

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang esensial dan krusial dalam mencapai tujuan organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun organisasi sektor publik. Pada sektor publik, sumber daya manusia dibutuhkan dalam menjalankan tugas-tugas pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sumber daya manusia yang berkualitas akan membantu memenuhi tugas pemerintah mencapai kinerja yang maksimal sehingga pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan pun dapat tersalurkan. Sumber daya manusia yang tidak bermutu akan menghambat pencapaian tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk bisa memaksimalkan, mengelola, dan mengatur sumber daya manusia yang ada karena implementasi kegiatan pemerintah akan berjalan baik jika terdapat upaya dukungan dari kesiapan, kerja sama, kemampuan, tanggung jawab, serta keaktifan dari sumber daya manusia untuk mewujudkan tujuan organisasi. Pada sektor publik khususnya pemerintah di Ibukota DKI Jakarta sebagai kota padat penduduk dan sentral aktivitas masyarakat sudah seharusnya dapat menangani berbagai permasalahan dengan memberikan sumber daya manusia yang berkompeten terutama dalam penanganan fasilitas umum yang disediakan, karena padatnya penduduk dapat meningkatkan dampak negatif bagi lingkungan .

Timbulnya tuntutan lebih dari masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan kebersihan lingkungan sekaligus merawat prasarana dan sarana umum yang ada, terutama pada ruang lingkup wilayah pemukiman penduduk. Diharapkan, penanganan akan berjalan efektif karena secara kompulsif mampu meningkatkan kinerja pemerintah dalam memecahkan permasalahan di DKI Jakarta jika dilakukan pada tingkat paling dasar yaitu Kelurahan sebagai wilayah administrasi terkecil.

Salah satu upaya Pemprov DKI Jakarta dalam mengoptimalkan pelayanan terkait penanganan kebersihan lingkungan serta merawat prasarana dan sarana

umum yang ada, 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. Petugas PPSU juga menjalankan tugas harian yang telah ditentukan oleh pimpinan. Selain itu, Kelurahan juga menyediakan posko jika sewaktu-waktu masyarakat membutuhkan penanganan darurat PPSU. Terdapat lima bidang pekerjaan para petugas PPSU sebagai berikut:

1. Permasalahan jalanan umum meliputi pembetulan jalan berlubang, pembetulan pembatas jalan, trotoar, dan pengecatan

2. Permasalahan saluran meliputi pembetulan saluran rusak atau adanya tumpukan sampah atau sedimen pada saluran yang dapat menyebabkan banjir dan saluran tidak berfungsi
3. Permasalahan taman meliputi pemotongan pohon tumbang, rumput, serta merapikan taman yang dapat mengganggu lingkungan hidup
4. Permasalahan kebersihan meliputi pembersihan sampah liar di wilayah sekitar
5. Permasalahan penerangan jalan meliputi perbaikan penerangan jalanan umum (Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 7 Tahun 2017)

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.

Menurut mangkunegara (2017:67) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik dalam segi kualitas maupun kuantitas yang telah diraih oleh pegawai dalam pelaksanaan tupoksinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Kinerja merupakan representasi dari tingkat pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan yang dicapai dalam rangka menciptakan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi (Moeheriono, 2010:60).

Sejak munculnya pandemi Covid-19 Pada tahun 2019 yang mempengaruhi segala aspek kehidupan baik sosial, ekonomi, dan budaya. Hal tersebut juga mempengaruhi lingkungan, adanya peningkatan sampah di Ibukota DKI Jakarta. Menurut Badan Pusat Statistik (dalam Databoks, 2020) disebutkan bahwa mayoritas sampah yang berada di Ibukota DKI Jakarta berasal dari 37,33% sampah rumah tangga, 3,22% perkantoran, 7,29% perdagangan, 16,35% pasar, 5,25% fasilitas publik, dan 16% kawasan.

Permasalahan tersebut apabila tidak ditangani dengan segera akan berdampak negatif pada lingkungan sekitar sehingga rusaknya lingkungan akibat peningkatan sampah, tentunya dibutuhkan penanganan ekstra oleh petugas PPSU yang berada pada bidang penanganan kebersihan. Hal tersebut semakin kompleks karena masyarakat melihat peningkatan sampah tersebut merupakan bagian dari pekerjaan PPSU, apalagi ditemukan pada wilayah Jakarta Selatan dikatakan belum sepenuhnya optimal sesuai dengan fungsi vitalnya seperti tumpukan sampah liar pada wilayah pemukiman masyarakat maupun jalan-jalan protokol, serta coret-coretan pada fasilitas publik yang membuat kebersihan fasilitas publik tercemar (Zein, 2021)

Permasalahan lainnya pada bidang penerangan jalan yaitu rambu lalu lintas yang tidak berfungsi sehingga mengakibatkan kemacetan, lalu PPSU pada bidang jalan, ditemukan jalan umum yang rusak dan berlubang, trotoar yang mengalami kerusakan, serta PPSU bidang taman dimana ranting pohon yang menutupi rambu lalu lintas sehingga membahayakan keselamatan pengguna jalan, dan pohon tumbang yang menghambat aktivitas masyarakat. Selain itu, PPSU pada bidang saluran dimana masih ditemukan tersumbatnya saluran air yang disebabkan oleh tumpukan sampah maupun sedimen yang dapat mengakibatkan banjir.

