

Implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Petugas Penanganan Sarana Umum di Kecamatan Cempaka Putih

Dina Evirinindya ^{1*}, Dian Wahyudin²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

² zahidah181011@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 14, 2025

Revised : Maret 17, 2025

Accepted : Maret 27, 2025

Keywords:

Policy implementation;

Performance;

PPSU Officers



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

Recently, satisfaction with the performance of PPSU officers tends to decline in Cempaka Putih sub-district, therefore mapping the Technical Guidelines for Handling Public Infrastructure and Facilities at the Village Level in accordance with Governor's Decree Number 280 of 2023 is expected to improve the performance of PPSU officers. The purpose of this study is to analyze and evaluate the Implementation of the Policy for Determining the Scope of Handling Public Infrastructure and Facilities at the Village Level in an Effort to Improve the Performance of Public Facility Handling Officers in Cempaka Putih Sub-district. The research approach is qualitative descriptive. The conclusion of this study is that the Implementation of the Policy for Determining the Scope of Handling Public Infrastructure and Facilities at the Village Level has not gone well so that it has not been able to improve the performance of Public Facility Handling Officers in Cempaka Putih Sub-district even though the policy has been implemented and has various aspects of description, implementation steps, scope of handling public infrastructure and facilities. This deficiency is caused because the community environment has not fully supported the implementation of the policy due to the lack of understanding of some people which causes PPSU officers to be unable to handle public facilities and infrastructure in accordance with the scope of the policy that has been determined, in addition, several PPSU officers are still found who do not carry out their duties properly due to lack of motivation and sense of responsibility even though the recruitment process for the PPSU selection team in the sub-district has been very thorough and strict to find officers with the appropriate competencies in their fields.

PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam kurun waktu tahun 2012-2017 meluncurkan 9 (sembilan) program unggulan yang diharapkan dapat bermanfaat besar bagi masyarakat (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2017). Salah satu kebijakan dimana di dalam pembentukannya memiliki peran terkait penanganan prasarana dan juga sarana yang mesti ditangani secepatnya yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di bidang sarana publik. maka pada pelaksanaannya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan kebijakan Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Tingkat Kelurahan, dimana PPSU merupakan salah satu entitas Pemprov DKI Jakarta yang berorientasi pada pelayanan publik bertujuan untuk menjaga dan merawat prasarana dan sarana umum yang rusak, dan mempercepat kembali fungsinya.

Berdasarkan regulasi yang ada dibentuknya sumber daya manusia untuk menjalankan proses pelayanan yang dinamakan petugas PPSU, petugas PPSU yang umumnya sering diketahui berseragam oranye adalah petugas yang direkrut melalui perjanjian kontrak kerja antara lurah dan petugas PPSU sesuai jangka waktu yang telah ditentukan selama satu tahun. Jumlah dari petugas PPSU pada setiap Kelurahan ditentukan oleh besarnya luas wilayah, jumlah penduduk, serta kebutuhan setiap Kelurahan. Petugas PPSU berada dibawah koordinasi pimpinan kepala seksi ekonomi dan pembangunan serta bertanggung jawab menyampaikan hasil kerja secara langsung kepada lurah.

Petugas PPSU menjalankan tugas yang berasal dari laporan pengaduan online masyarakat salah satunya paling banyak melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang merupakan program Jakarta smart

city yang dibuat Pemprov DKI Jakarta salah satunya menyediakan kanal pengaduan online yang sudah terintegrasi ke dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mulai dari tingkat Kota, Kecamatan, hingga Kelurahan melalui aplikasi perangkat manajemen pemerintah CRM (Customer Relationship Management) sehingga laporan masyarakat dapat diterima, dan dipantau secara langsung oleh Kelurahan, maka permasalahan pada skala kecil pun dapat ditindaklanjuti dengan cepat.

Tolak ukur keberhasilan Kelurahan dalam memperbaiki prasarana dan sarana umum ditentukan oleh kinerja petugas PPSU. Sistem kerja petugas PPSU terdiri dari empat shift yaitu pagi, siang, sore, dan malam, pembagian jumlah petugas PPSU pada shift-nya, pembagian zona wilayah pada setiap tim regu petugas PPSU sesuai bidangnya, memungkinkan petugas PPSU mencapai target kerja. Apabila hasil kerja petugas PPSU optimal, maka manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal tersebut mencerminkan bahwa kinerja PPSU pemerintah memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Agar penelitian terfokus maka peneliti menggunakan lokus penelitian di Kecamatan Cempaka Putih. Cempaka Putih adalah sebuah kecamatan di Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia yang padat akan penduduk. Kecamatan cempaka putih terbagi menjadi 3 kelurahan, yakni Cempaka Putih Timur, Cempaka Putih Barat dan Rawasari. Maka daripada itulah peneliti akan menggunakan lingkup 3 kelurahan di dalam satu kecamatan yakni cempaka putih sebagai acuan bagaimana kinerja petugas PPSU dalam melaksanakan aturan Pergub nomor 280 tahun 2023 yang baru.

