurut Riant Nugroho (2014) adalah cara dan langkah aktor-aktor atau lebih utamanya pemerintah dalam melaksanakan kebijakan yang telah dibuat untuk sebaik mungkin sesuai dengan ketepatan bagaimana kebijakannya, ketepatan siapa pelaksana kebijakannya, ketepatan targetnya, ketepatan lingkungannya, serta ketepatan proses kebijakan

#### **Ketepatan Kebijakan**

Ketepatan kebijakan yang mengatur sesuai dengan sifat masalah yang ingin diselesaikan dan memuat berbagai hal untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pemilihan dan perumusan kebijakan yang tepat dapat membantu memaksimalkan dampak positif kebijakan. Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PTSP) Kecamatan Cakung merupakan perpanjangan tangan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di DKI Jakarta mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan yang berkedudukan dibawah Dinas PMPTSP. Kebijakan yang mengatur unit pengelola PTSP



kecamatan ini adalah Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kelebihan dari kebijakan ini adalah sudah mengatur mengenai unit pengelola PTSP. Tidak terdapat kerancuan atau multitafsir pada isi kebijakan serta isi kebijakan yang mengatur mudah dipahami. Namun ketepatan kebijakan belum tepat, kebijakan ini terdapat permasalahan karena belum memuat standar waktu penyelesaian pelayanan non-perizinan dan belum mengatur mengenai posisi atau wewenang unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung pada pelayanan online sehingga memiliki akses untuk memproses pelayanan, bukan hanya sebagai pendamping pada permohonan pelayanan online tetapi juga sebagai pengambil keputusan.

### **Ketepatan Pelaksana**

Aktor atau pelaksana implementasi kebijakan tidak hanya pemerintah saja, tetapi juga melibatkan pihak lain yaitu masyarakat. Pelaksana utama adalah Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung dengan dibantu oleh Dinas PMPTSP DKI Jakarta dan SKPD teknis.. Sementara itu, Dinas PMPTSP berperan sebagai pengawas pelaksanaan

PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung serta SKPD teknis berperan dalam pengujian teknis bersama apabila dibutuhkan pengajuan rekomendasi teknis bersama seperti survey. Aktor terpenting dari implementasi kebijakan ini adalah sumber daya manusia berupa pegawai Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kualitas pegawai di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sudah baik dilihat tidak adanya keluhan mengenai kualitas sumber daya manusia. Namun ketepatan pelaksana ini masih belum tepat pada kuantitas sumber daya pelaksana dikarenakan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan yang masuk. Permasalahan kuantitas pegawai di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung ini juga tidak sesuai dengan Pasal 28 Peraturan Gubernur DKI No. 47 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa jumlah pegawai harus terpenuhi untuk melakukan pengujian teknis atau pengujian fisik pelayanan perizinan dan pada Pasal 33 Peraturan Gubernur DKI No. 47 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa DPMPTSP secara bertahap dan berkesinambungan harus memenuhi kebutuhan pegawai untuk bisa

melakukan sebagian besar atau keseluruhan pelayanan perizinan secara mandiri sehingga sering dilakukannya alih tugas atau *back up* antar pegawai saat melakukan pelayanan serta pengujian teknis bersama SKPD terkait.

### **Ketepatan Target**

Ketepatan target berkenaan dengan hal bahwa target implementasi telah sesuai dengan yang telah direncanakan. Ketepatan target pada implementasi kebijakan merupakan ketepatan pada tujuan dan sasaran serta manfaat kebijakan Tujuan dari adanya kebijakan mengenai pelayanan terpadu satu pintu adalah sebagai pedoman atau acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam visi misi. Tujuan utama Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung adalah meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan dan sasaran dari Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung adalah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan. Jika mengacu pada tujuan dan sasaran tersebut, maka sasaran Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sudah tepat dengan melihat dari nilai survey kepuasan masyarakat terbaru yang mencapai nilai 92,88 atau kategori

sangat baik. Manfaat dari adanya UP PTSP Kecamatan Cakung ini dirasakan merata oleh masyarakat yaitu mempermudah pelayanan dari sebelumnya. Bukti bahwa manfaat UP PTSP dirasakan oleh Masyarakat adalah dari jumlah permohonan masuk yang berarti sudah banyak masyarakat yang merasakan manfaat UP PTSP Kecamatan Cakung. Ketepatan target dapat dikatakan sudah tepat karena tujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan pelayanan pada Pasal 14 sampai Pasal 16 Peraturan Gubernur DKI No. 47 Tahun 2017 dengan sasaran meningkatkan kepuasan masyarakat sudah tercapai dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat. Tujuan dan sasaran sudah sesuai dengan apa yang telah direncanakan serta adanya manfaat dari pelaksanaan unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung ini yang merata dirasakan masyarakat.

