

## PENGARUH KINERJA PEGAWAI JASA LAINNYA PERORANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN SAMPAH DI KALI KRUKUT UNIT PELAKSANA KEBERSIHAN BADAN AIR DINAS LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI DKI JAKARTA

Suparman<sup>1\*</sup>, Fitri Nur Afiati Pamungkas<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [suparmansasa19@gmail.com](mailto:suparmansasa19@gmail.com)<sup>1</sup>, [fitriameera@gmail.com](mailto:fitriameera@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

**Keywords**  
*quality, service*

*The phenomenon behind this research is the problem felt by the public regarding the service quality related to the handling of Krukut River waste by the Water Body Sanitation Implementing Unit. The purpose of this study was to determine the effect of employee performance of Individual Other Service Providers on Krukut River waste handling by the Water Body Sanitation Implementing Unit of the DKI Jakarta Provincial Environmental Service. The data collection method to test the hypothesis used a questionnaire addressed to 397 respondents in two villages around the Krukut River Water Agency, namely Karet Tengsin Village and Kebon Melati Village. The results of the t-test in this study show a tcount value of 17.110 and a ttable value of 0.196, with an error rate (alpha) of 0.05, a total sample of 397 and 1 independent variable. Because the tcount value (17.110) is greater than ttable (0.196), then H1 is accepted, which means that the Employee Performance of Individual Other Service Providers (X) affects the Quality Of Waste Handling Services (Y). The results of the coefficient of determination (R2) show that the dependent variable, namely Employee Performance, affects the independent variable, namely the Quality Of Waste Handling Services with a value of 42.6%. This means that the variable of Employee Performance of Individual Other Service Providers has a positive and significant effect on the satisfaction of the Krukut River waste handling service by the Water Body Sanitation Implementing Unit, while the remaining percentage is influenced by other factors. From a simple linear regression test, it is known that the regression coefficient value (X) is 1.036, which means that each unit of increase in Employee Performance of the Individual Other Service Providers (X) will cause an increase in the Quality of Waste Handling Services (Y) by 1.036. This means that the Employee Performance of Individual Other Service Providers (X) has an effect on the Service Quality of Krukut River Waste Handling by the Water Body Sanitation Implementing Unit (Y).*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah yang berkualitas. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

memenuhkan 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”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak masyarakat yang beranggapan kalau kinerja pemerintah kurang maksimal dalam pelayanan.

Pegawai Jasa Lainnya Perorangan yang selanjutnya disebut PJLP adalah orang perseorangan yang diperoleh melalui proses pemilihan pengadaan penyedia jasa dan mengikatkan melalui perikatan untuk jangka waktu tertentu guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi SKPD/UKPD.

Unit Pelaksana Pelaksana Kebersihan Badan Air merupakan unit pelaksana teknis Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dalam hal penanganan sampah dimulai dari pemilahan, pengumpulan dan pengangkutan sampah di seluruh DKI Jakarta.

Alur penanganan sampah di Badan Air dimulai dari penanganan sampah Badan Air yaitu penyisiran secara manual, penyekatan HDPE (High Density Polyethylene), penyisiran menggunakan kapal dan alat berat, serta dengan adanya saringan sampah, dilanjutkan dengan pengumpulan sampah 1 yaitu kegiatan sebelum sampah diangkut menuju Emplasement, kemudian dilanjutkan dengan pengangkutan sampah 1 menuju Emplasement, selanjutnya pengumpulan sampah 2 yaitu sebelum diangkut menuju TPST (Tempat Pembuangan Sampah Sementara) Bantar Gebang, dilanjutkan dengan pengangkutan sampah 2 yaitu kegiatan pengangkutan menuju TPST Bantar Gebang dan diselesaikan dengan pembuangan sampah akhir di TPST Bantar Gebang.

Kali Krukut adalah sungai sepanjang di Jakarta panjangnya 31,39 kilometer (19,50 mi) kurang dari 40 km yang mengalir dari Situ Citayam, Bogor, Depok, Jagakarsa, Cilandak, Pasar Minggu, Kemang, Mampang Prapatan, Gatot Subroto, Setiabudi, Tanah Abang, Pecinan Glodok, bercabang di bawah Jembatan Toko Tiga Pancoran, melewati Pertokoan Gloria sampai di Bawah Jembatan Harco, hingga berakhir di Banjir Kanal Barat (menyatu dengan Kali Ciliwung). Kodisi kali krukut yang mengalir dibagian hilir terlihat hanya digunakan untuk saluran pembuangan sampah limbah rumah tangga. Sehingga dapat dilihat efek dari pembuangan sampah limbah rumah tangga menjadi salah satu penyumbang sampah menumpuk di aliran Kali Krukut. Sejak tahun 2010, Unit Pelaksana Kebersihan melakukan pengerukan atas kali krukut sepanjang 1,1 km dengan menghasilkan 1000 meter kubik lumpur. Selain untuk membersihkan sumbatan, juga menjadi sumber air bersih bagi warga di sekitarnya.