Beberapa persoalan yang menonjol terkait prasarana dan sarana di kecamatan cempaka putih adalah jalan rusak/berlubang, banyak coretan liar, saluran air yang tersumbat sampah yang menyebabkan banjir adalah salah satu masalah yang sering terjadi. Kemudian Endapan lumpur juga menjadi penyebab sumbatan pada saluran air dan gorong-gorong sehingga area pemukiman warga dan lingkungan masih mengalami genangan. Ini disebabkan struktur saluran atau gorong-gorong terkadang sangat kecil, yang pada akhirnya endapan lumpur ini tersangkut pada langit-langit dan mulut saluran ataupun saluran limbah rumah tangga. Dalam melakukan penelitian peneliti mendapatkan data Hasil Pelaksanaan PPSU Menangani Keluhan Warga Kecamatan Cempaka Putih Tahun 2020 sampai dengan 2023 sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Pelaksanaan PPSU Menangani Keluhan Warga Kecamatan Cempaka Putih 2020-2023

Tahun	Kelurahan	Jumlah personil	Jumlah keluhan	Presentase Penyelesaian
2020	Cempaka Putih Timur	70	126	63%
2021		70	141	72%
2022		75	178	68%
2023		78	205	81%
2020	Cempaka Putih Barat	50	110	74%
2021		50	174	65%
2022		55	201	73%
2023		57	216	77%
2020	Rawasari	50	164	75%
2021		50	135	69%
2022		52	173	70%
2023		55	194	68%

Sumber : PPSU kecamatan Cempaka Putih

Tabel 1 menunjukkan bahwa kinerja Pekerja PPSU kecamatan cempaka putih pada tahun 2020 hingga 2023 masih belum sepenuhnya baik karena rata-rata angka presentase penyelesaian hanya di bawah 80% dengan menggunakan ukuran nilai toleransi $\geq 80\%$. Dengan hasil temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) Pekerja PPSU kecamatan cempaka putih belum maksimal begitupun pada setiap kelurahan memiliki presentase penilaian penyelesaian yang berbeda. Selain itu peneliti juga menggolongkan beberapa permasalahan yang rata-rata tidak mampu terselesaikan berdasarkan kategori masing-masing tugas PPSU di setiap kelurahan.

Tabel 2 Laporan Permasalahan dan Penyelesaian Terendah Kasus Prasarana Dan Sarana Kecamatan Cempaka Putih

No	Kelurahan	Permasalahan	Presentase Penyelesaian kerja			Keterangan
			2021	2022	2023	
1	Cempaka Putih Timur	Perbaikan tutup menhol yang amblas	53%	50%	43%	Sesuai Zona Wilayah
		perbaikan sementara jalan berlubang	42%	47%	40%	Sesuai Zona Wilayah
		Pembersihan coretan-coretan dan keping informasi	44%	51%	50%	Sesuai Zona Wilayah
2	Cempaka Putih Barat	merapikan tiang penerangan jalan umum yang roboh/miring/keropos;	45%	50%	53%	Sesuai Zona Wilayah
		Saluran air terdapat endapan lumpur	56%	42%	62%	Sesuai Zona Wilayah
		perbaikan sementara jalan berlubang	60%	53%	55%	Sesuai Zona Wilayah
3	Rawasari	Saluran air terdapat endapan lumpur	40%	41%	46%	Sesuai Zona Wilayah
		Perbaikan tutup menhol yang amblas	57%	51%	55%	Sesuai Zona Wilayah
		perbaikan sementara jalan berlubang	47%	43%	44%	Sesuai Zona Wilayah

Sumber : PPSU kecamatan Cempaka Putih

Berdasarkan laporan diatas, peneliti telah menggolongkan 4 penyelesaian terendah yang di lakukan petugas PPSU di setiap kelurahan di kecamatan cempaka putih. Dari setiap kelurahan memiliki permasalahan tersendiri yang tidak mampu di selesaikan oleh petugas PPSU. Pada kelurahan rawasari dan cempaka putih barat memilik permasalahan dalam endapan saluran air dengan lumpur titik wilayah yang kondisi salurannya seperti ini akan berpotensi banjir mengalami penurunan penilaian kinerja, akibat dimana kondisi saluran yang ada mengalami penurunan target penyelesaian yang diakibatkan tidak efektif dan efisien sumber daya manusia yaitu petugas PPSU dalam penanganannya.

Laporan ini merupakan persentase penyelesaian dari permasalahan sesuai zona wilayah masing-masing kelurahan yang telah menjadi tupoksi petugas PPSU bidangnya masing-masing dan laporan masyarakat yang diterima melalui aplikasi JAKI. Setiap tim regu petugas PPSU diberikan tugas untuk menangani masalah saluran sesuai zona wilayahnya dan target yang ditentukan. Akan tetapi, petugas PPSU yang ada tidak bekerja secara maksimal dimana kurangnya kerja sama yang baik antara sesama petugas pada saat di Lapangan, ditambah alat kerja yang terbatas sebagai penunjang utama proses pelayanan PPSU, sehingga mengalami kesulitan bekerja, hal tersebut menimbulkan petugas PPSU tidak bekerja dengan maksimal.