### **Ketepatan Lingkungan**

Ketepatan lingkungan implementasi kebijakan merupakan hubungan atau interkasi yang ada pada lingkungan implementasi kebijakan. ada dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal. Lingkungan kebijakan yaitu interaksi di antara

lembaga pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Hubungan interaksi internal antar pegawai di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sudah baik dengan koordinasi dan kerjasama antar pegawai. Interaksi dengan Dinas PMPTSP dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung pada Dinas PMPTSP, interaksi juga dilakukan melalui monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP kepada Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Sementara itu dengan SKPD teknis, interaksi dilakukan sebagai bentuk pengajuan rekomendasi pengujian teknis bersama ketika dibutuhkan. Hubungan atau interaksi dengan masyarakat berjalan dengan baik dikarenakan media komunikasi yang disediakan seperti whatsapp dan loket pelayanan serta responsivitas dan inovasi yang dilaksanakan pihak unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Ketepatan lingkungan dalam implementasi ini dinyatakan belum tepat karena permasalahan terjadi pada hubungan interaksi dengan SKPD teknis dimana tidak sesuai dengan Pasal 38 Peraturan Gubernur DKI No. 47 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa SKPD teknis harus berkontribusi dengan

melimpahkan tenaga ahli pada Unit Pengelola untuk melakukan pengujian teknis atau pengujian fisik. Selain itu, terjadinya kesalahan penerbitan perizinan berarti implementasi Pasal 47 Peraturan Gubernur DKI No. 47 Tahun 2017 bahwa SKPD teknis tidak optimal dalam pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan pelayanan..

### **Ketepatan Proses**

Implementasi kebijakan sebagai sebuah proses terdiri dari pemahaman, pelaksanaan dan kesiapan strategis pelaksana. Pemahaman pegawai di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sebagai pelaksana dan masyarakat sudah cukup baik mengenai implementasi kebijakan unit pengelola PTSP kecamatan. Pemahaman mengenai implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dapat dilihat dari bagaimana mekanisme dan prosedur melalui standar operasional prosedur yang dijalankan oleh Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung yang sudah sesuai dengan regulasi atau aturan yang berlaku berupa standar operasional prosedur. Namun, kejelasan prosedur masih mengalami masalah dimana masyarakat mengalami perbedaan persyaratan yang terjadi di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung

pada pelayanan non perizinan. Hal ini tidak sesuai dengan pasal 19 Pergub DKI No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP mengenai kejelasan prosedur. Ketepatan proses dalam implementasi ini juga dapat dikatakan belum tepat karena masih belum sesuai dengan pasal 19 Pergub DKI No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP mengenai kejelasan prosedur karena masyarakat masih mengalami perbedaan persyaratan yang terjadi di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Hal ini juga dapat disebabkan karena keterbukaan dan kejelasan informasi yang belum sesuai dengan Pasal 20 Pergub DKI No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP..

#### **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur**

Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi dari beberapa faktor-faktor yang ada. Menurut Zainal Abidin (2013) keberhasilan implementasi kebijakan mempunyai dua faktor utama yang mempengaruhi yaitu

antara lain faktor utama internal dan faktor utama eksternal

#### **Faktor Internal**

Faktor internal implementasi kebijakan adalah hal-hal yang berasal dari pelaksana kebijakan itu sendiri yang sifatnya dapat mendorong atau menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor utama internal yaitu terdiri dari pelaksana kebijakan itu sendiri dan faktor-faktor pendukung lainnya seperti fasilitas dan sumberdaya. Ketersediaan berbagai macam fasilitas yang tersedia di lokasi unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung bagi masyarakat seperti 4 loket pelayanan, ruang tunggu yang nyaman, dan gerai memulai usaha serta ditambah fasilitas bagi pegawainya berupa komputer untuk memproses pelayanan yang masuk serta tablet untuk berkomunikasi dengan masyarakat melalui whatsapps dapat menjadi faktor pendorong keberhasilan implementasi kebijakan unit pengelola PTSP ini dikarenakan fasilitas yang ada berasal dari anggaran yang bersumber dari APBD DKI Jakarta. Selain itu, faktor internal lainnya yang dapat mendorong keberhasilan implementasi kebijakan unit pengelola PTSP ini adalah kompetensi sumber daya manusia yang cukup baik pada tingkat pemahaman