Pegawai Jasa Lainnya Perorangan di berikan tugas oleh Unit Pelaksana Kebersihan Badan Air melakukan pengerukan sampah di Badan Air, melakukan pemilahan sampah sesuai jenisnya di Badan Air serta melakukan edukasi kepada masyarakat agar mau dan mulai melakukan pemilahan sampah dari rumah dari sampah Organik dan Non Organik agar mengurangi sampah limbah rumah tangga yang di buang ke Kali Krukut. Aspek kepuasan pelayanan terhadap masyarakat dari Unit Pelaksanan Kebersihan Badan Air ditandai adanya beberapa faktor yang dihadapi masyarakat seperti kualitas penanganan sampah yang belum optimal.

Penjelasan tersebut diatas merupakan cakupan permasalahan dari kinerja pegawai jasa lainnya perorangan dan secara tidak langsung menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penanganan sampah, jika kinerja pegawai jasa lainnya

perorangan maksimal tentunya masyarakat akan merasa nyaman dengan lingkungan yang bersih tanpa sampah serta dapat dipastikan jumlah keluhan yang diakibatkan oleh ketidaknyamanan atas kebersihan lingkungan badan air akan berkurang. Begitu juga sebaliknya jika hasil kinerja pegawai jasa lainnya perorangan kurang maksimal maka tingkat keluhan masyarakat sekitar Kali Krukut badan air akan semakin meningkat.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Kinerja** : Menurut Siswanto (Sandy, 2015:11) berpendapat bahwa: Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
2. **Indikator Kinerja** : Mangkunegara (2013:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu: (1) Kualitas, (3) Kuantitas dan (3) Pelaksanaan Tugas.
3. **Kualitas Pelayanan Publik** : Menurut Tjiptono (2016: 59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah: Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
4. **Indikator Kualitas Pelayanan Publik** : Menurut (Rambat Lupiyoadi 2013, 216-217), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut: (1) Tangible (bukti nyata), (2) Realiability (kehandalan), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Assurance (jaminan) dan (5) Empathy (empati).

## Kerangka Pemikiran

Mangkunegara (2013:75) mengemukakan bahwa terdapat 3 indikator yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu kualitas, kuantitas, dan pelaksanaan tugas. Menurut (Rambat Lupiyoadi 2013,216-217), kualitas pelayanan publik memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut: (1) Tangible (bukti nyata), artinya pelayanan harus mempunyai kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material. (2) Realiability (kehandalan), artinya kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. (3) Responsiveness (daya tanggap), artinya kemampuan pelayanan yang mempunyai rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. (4) Assurance (jaminan), artinya pelayanan memiliki kualitas pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Dan (5) Empty (empati), artinya pelayanan harus memiliki perhatian pada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiasi kausal serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode asosiasi kausal adalah penelitian yang digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan yang bersifat sebab akibat. Dalam penelitian ini terdapat variabel independent (yang mempengaruhi) dan dependent (dipengaruhi) (Sugiyono, 2013:2).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia**

Usia	Jumlah (f)	Prosentase (%)
25 – 40 tahun	297	75%
>40 tahun	100	25%
Jumlah	397	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2020

Dari tabel 4.2 dapat diketahui hasil pengelompokkan terlihat kelompok di usia terbanyak yaitu responden dengan usia 25-40 tahun dengan jumlah 297 responden dan presentase 75%.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (f)	Prosentase (%)
Laki-Laki	147	37%
Perempuan	250	63%
Jumlah	397	100%

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2020

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa jumlah responden terbanyak menurut jenis kelamin adalah perempuan, yaitu 250 responden dengan presentase 63%. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh antara variabel X dan variabel Y, maka pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumus uji t. Untuk pengujian pengaruh parsial digunakan rumusan hipotesis sebagai berikut :

H1= Terdapat Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan Lainnya (X) terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah (Y)

H0= Tidak terdapatnya pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah (Y)

Kriteria uji :

T hitung < t tabel = H0 diterima dan H1 ditolak

T hitung > t tabel = H0 ditolak dan H1 diterima

**Tabel 4.8 Uji Parsial Coefficientsa**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,494	1,940		4,893	,000
	Kinerja PJLP	1,036	,061	,652	17,110	,000

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan tabel diatas, Variabel Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan (X) memiliki nilai hitung 17,110 pada tingkat kesalahan (alpha) 0,05 dengan jumlah sampel 397 dan jumlah variabel bebas 1 maka nilai t tabel (0,196). Karena nilai t hitungnya (17,110) maka H1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah (Y).