Bahkan beberapa ditemukan petugas PPSU yang sedang bersantai bermain ponsel pada saat jam kerja. Hal tersebut membuat target kerja menjadi tidak optimal karena petugas PPSU tidak memanfaatkan waktu dengan baik untuk bekerja meskipun dengan keadaan kekurangan peralatan kerja, sehingga ketika petugas PPSU melaporkan hasil kerjanya kepada coordinator lapangan, progres pekerjaannya mengalami keterlambatan. Selain itu Rendahnya keahlian bekerja dimana petugas PPSU belum sepenuhnya dapat menggunakan alat kerjanya dengan maksimal, sehingga petugas PPSU cenderung untuk menyerahkan tanggung jawabnya ke petugas PPSU yang lain.

Rendahnya pengetahuan dan kemampuan petugas PPSU dalam penanganan instalasi lampu jalan yang merupakan bagian tupoksi petugas PPSU di bidang penerangan jalan umum ini membuat petugas PPSU mengerjakan tugas dengan seadanya. Fungsi yang tidak seimbang antara petugas PPSU tersebut memberikan penilaian rendahnya kinerja petugas PPSU.

Terdapat fenomena lain yang terjadi pada pegawai penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) kecamatan cempaka putih dimana Belakangan ini, didapati juga bahwa kepuasan terhadap kinerja dari petugas PPSU cenderung menurun. Seperti yang terekam dalam jajak pendapat Litbang Kompas disebutkan bahwa 60,4% responden puas. Pada akhir Januari 2023, kembali dilakukan jajak pendapat dan menunjukkan hanya 40% responden yang menyatakan kepuasannya terhadap kinerja mereka. Beberapa alasan yang dikemukakan, antara lain: jarang terlihat di lingkungan warga hingga respon yang lamban dalam membersihkan lingkungan.

Rata-rata keluhan masyarakat tidak menemukan petugas PPSU bersih-bersih untuk menjaga lingkungan. Akibatnya, wilayah-wilayah kecamatan cempaka putih menjadi kotor. Banyak sekali anggota PPSU bukannya bekerja tetapi duduk santai di mobil pick up. Pemprov DKI Jakarta harus mengontrol dan meningkatkan kembali kinerja karyawan petugas PPSU. Sebab bagian eksekutif lah yang mengerti sistem kerja para petugas PPSU Gubernur DKI Jakarta akan mengevaluasi para petugas PPSU yang kinerjanya menurun.

Hal inilah yang menjadi tujuan Pembentukan Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum untuk meningkatkan kinerja petugas PPSU. Mengacu terhadap latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik dan bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Petugas Penanganan Sarana Umum Di Kecamatan Cempaka Putih”.

KAJIAN TEORI

Implementasi Kebijakan

Menurut Edi Suharto (2022:34) implementasi merupakan salah satu rangkaian dalam perumusan pembuatan suatu kebijakan yaitu identifikasi, implementasi, dan evaluasi. Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (Usman 2021:7) mengemukakan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”. Sedangkan menurut Syaukani dkk (2020: 295) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan.

Poerwadarminta 2021: 327) Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia secara luas memaknai perumpamaan implementasi sebagai pelaksanaan atau penerapan. Perumpamaan implementasi seringkali dihubungkan dengan sebuah aktivitas yang diselenggarakan dalam rangka merealisasikan sasaran tertentu. Menurut Teori Van Meter dan Van Horn (dalam Agostino, 2020) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Nugroho (2020:657) menyatakan, “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”.

Dari pengertian di atas secara umum implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, baik berupa individu ataupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Karena penelitian ini membahas mengenai implementasi dari suatu kebijakan, maka penulis hanya akan menjelaskan kegiatan pokok yang berkenaan dengan kebijakan publik mengenai implementasi kebijakan.

Kinerja Pegawai

Menurut Kane (Sedarmayanti, 2021), kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri.

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu.

Arifin (2020) menyatakan bahwa kinerja dipandang sebagai hasil perkalian antara kemampuan dan motivasi. Kemampuan menunjuk pada kecakapan seseorang dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu, sementara motivasi menunjuk pada keinginan (desire) individu untuk menunjukkan perilaku dan kesediaan berusaha. Orang akan mengerjakan tugas yang terbaik jika memiliki kemauan dan keinginan untuk melaksanakan tugas itu dengan baik. Kinerja adalah wujud dari keberhasilan yang dicapai oleh seorang pegawai atas pekerjaannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut Stephen Robbins (2019), bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam Harbani Pasolog (2020: 175-176). Kinerja sangat dipengaruhi oleh kebijakan atasan dalam menempatkan posisi pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Menurut ahli Mangkunegara (2018:67) mengartikan “kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang karyawan dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan dan pada umumnya dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan dan kesungguhan karyawan yang bersangkutan.