tugas, pendidikan dan pelatihan yang rutin dilakukan, serta penyampaian pesan yang jelas dan ramah di loket pelayanan. Lokasi unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung yang strategis dan dapat dijangkau melalui angkutan umum juga menjadi pendorong keberhasilan implementasi. Sementara itu, kelengkapan fasilitas informasi belum sesuai regulasi yang ada yaitu pasal 20 Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 47 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP mengenai keterbukaan dan kejelasan informasi dimana tidak terdapat banner, brosur/leaflet, dan media informasi lainnya di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sehingga menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Penghambat lainnya adalah mesin antrian yang dapat membedakan antrian pelayanan perizinan dan non perizinan tidak dioperasikan, antrian masyarakat justru menggunakan cara konvensional dengan mengisi buku tamu yang disediakan. Tidak beroperasinya mesin antrian ini menjadikan kurang optimal dalam efisiensi waktu.

### **Faktor Eksternal**

Keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan

Cakung tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal dari para pelaksana saja, tetapi juga faktor eksternal dari luar para pelaksana. Faktor eksternal implementasi kebijakan merupakan segala sesuatu yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yang bersumber dari pihak-pihak diluar pelaksana kebijakan. Faktor utama eksternal implementasi kebijakan memiliki aspek pihak-pihak terkait. Dalam implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung, pihak terkait yang menjadi faktor eksternal adalah masyarakat selaku subjek yang melakukan dan menerima pelayanan. Kontribusi masyarakat tentunya dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi dilihat dari pengetahuan masyarakat dan penilaian masyarakat yang dapat memperlancar atau menghambat keberhasilan implementasi. Sebagian masyarakat sudah mengetahui mengenai mekanisme dan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam permohonan pengajuan perizinan maupun non perizinan. Masyarakat mencari tau terlebih dahulu melalui internet ataupun melalui whatsapp center dengan berkomunikasi kepada pegawai di Unit Pengelola PTSP Kecamatan

Cakung. Namun pengetahuan masyarakat ini masih mengalami hambatan karena petugas loket masih sering menemui beberapa masyarakat yang belum mengetahui dan belum memenuhi persyaratan yang dibutuhkan saat mengajukan permohonan. Hal ini bisa terjadi juga dikarenakan tidak adanya sosialisasi secara masif yang mendatangi ke daerah-daerah warga masyarakat Kecamatan Cakung, sosialisasi hanya dilakukan di lokasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung melalui ruang konsultasi padahal masyarakat berdasarkan temuan penelitian diatas bersedia mengikuti apabila memang ada sosialisasi dari Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Faktor eksternal lainnya adalah penilaian masyarakat yang menjadi acuan bagi pelaksana untuk mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dan dievaluasi dalam implementasi kebijakan pelayanan. Masyarakat bersedia memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung dan masyarakat juga merasa diberikan kemudahan dalam memberikan pengaduan atau keluhan terkait pelayanan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sehingga menjadi

pendorong keberhasilan implementasi kebijakan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penyimpulan akhir mengenai implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur adalah bahwa implementasi yang diselenggarakan belum berjalan secara optimal dikarenakan masih ada beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Masyarakat.

Terdapat satu indikator yang dinyatakan sudah tepat dalam implementasi kebijakan PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung yaitu ketepatan target dimana ini dilihat dari target tujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan pelayanan dengan sasaran meningkatkan kepuasan masyarakat yang menurut data nilai indek kepuasan masyarakat meningkat menjadi 92,88 dan masuk dalam kategori A (sangat baik).

Permasalahan implementasi kebijakan masih ditemukan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

Implementasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung berpedoman pada PerGub DKI No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP dimana kebijakan ini tidak memuat standar kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan belum mengatur mengenai posisi dan wewenang unit pengelola dalam pelayanan secara online. Pelaksana pada implementasi kebijakan ini masih mengalami hambatan pada jumlah pegawai di unit pengelola yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan masuk.