## Pembahasan

Dari penelitian yang dilakukan kepada masyarakat di Kali Krukut Kelurahan Karet Tengsin dan Kelurahan Kebon Melati yang mendapatkan pelayanan dalam penanganan sampah terkumpul data-data yang menghasilkan informasi mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah di Kali Krukut Unit Pelaksana Kebersihan Badan Air yang meliputi 16 (enam belas) pernyataan kuisioner dari 2 variabel, yaitu Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan (X) dan Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah (Y) telah dibagikan kepada 397 responden. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan diatas maka dapat diperoleh hasil pembahasan sebagai berikut :

### 1. Analisa Responden

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi pada variabel Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan (X) didapat hasil rata-rata sebesar 9,37, untuk hal ini dinilai baik, namun sayangnya masih ada 1 indikator yang nilainya berada dibawah rata-rata yaitu indikator Pelaksanaan Tugas. Sedangkan pada variabel Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah (Y) didapat hasil 9,32 untuk hal ini dinilai baik, namun sayangnya masih ada 1 indikator yang nilainya berada dibawah rata-rata yaitu Realibility. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah di Kali Krukut Jakarta Pusat sudah baik namun harus ditingkatkan kembali.

### 2. Analisa Uji Siginifikansi Parsial (Uji t)

Dari hasil uji tersebut didapatkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa t hitung sebesar 17,110 > t tabel 0,196 pada tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai jasa lainnya perorangan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan sampah di Kali Krukut Jakarta Pusat.

### 3. Analisa Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) (X) terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah (Y) dapat ditunjukan oleh nilai R square (koefisien determinasi) berpengaruh sebesar 0,426 atau 42,6%. Hasil tersebut memberikan pengertian bahwa variabel dependen yaitu Kinerja pegawai jasa lainnya perorangan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Kualitas pelayanan penanganan sampah.

### 4. Analisa Linier Sederhana

Sesuai dengan hasil analisis dari uji regresi linier sederhana pengaruh kinerja pegawai jasa lainnya perorangan terhadap kualitas pelayanan penanganan sampah menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Jasa Lainnya dalam kategori baik. Hasil observasi yang saya lakukan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh Pegawai Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) dalam hal pelayanan penanganan sampah di Unit Pelaksana Kebersihan Badan Air Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta dalam beberapa inovasi yaitu :

#### 1) Pemilahan Sampah dan Bank Sampah

Pemilahan sampah adalah kegiatan pemilahan sampah yang diangkut dari aliran sungai berupa sampah organik akan diolah menjadi kompos dan sampah anorganik yang akan

diolah dengan cara 3R (Reduce, Reuse, dan Recycle) dan Bank Sampah yaitu cara untuk mengurangi timbunan sampah sekaligus juga menguntungkan secara finansial.

2) Biokonversi Maggot

Pembudidayaan maggot yang dilakukan oleh pegawai jasa lainnya perorangan ini bertujuan untuk mengurangi jumlah sampah dari sumber atau mereduksi sampah, dan jenis sampahnya tersebut yaitu sampah organik.

3) Penanaman Bantaran Kali.

Penanaman di bantaran kali merupakan turunan dari Program Gubernur Naturalisasi sungai yang dilaksanakan disetiap lokasi sungai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil bahwa variabel dependen yaitu Kinerja mempengaruhi variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan Penanganan Sampah dengan nilai sebesar 42,6 %, dan sisanya sebesar 57,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan penanganan sampah di Kali Krukut Unit Pelaksana Kebersihan Badan Air.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Rafika Adita.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Gaspersz, Vincent., 2011, Ekonomi Manajerial. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Supranto,J.2000. Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen. Jakarta:Penerbit PT Rineka Cipta.
- Silaen, Sofar, dan Widiyono. 2013. Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis.IN MEDIA. Jakarta
- Umar, Husein. 2014. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Ed. Jakarta : Rajawali Pers
- Arikunto, S.(2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Rineka Cipta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ketiga. SalembaEmpat: Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan:Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2010.Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Roro Rukmini Widiaswari (2012) Pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan banjarbaru, jurnal spread – oktober 2012, volume 2 nomor 2. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jibk/>.
- Joemon Pappachan and Moli P. Koshy (2014) Level Performance Dimensions of Airline Service Quality: A Factor Analysis Approach, Indian Journal of Marketing\_ volume : 44, Issue: 8, pp 7-20 <https://academic.microsoft.com/journals>
- Juhriatna, G Pratidina, U Suryatna (2014) Pengaruh kinerja pegawai pemeliharaan kendaraan terhadap kualitasjasa pelayanan pengangkutan sampah, Jurnal Sosial Humaniora ISSN 2087-4928. Volume 5 Nomor 1, April 2014 <https://core.ac.uk/download/pdf/228440196.pdf>
- Tissy.J. P.Supit, John. R. E. Tampi, Very. Y. Londa (2015) Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon, Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber daya Pembangunan Edisi XVII(September –Oktober 2015 <https://media.neliti.com/media/publications/42482-ID-pengaruh-kinerja-pegawai-terhadap-kualitas-pelayanan-di-perusahaan-daerah-air-mi.pdf>
- Bisma wati (2016), Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di badan penanggulangan bencana daerah kabupaten mamuju utara,
- Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 3, Maret 2016  
<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6548>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Sampah

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 215 Tahun 2012 tentang Pengintegrasian dan Optimalisasi Pengelolaan Sampah.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 399 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Kebersihan Badan Air