Sumber Daya Manusia

Robbins, Coulter et al (2018) dalam bukunya berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses melibatkan koordinasi dan pengawasan kegiatan kerja orang lain, sehingga kegiatan mereka dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (company value) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. Agar pengertian MSDM ini lebih jelas, di bawah ini dirumuskan dan dikutip definisi yang dikemukakan oleh para ahli:

menurut Marwansyah (2020:3- 4) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Selain itu menurut Edy Sutrisno (2019:6) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.” Menurut Hasibuan (2019: 10) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2020:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2020:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2020:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2019:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU)

PPSU adalah Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum, mereka identik dipanggil dengan sebutan petugas orange karena seragam yang mereka gunakan bernuansa serba orange. Pada tanggal 13 Mei 2015 dikeluarkan Peraturan Gubernur No 169 Tahun 2015 tentang penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahan, dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan gubernur ini yang kemudian menjadi landasan dalam perekrutan petugas PPSU di tingkat kelurahan dan juga merupakan gabungan dari PHL di dinas-dinas. Namun Pergub tersebut beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir perubahan tersebut ditetapkan dalam Pergub No. 122 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum tingkat kelurahan. Legitimasi ini merupakan perubahan atas Pergub No. 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum tingkat kelurahan.

Petugas PPSU yang identik dengan petugas berseragam oranye merupakan pekerja yang bertugas di bidang penanganan prasarana dan sarana umum pada tingkat kelurahan berdasarkan adanya perjanjian kontrak kerja yang telah disepakati dengan jaman waktu yang sudah ditetapkan. Petugas PPSU melaksanakan tugasnya dalam menangani prasarana dan sarana publik yang kotor, rusak, bahkan yang mengganggu guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat .

Jumlah anggota petugas PPSU pada setiap kelurahan didasarkan pada jumlah penduduk dan luas wilayah pada setiap kelurahan sesuai dengan keputusan gubernur. Petugas PPSU bukan hanya menangani permasalahan kebersihan akibat sampah akan tetapi juga menangani permasalahan seperti taman, jalanan rusak, serta saluran air yang ada pada lingkungan masyarakat. Karena pekerjaan ini merupakan pekerjaan yang tidak dapat ditunda karena dapat mengakibatkan bahaya, mengganggu kepentingan publik, kerugian guna mempercepat fungsi sarana dan prasarana publik atau aset publik.

Pengoptimalan tugas dan fungsi PPSU ditunjang dengan pembuatan standarisasi perlengkapan kerja petugas PPSU tingkat Kelurahan. Standarisasi tersebut termuat dalam Pergub DKI Jakarta No.225 tahun 2015 tentang standarisasi perlengkapan kerja pada petugas PPSU tingkat Kelurahan. Penanganan Prasarana dan Sarana umum tingkat Kelurahan yang selanjutnya disebut PPSU adalah pekerjaan yang perlu segera dilakukan dan tidak dapat ditunda karena dapat mengakibatkan kerugian bahaya dan mengganggu kepentingan publik/masyarakat di wilayah Kelurahan dan dalam rangka mempercepat berfungsinya lokasi, prasarana dan sarana publik maupun aset daerah yang rusak, kotor dan mengganggu sesuai dengan peruntukannya.

Petugas PPSU bukan hanya menangani masalah kebersihan, mereka juga ikut menangani taman, jalan dan saluran air. Cakupan taman yang menjadi ranah kerja mereka seperti taman RPTRA dan saluran airnya seperti saluran air yang terdapat di pemukiman warga.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Dalam hal ini yang menjadi pembahasan dalam penelitian adalah implementasi kebijakan penetapan ruang lingkup penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahan dalam upaya meningkatkan kinerja petugas penanganan sarana umum. Berdasarkan pada jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pola penelitian deskriptif.

Penulis secara langsung melaksanakan wawancara dengan setiap informan yang memiliki keterikatan dalam penelitian, serta melakukan observasi secara langsung dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan penetapan ruang lingkup penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahan dalam upaya meningkatkan kinerja petugas penanganan sarana umum di Kecamatan Cempaka Putih.

Informan Penelitian

Pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan Informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti.

Sumber Penelitian

Adapun organisasi yang terlibat secara langsung sebagai sumber penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, berikut ini :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam hal ini data primer diperoleh langsung dari subjeknya dengan mengadakan wawancara langsung dari sumber utama yaitu petugas PPSU, aparatur pemerintah dan masyarakat kecamatan cempaka putih.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. dapat diperoleh dari penelitian-penelitian terdahulu, buku, majalah, internet, dokumen dan sumber-sumber lainnya seperti masyarakat kecamatan cempaka putih.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Maka data yang dikumpulkan pun harus berupa data yang mendukung dari pendekatan penelitian itu sendiri, dimana dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan studi pustaka, studi lapangan, wawancara dan observasi.

Uji Keabsahan Data

Dalam Sugiyono (2019: 185) terdapat 4 teknik untuk meningkatkan kualitas data, yaitu uji credibility, transferability, dependability dan confirmability. Dari ke 4 metode yang ada, penelitian ini hanya menggunakan teknik uji kredibilitas atau kepercayaan data hasil penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) merupakan salah satu pekerjaan di DKI Jakarta pada tingkat kelurahan yang memiliki tugas untuk menangani prasarana dan sarana umum dengan jangka waktu yang telah ditentukan berdasarkan surat perintah kerja. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 7 Tahun 2017, PPSU memiliki lima tugas utama. Pertama, menangani prasarana dan sarana jalan seperti melakukan perbaikan jalan yang berlubang, memperbaiki dan mengecat kantin, memperbaiki pembatas jalan dan trotoar jalan. Kedua, menangani prasarana dan sarana saluran seperti memperbaiki dan membersihkan saluran, serta melaporkan aktifitas yang dapat mengganggu saluran.