Permasalahan ini juga terjadi pada hubungan interaksi pada kurangnya edukasi pegawai mengenai acuan pengujian teknis yang sebelumnya menjadi wewenang SKPD teknis. Sebagai sebuah proses, implementasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung belum optimal pada kejelasan prosedur persyaratan dan keterbukaan informasi persyaratan melalui media-media informasi di lokasi unit sehingga seringkali persyaratan yang dibutuhkan berbeda-beda dialami masyarakat.

Implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi

sebagai pendorong atau penghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor internal seperti fasilitas penunjang bagi pegawainya meliputi komputer dan tablet menjadi pendorong keberhasilan implementasi PTSP. Selain itu, sumber daya keuangan implementasi ini bersumber dari APBD DKI Jakarta yang merupakan anggaran Provinsi terbesar. Lokasi unit yang strategis sehingga mudah dijangkau bagi masyarakat serta pegawai unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung memiliki penyampaian pesan yang jelas dan ramah pada masyarakat di loket pelayanan juga menjadi pendorong keberhasilan implementasi. Selain itu, faktor eksternal dari pihak terkait yaitu masyarakat melalui kontribusi masyarakat pada implementasi pelayanan terpadu satu pintu dengan bersedia memberikan penilaian dan memberikan kritik serta saran sebagai bahan evaluasi unit pengelola kedepannya menjadi pendorong eksternal keberhasilan implementasi kebijakan ini.

Pada implementasi pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung masih ditemui berbagai hambatan dalam faktor internal yaitu kurangnya kelengkapan fasilitas

informasi yang belum sesuai regulasi PerGub DKI No. 47 Tahun 2017 pada lokasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Hambatan lainnya adalah kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia seperti mesin antrian serta tidak adanya sosialisasi secara masif dengan mendatangi daerah-daerah sekitar Kecamatan Cakung. Hal tersebut juga bisa menjadi penghambat yang timbul dari faktor eksternal dimana sebagian masyarakat masih belum mengetahui dan memahami mengenai prosedur persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan pelayanan sehingga menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat temuan baru pada yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang didalamnya terdapat fitur Jakarta Evolution (JakEvo) sebagai penunjang permohonan pelayanan secara online di DKI Jakarta. Layanan JakEvo ini sudah terintegrasi dengan OSS milik pemerintah pusat sehingga masyarakat yang sudah memiliki akun OSS dapat mengakses JakEvo. Tidak hanya itu, layanan JakEvo ini juga terintegrasi dengan layanan Antar Jemput Izin

Bermotor (AJIB) untuk dapat memudahkan masyarakat dalam proses antar jemput berkas perizinan yang diantarkan ke lokasi masyarakat, Layanan JakEvo juga terdapat media penyampaian pengaduan atau keluhan kepada Unit Pengelola PTSP Kecamatan termasuk Kecamatan Cakung.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung peneliti memberikan rekomendasi dan saran atas kondisi temuan penelitian yang belum berjalan optimal sebagai berikut:

1. Perlu adanya pembaharuan regulasi mengenai pelayanan terpadu satu pintu terutama mengenai posisi dan wewenang Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung pada pelayanan online yang tidak hanya sebagai pendamping tetapi juga sebagai pemberi keputusan dan mendapatkan akses proses pelayanan online agar Unit Pengelola PTSP tingkat kecamatan secara mandiri dapat melakukan pelayanan secara online.



2. Penambahan kuantitas atau jumlah pegawai sesuai kebutuhan unit-unit pengelola PTSP dimana unit yang memiliki jumlah permohonan yang banyak setiap tahunnya dapat mengajukan penambahan pegawai sehingga banyaknya permohonan yang masuk dapat ditanggulangi. Penambahan pegawai di Unit Pengelola PTSP Kecamatan juga diperlukan bersumber dari pelimpahan tenaga ahli dari SKPD teknis yang tersedia karena akan berpengaruh pada kualitas pengujian teknis lapangan sehingga mengurangi kesalahan.
3. Perlu adanya kejelasan prosedur yang meliputi kejelasan persyaratan melalui pemberian informasi dengan media-media informasi yang harus disediakan di lokasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sesuai dengan Pergub DKI No. 47 Tahun 2017 seperti brosur atau layar informasi serbaguna dan kejelasan prosedur mengenai standar waktu penyelesaian pelayanan terutama pada pelayanan non perizinan sehingga tidak hanya pelayanan perizinan saja yang memiliki standar waktu penyelesaian pelayanan.
4. Menambah kelengkapan fasilitas penunjang bagi masyarakat mengenai informasi seperti layar monitor serbaguna di lokasi unit dan memaksimalkan penggunaan fasilitas yang ada seperti mesin antrian untuk meningkatkan efisiensi pelayanan bagi masyarakat serta menerapkan sistem sosialisasi yang dilakukan tidak hanya di lokasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung melalui ruang konsultasi tetapi juga perlu melakukan sosialisasi secara massif dengan mendatangi daerah-daerah warga Masyarakat sekitar Kecamatan Cakung.
5. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai integrasi JakEvo dan OSS sebagai inovasi baru agar masyarakat semakin mengetahui pelayanan yang dapat dilakukan secara online serta memperbaiki proses penyampaian pengaduan pada fitur JakEvo sehingga tidak

membutuhkan waktu lama bagi masyarakat untuk mengaksesnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abidin, S. Z. (2012). *Kebijakan Publik*. Salemba Humanika. Jakarta.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn. (2001). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Hanindita Graha Widia.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Nugroho, R. (2014). *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2013). *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Situmorang Chazali. 2016. *Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. Social Security Development Institute (SSDI). Yogyakarta

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, I. K., (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. Rineka Cipta.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik; Teori Dan Proses*, Jakarta: PT. Buku Kita Diana.

### Jurnal Ilmiah

- Aneta, A. (2012). *Perkembangan Teori Administrasi Negara*. Jurnal Inovasi, 9(1), 1-24.
- Debora, A. Y., Kariem, M. Q. A., & Febriyanti, D. *Good Governance Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Alang-Alang Lebar Pada Masa Covid-19*.
- Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Public Administration Journal (PAJ), 3(1).
- Hidayat, N. A. P., Priyanto, H., & Agustina, E. (2023). *Study Of*

- Online Single Submission-Based Integrated Service Implementation In Banyuwangi District*. International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS), 3(5), 1496-1503.
- Iskandar, J. (2012). *Kapita Selektu Teori Administrasi Negara*. *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 1-10
- Jayanegara, B. A. U., Suryadi, S., & Anwar, A. (2023). *Implementation of the New Public Service in the Licensing Process*. *Journal of Social and Political Sciences*, 6(2).
- Lubis, N. S., & Ginting, S. (2022). *Quality of Service Issuance of Trading Business License at the One Door Integrated Service and Investment Department of Medan City*. *Konfrontasi: Jurnal Kultural, Ekonomi dan Perubahan Sosial*, 9(3), 464-471.
- Muhtamat, M., Suparno, S., & Sukresno, S. (2020). *Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Kudus*. *Jurnal Suara Keadilan*, 21(2), 129-135.
- Natika, L. (2020). *Implementasi Kebijakan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Subang*. 13, 43–62.
- Nilamsuri, R. D. (2018). *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Rohadin, R. (2021). *Public Service Quality Improvement Strategy by Cirebon City Government Regarding the Granting of Trade-Business-License*. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 1(2), 109-120.
- Santosa, B., Ilham, M., Lukman, S., & Kawuryan, M. W. (2022). *Implementation of One Door Integrated Service Policy in Bekasi Regency and Bekasi City of West Java Province*. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1).
- Suhartoyo, S. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

(PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.

Sutriani. (2021). *Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru*. Universitas Muhammadiyah Makasar.

### **Peraturan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### **Artikel Berita**

MonitoringJak7.com (2022, 11 September). Akal-akalan PTSP Kecamatan Cakung Keluarkan IMB

Bangunan Gudang. Diakses pada 20 Januari 2023,

<https://www.monitoringjak7.com/akal-akalan-ptsp-kecamatan-cakung-keluarkan-imb-bangunan-gudang/>

Gakorpan.com (2023, 3 April). Pelayanan di Kecamatan Cakung Sangat Mengecewakan. Diakses pada 7 April 2023, dari <https://gakorpan.com/pelayanan-di-kecamatan-cakung-sangat-mengecewakan/>

Wartakota.tribunnews.com (2022, 19 Juli). Perkuat Usaha Mikro dan Kecil, DPMPTSP DKI Jakarta Gerai Memulai di Kecamatan Cakung. Diakses pada 9 April 2023, dari <https://wartakota.tribunnews.com/2022/07/19/perkuat-usaha-mikro-dan-kecil-dpmptsp-provinsi-dki-jakarta-buka-gerai-memulai-di-kecamatan-cakung>