Ketiga, menangani prasarana dan sarana taman seperti menangani pohon tumbang, memotong ranting pohon, rumput dan tumbuhan liar yang mengganggu dan dapat membahayakan keselamatan, mengambil pot rusak yang berada di lingkungan, memelihara ruang terbuka hijau, dan melaporkan apabila terdapat penebangan pohon tanpa izin. Keempat, menangani prasarana dan sarana kebersihan seperti menyapu jalan, membersihkan sampah yang berserakan dan menumpuk, membersihkan coretancoretan, membersihkan jalan, selokan, taman, dan ruang publik lainnya.

Kelima, menangani prasarana dan sarana penerangan jalan umum seperti mengganti lampu jalan yang rusak/mati dan melaporkan jaringan utilitas yang mengganggu kepentingan umum. Dari hasil penelitian di Ketahui di Kecamatan Cempaka Putih Khususnya di tiga kelurahan yaitu Cempaka Putih Timur, Rawasari, dan Cempaka Putih Barat setiap petugas memiliki Jadwal Pekerjaan yang berbeda. Para petugas PPSU diwajibkan bekerja selama 8 jam setiap hari (hari kerja). Selain itu, ada pembagian 3 waktu kerja (shift) dalam 24 jam.

Dalam melaksanakan tugasnya, PPSU memiliki pembagian wilayah kerja yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu area jalur dan area zona. Area jalur bertugas di sepanjang jalan protokol pada pukul 05.00 – 13.00 yang terdiri dari 10 – 13 orang PPSU. Sementara area zona atau zona perumahan bertugas pada wilayah yang dibatasi antar RW dengan pembagian waktu kerja yaitu shift pagi pada pukul 07.00 – 15.00 WIB, shift sore pukul 15.00 – 23.00 WIB, dan shift malam pukul 23.00 – 07.00 WIB. Selain itu dalam Observasi yang peneliti lakukan, peneliti juga telah mengolah data Presentase penyelesaian PPSU dalam menangani Laporan Warga Kecamatan Cempaka Putih Tahun 2024 yang dapat di jadikan acuan awal dalam mengukur kinerja petugas PPSU setelah diimplementasikannya Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2023 sebagai berikut :

Tabel 3 Presentase Penyelesaian Penanganan Laporan Warga Kecamatan Cempaka Putih Tahun 2024

Bulan	Kelurahan	Jumlah personil	Jumlah keluhan	Presentase Penyelesaian
Januari-Maret	Cempaka Putih Timur	81	104	71%
April-Juni			98	62%
Juli-September			129	60%
Oktober-Desember			142	72%
Januari-Maret	Cempaka Putih Barat	60	96	63%
April-Juni			109	60%
Juli-September			78	73%
Oktober-Desember			119	75%
Januari-Maret	Rawasari	58	112	73%
April-Juni			87	67%
Juli-September			101	63%
Oktober-Desember			98	70%

Sumber : Laporan system Qlue di Kelurahan Cempaka Putih (diolah Peneliti)

Pada laporan system Qlue di setiap Kelurahan Cempaka Putih yang telah peneliti olah di ketahui jika kinerja Pekerja PPSU pada tahun 2024 masih belum baik dan di bawah angka 80% dengan menggunakan ukuran nilai toleransi $\geq 80\%$. Dengan hasil temuan tersebut, mengindikasikan bahwa kinerja (prestasi kerja) Pekerja PPSU belum maksimal walaupun sudah di berlakukan Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2023. Untuk menggali lebih jauh bagaimana realita yang terjadi di lapangan peneliti telah melakukan wawancara dengan tujuh informan yang terpilih.

Implementasi Implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Petugas Penanganan Sarana Umum Di Kecamatan Cempaka Putih

1. Penerapan dari suatu kebijakan.

Sejak di bentuk dan diimplementasikan pada 17 April 2023 Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan yang terdapat pada Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2023 di dasari atas Pedoman Teknis Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan dimana kebijakan ini merupakan efektivitas penanganan prasarana dan sarana umum yang di perlukan sebagai pedoman para petugas PPSU dalam tindakan penanganan sarana dan prasarana umum .

Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan telah mengatur informasi, langkah dan ruang lingkup pelaksanaan kegiatan PPSU tingkat kelurahan dimana dalam pergub tersebut juga disertakan Sumber informasi dalam pelaksanaan PPSU , langkah ruang lingkup pelaksanaan PPSU di bidang masing-masing serta Koordinator lapangan yang menyusun dan menghimpun seluruh dokumentasi administrasi sebagai lampiran dalam laporan pelaksanaan setiap aktivitas/pekerjaan PPSU dan pelaporan hasil pelaksanaan PPSU Tingkat Kelurahan setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu- waktu apabila dibutuhkan.

Kebijakan tersebut telah di laksanakan dan telah memperhatikan berbagai aspek sebagai batasan dalam pelaksanaan penanganan sarana dan prasarana umum yang harus di lakukan petugas PPSU . Dalam kebijakan ini memiliki batasan penyelesaian permasalahan yang dapat di tangani oleh petugas PPSU dalam setiap indikator sarana dan prasarana umum selain itu Kebijakan ini juga mengatur ketentuan perlengkapan kerja yang harus digunakan oleh petugas PPSU.

Tujuan dari adanya kebijakan ini adalah untuk memberikan arahan tentang pelaksanaan ruang lingkup kegiatan penanganan sarana dan prasarana umum yang di lakukan petugas PPSU selain itu manfaat yang di dapatkan dari kebijakan ini mampu untuk meningkatkan kinerja petugas PPSU karena jelasnya pelaksanaan kerja yang berlandaskan hukum dan aturan yang jelas.

Maka dapat di simpulkan jika Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan sudah di laksanakan dan memiliki berbagai aspek gambaran, langkah pelaksanaan, ruang lingkup penanganan prasarana dan sarana umum dengan jelas serta berlandaskan hukum selain itu terdapat pengawasan, dokumentasi dan pelaporan hasil pelaksanaan PPSU dari tingkat kelurahan setiap 3 Bulan sekali yang di harapkan mampu meningkatkan kinerja petugas PPSU.

2. Lingkungan tempat kebijakan

Dalam mengimplementasikan Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan setiap petugas PPSU di wajibkan untuk mematuhi SOP yang berlaku dalam setiap tindakan yang di lakukan. Dari hasil laporan pengawasan, setiap petugas PPSU sudah mengimplementasikan kebijakan Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2023 sesuai dengan SOP yang ada karena setiap petugas memahami pelaksanaan tindakan sarana dan prasarana serta mengerti aturan hukum yang berlaku.

Selain itu dalam mengimplementasikan Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan sebagai bentuk dukungan penanganan sarana dan

prasarana umum petugas PPSU juga di bantu dengan lembaga atau instansi lainnya dalam mengatasi permasalahan sarana dan prasarana yang memang membutuhkan bantuan dari instansi lainnya. Dalam menyelesaikan permasalahan penanganan sarana dan prasarana umum, petugas PPSU memiliki koordinasi dan komunikasi yang baik dengan instansi pemerintah lainnya.

Dinas yang paling sering bekerjasama dengan PPSU tingkat kelurahan adalah Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kebersihan, Dinas Tata Air, Dinas Satpol PP, Dinas Perhubungan, serta Dinas Pertamanan dan Pemakaman dimana mandor akan melaporkan kepada lurah/camat jika memang membutuhkan bantuan dari instansi lainnya. Adanya bentuk dukungan ini tentu saja membantu petugas PPSU dalam menyelesaikan tugasnya. Namun dari lingkungan masyarakat diketahui apabila tidak semua masyarakat mendukung implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan karena ketidak pahaman masyarakat tentang ketentuan ruang lingkup pelaksanaan penanganan sarana dan prasarana.

Ketidakpahaman masyarakat ini yang menyebabkan petugas PPSU harus mengerjakan penanganan sarana dan prasarana umum di luar ketentuan kebijakan pergub atau lebih kepada urusan rumah tangga masyarakat. Adanya fenomena ini tentu saja berbeda dari ketentuan isi Pergub Nomor 280 Tahun 2023. Jika petugas PPSU tidak menuruti kemauan masyarakat menyebabkan adanya pelaporan kritik yang fiktif untuk menegur petugas PPSU adanya fenomena ini menyebabkan petugas tidak dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan waktu yang di butuhkan.

Maka dari penelitian ini dapat di simpulkan jika lingkungan masyarakat tidak mendukung sepenuhnya implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan karena ketidakpahaman beberapa masyarakat menyebabkan petugas PPSU tidak dapat melakukan penanganan sarana dan prasarana umum sesuai dengan ruang lingkup kebijakan yang telah di tentukan sehingga petugas PPSU tidak mampu menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dan mempengaruhi penilaian kinerja dari petugas PPSU.

3. Kemampuan implementor

Dalam merekrut sumber daya manusia (PPSU) dilakukan dengan seleksi terlebih dahulu oleh masing-masing kelurahan, karena calon PPSU harus memenuhi seluruh persyaratan yang ditentukan di Pergub Nomor 169 Tahun 2015 Tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan dan juga harus sesuai dengan kriteria-kriteria yang ditentukan oleh tim seleksi PPSU di masing-masing kelurahan di Provinsi DKI Jakarta.

Di dasari atas ketentuan tersebut di ketahui jika petugas PPSU sudah mengetahui tujuan dari implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan dimana setiap petugas sudah memiliki kompetensi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dalam penindakan permasalahan sarana dan prasarana umum di kecamatan cempaka putih. Selain itu dalam melaksanakan penanganan prasarana dan sarana umum setiap tim pelaksanaan memiliki koordinasi dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab di setiap wilayah.

Petugas PPSU selalu berusaha berkerja sama dalam menyelesaikan tugas mengingat kondisi setiap petugas yang membutuhkan bantuan karena mereka memiliki target penyelesaian permasalahan yang harus mereka selesaikan untuk itu konsep kerjasama penting bagi petugas PPSU. Namun dalam penilain individu di dapati beberapa petugas PPSU yang belum mengimplementasikan Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan dengan baik karena masih di temukannya petugas PPSU yang belum memiliki motivasi dan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan tugasnya.

Walaupun pada proses perekrutan tim seleksi PPSU kelurahan sudah sangat teliti dan ketat dalam melakukan seleksi serta petugas memiliki kompetesin namun kurangnya motivasi dan rasa tanggung jawab menyebabkan adanya petugas PPSU yang datang terlambat, tidak masuk kerja, tidak bekerja, pura-pura bekerja saat di awasi yang mempengaruhi kinerja mereka dalam menyelesaikan permasalahan sarana dan prasarana umum di kecamatan cempaka putih.

Maka dapat di simpulkan jika masih di temukan beberapa petugas PPSU yang tidak melakukan tugas dengan baik karena kurangnya motivasi dan rasa tanggung jawab walaupun proses perekrutan tim seleksi PPSU kelurahan sudah sangat teliti dan ketat untuk mencari petugas dengan kompetensi yang sesuai pada bidangnya..

Hambatan Implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Petugas Penanganan Sarana Umum Di Kecamatan Cempaka Putih

Berikut ini dapat diidentifikasi 2 (dua) tipe hambatan, yaitu internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja dari petugas PPSU sehingga tidak mampu mengimplementasikan kebijakan Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan dengan baik diantaranya

1. Hambatan Internal

- a. Kurangnya komunikasi antara organisasi dan aktivitas pelaksanaan menyebabkan kesalahan antara PPSU kelurahan dengan Jakarta Smart City, dimana Jakarta Smart City beberapa kali tidak menghijaukan Qlue dari masyarakat kepada kelurahan karena permasalahan yang terjadi bukan wewenang dari petugas PPSU padahal Qlue tersebut telah ditangani oleh PPSU. Kejadian ini berdampak pada penumpukan Qlue yang berpengaruh pada penilaian kinerja petugas PPSU
- b. Kurangnya sumber daya petugas PPSU menyebabkan tidak seimbangnya jumlah permasalahan yang masuk dengan tindakan penanganan yang di lakukan hingga tidak maksimalnya penyelesaian masalah sarana dan prasarana umum
- c. Perilaku Kerja Individu yang kurang pengawasan menyebabkan pekerja tidak disiplin dan lalai dalam bekerja seolah menggampangkan pekerjaan dan tidak mengindahkan aturan kebijakan

2. Hambatan Eksternal

- a. kurangnya Dukungan Publik seperti rendahnya kesadaran dan partisipasi warga kecamatan cempaka putih dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan dikarenakan bergantung pada kebijakan PPSU
- b. Kurangnya pemahaman dari masyarakat tentang ruang lingkup pelaksanaan penanganan sarana dan prasarana umum yang menjadi tanggung jawab petugas PPSU
- c. Kesalahan persepsi yang berkembang di masyarakat menyebabkan sebagian besar warga beranggapan semua tugas yang berkaitan dengan sarana dan prasarana publik bahkan penanganan sampah rumah tangga menjadi tanggung jawab Pekerja PPSU yang menyebabkan tekanan tuntutan pelayanan hingga menjadi sasaran kritik yang menjatuhkan.

Upaya untuk Mengatasi Hambatan Implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Petugas Penanganan Sarana Umum Di Kecamatan Cempaka Putih

Berikut ini upaya untuk mengatasi permasalahan yang terjadi yang mempengaruhi kinerja dari petugas PPSU setelah diimplementasikannya Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2023 sebagai berikut :

1. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta beserta aparaturnya kelurahan/kecamatan harus menggalakan budaya kerja bakti di lingkungan warga setiap kelurahan/ kecamatan
2. Peningkatan aktivitas Pelaksana Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa yang menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam dari berbagai sumber informasi.
3. aparaturnya pemerintah harus mampu menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman, memperbaiki komunikasi dan interaksi kepada masing-masing PPSU
4. Adanya penerapan sanksi-sanksi kepada masing-masing petugas PPSU dengan memutus kontrak per 3 (bulan) evaluasi

5. penambahan anggota PPSU dengan mengatur ulang jadwal dan waktu penugasan, pengaturan personil perbantuan di titik lokasi tertentu, serta melakukan rotasi tugas agar mengantisipasi kejenuhan.
6. Adanya kegiatan sosialisasi yang di lakukan apartur pemerintah baik di kelurahan atau kecamatan kepada masyarakat tentang pemahaman ruang lingkup dan pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab petugas PPSU

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti melalui pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan penggunaan dokumen kepada beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan belum berjalan dengan baik sehingga belum mampu meningkatkan kinerja Petugas Penanganan Sarana Umum Di Kecamatan Cempaka Putih walaupun kebijakan telah di laksanakan dan memiliki berbagai aspek gambaran, langkah pelaksanaan, ruang lingkup penanganan prasarana dan sarana umum. Kekurangan ini di sebabkan karena lingkungan masyarakat belum mendukung sepenuhnya implementasi kebijakan karena ketidakpahaman beberapa masyarakat yang menyebabkan petugas PPSU tidak dapat melakukan penanganan prasarana dan sarana umum sesuai dengan ruang lingkup kebijakan yang telah di tentukan selain itu masih di temukan beberapa petugas PPSU yang tidak melakukan tugas dengan baik karena kurangnya motivasi dan rasa tanggung jawab walaupun proses perekrutan tim seleksi PPSU kelurahan sudah sangat teliti dan ketat untuk mencari petugas dengan kompetensi yang sesuai pada bidangnya.
2. Hambatan Implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan di Kecamatan Cempaka Putih di sebabkan karena hambatan Internal yaitu Kurangnya komunikasi antara organisasi dan aktivitas pelaksanaan, Kurangnya sumber daya petugas PPSU, Perilaku Kerja Individu yang kurang pengawasan dan Hambatan Eksternal yang di sebabkan karena kurangnya Dukungan Publik, Kurangnya pemahaman dari masyarakat serta Kesalahan persepsi yang berkembang di masyarakat.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan implementasi Kebijakan Penetapan Ruang Lingkup Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan di Kecamatan Cempaka Putih adalah dengan menggalakan budaya kerja bakti di lingkungan warga setiap kelurahan/ kecamatan cempaka putih, Peningkatan aktivitas Pelaksana Komunikasi, menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman serta memperbaiki komunikasi dan interaksi kepada masing-masing PPSU, penegakan sanksi-sanksi kepada masing-masing petugas PPSU dengan memutus kontrak per 3 (bulan) evaluasi, penambahan anggota PPSU dengan mengatur ulang jadwal/waktu penugasan, serta Adanya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang pemahaman ruang lingkup tugas PPSU

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- A Pearce II Jhon.Richard B. Robinson Jr.(2020).Manajemen Strategis : Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian, Terj. Nia Pramita Sari.Jakarta : Salemba Empat.
- Abdul Majid. (2018). Strategi Pembelajaran. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- Agung , Kurniawan . (2020). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Andi Prastowo . (2019). Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif. Yogyakarta: Diva Pers.
- Arief, Furchan, (2020) Pengantar Metode Penelitian Kualitatif . Surabaya : Usaha Nasional
- Arifin , N. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Kasus. Unisnu.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta . (2023)

- Bintoro dan Daryanto. 2021. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Citra Khoirun nisa (2019) Analisis kinerja Petugas PPSU Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Balekambang.
- Dimiyati dan Mudjiono . (2020). Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dukeshire, S., Thurlow, J., Coastal Communities Network, Policy, I., & Scotia, N. (2022). Memahami hubungan antara penelitian dan kebijakan
- Edi Suharto. 2019. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategi. Pembangunan Kesejahteraan Sosial
- Hayat, 2020. Manajemen Pelayanan Publik . PT Raja Grafindo Persada,Depok.
- Ika wahyu Riani (2020) Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Kebagusan
- Islamiyah, Nur (2021) Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021
- Izmy (2019) Employee Work Effectiveness In The Effort Service Quality Improvement Public .
- Keraf, Gorys. 2021. Komposisi: Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa. Flores: Nusa. Indah.
- Mangkunegara, A. A. (2018). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama. Henry Simamora (2020:327),
- Marwansyah. 2020. Mananajemen Sumber Daya Manusia, Alfabeta, Bandung .
- Mathis, RL & JH Jackson . 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia: Manajemen Sumber.
- Milkovich, George T., John W. Boudreau . 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. AS: Richard D. Irwin.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2019). Membangun Kinerja . Pelayanan Publik Menuju Clean Government dan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi. 2020. Implementasi Organisasi, Yogyakarta, Gadjah Mada Univercity. Press
- Murti dan Hudiwinarsih . 2022. Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Komitmen. Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Studi Akuntansi.
- Muslimawati, Sholaikhah and Suud, Muhammad and Wikaningtyas, Suci Utami (2020) Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo
- Nugroho, R. 2020. Public Policy (6th ed). Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong , Harbani , 2020, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Poerwadarminata, W.J.S. 2021. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka
- Potu, A. (2023). Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya. Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih . 2020.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sandy Martha, Muhammad. 2021. “Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen. Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi.
- Sedarmayanti . 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika.
- Simanjuntak Payaman J. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Evaluasi. Kinerja Edisi ke-3. Jakarta : Lembaga FEUI.

- Sinambela, LP (2020). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen, Robbins (2019), Perilaku Organisasi , Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Sudjana, Nana . 2018. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. BANDUNG: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2019
- Sukardi. (2019). Metodologi penelitian pendidikan kompetensi dan praktiknya . Jakarta: Bumi Aksara
- Surmayadi, 2019. Perencanaan, Implementasi dan Kebijakan Publik. Surabaya : Penerbit Pustaka Cakra
- Sutrisno, Edy. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana, 2019. Jakarta: Salemba Empat, 2012
- Veithzal Rivai Zainal (2023) The Role of Management Information Systems on the Effectiveness of Employee Performance and Economic Growth
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan. Edisike-7. depok: PT RAJAGRAFINDO.
- Wahab. 2020. Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia
- Waluyo. 2019. Implementasi kebijakan publik. Jakarta: Salemba Empat. Supramono dan Theresia
- Weimer, David L dan Vining, Aidan R . 2017. Policy Analysis: Concept and. Practice, sixth edition. New Jersey : Prectice Hall.
- Wiradi . (2018). Analisis Sosial. Bandung : Yayasan Akatiga.