Hadirnya petugas PPSU pada setiap wilayah di Ibukota DKI Jakarta menjadi tanggung jawab masing-masing Kelurahan untuk dapat meningkatkan kinerja petugas PPSU secara maksimal dalam menangani permasalahan kebersihan lingkungan maupun fasilitas publik, serta sigap bekerja di berbagai situasi dan kondisi yang ada. Perubahan sistem kerja akibat covid-19 bagi petugas PPSU dengan pembatasan jumlah pekerja yang membuat koordinasi pelaksanaan kerja menjadi berubah, hal tersebut membuat pekerjaan PPSU tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Petugas PPSU memiliki peran krusial didalam pelayanan PPSU dan keberhasilan pelaksanaan program PPSU. Petugas PPSU maupun Kelurahan sebagai implementor atau pelaksana teknis dalam penanganan fasilitas publik di DKI Jakarta pada tingkat Kelurahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima baik dari segi kesiapan sumber daya manusia, sumber daya alat, sumber daya

finansial maupun kebijakan yang menjadi landasan fondasi pelaksanaan program PPSU.

Semua hal tersebut memiliki hubungan bahwa pelaksanaan program tidak akan berjalan baik tanpa didukung sumber daya manusia, alat, maupun finansial yang baik. Kurangnya kesiapan dan peran aktif petugas PPSU dalam menjalankan masing-masing bidang pekerjaannya menjadi salah satu hambatan terbesar dalam pelaksanaannya, sehingga hasil pekerjaan dalam program pelayanan PPSU menjadi tidak optimal dan efisien (Tuswoyo, dkk, 2020). Pimpinan perlu melakukan pengembangan dan penilaian perilaku kerja petugas PPSU dari kedisiplinan, semangat kerja dan juga keahliannya bahwa tidak profesionalnya petugas PPSU dalam melaksanakan tugasnya menunjukkan rendahnya kinerja petugas PPSU dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat masih banyak petugas PPSU yang tidak disiplin memilih untuk lebih bersantai dibandingkan melakukan pekerjaannya, hal tersebut didukung oleh pernyataan yang diberikan oleh Ketua Komisi D DPRD Ida Mahmudah adanya penurunan kinerja petugas PPSU yang dilihat dari petugas PPSU yang bersantai-santai saat jam kerjanya (suarajakarta.id, 2021).

Kelurahan lebak Bulus merupakan salah satu Kelurahan yang menyelenggarakan PPSU pada tingkat Kelurahan. Berdasarkan pra survei yang dilakukan pada 15 petugas PPSU pada tanggal 21 Februari 2022, Pukul 12.30 WIB di Kelurahan Lebak Bulus ditemukan fenomena yaitu banyak petugas PPSU yang terlambat masuk jam kerja dengan alasan domisili yang dekat dengan tempat tinggal, terutama pada saat adanya apel pagi dan apel sore untuk pembinaan yang disampaikan oleh pimpinan sebelum melaksanakan kegiatan kerja, mengingat bahwa petugas PPSU ini direkrut berasal dari warga yang berada di wilayah Lebak Bulus bukan menjadi suatu alasan, kurangnya sikap disiplin ini memperlihatkan kinerja yang rendah bagi pemerintah dan kurangnya sikap tegas dari pimpinan untuk memberikan sanksi terhadap petugas PPSU yang terlambat.

Penurunan disiplin serta kehadiran yang dapat memperlambat proses PPSU, bahwasanya tidak tepat waktu hadirnya petugas akan menghambat proses pelayanan PPSU sehingga target kerja yang harus dicapai tidak selesai tepat pada

waktunya, karena sistem kerja para petugas yang terdiri dari empat *shift* yaitu pagi, siang, sore, dan malam, serta pembagian jumlah petugas PPSU pada setiap *shift* yang ada, kekurangan jumlah petugas PPSU akan menghambat pencapaian target kerja., karena salah satu ukuran penilaian kinerja petugas PPSU juga dilihat dari tingkat kehadiran mereka serta realisasi pekerjaan yang telah ditargetkan.

Penurunan kinerja petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus dapat dilihat juga dari laporan kondisi saluran yang bermasalah yang merupakan gabungan tugas dari laporan pengaduan masyarakat dan juga tugas yang menjadi tanggung jawab Petugas PPSU pada bidang saluran.

Tabel 1.1

Laporan Kondisi Saluran Bermasalah Yang Berpotensi Banjir Di Wilayah Kelurahan Lebak Bulus

No	Permasalahan	Persentase Penyelesaian Kerja			keterangan
		2019	2020	2021	
1	pengangkatan sedimen tanah (crossing)	82,2%	74,6%	69,6 %	sesuai zona wilayah
2	Perbaikan tutup menhol yang amblas	78,4 %	79,7 %	71,5%	sesuai zona wilayah
3	Perbaikan dinding saluran air yang rusak	77,2 %	73,4 %	68,3 %	sesuai zona wilayah
4	Perbaikan tali-tali air	72,1%	70,8 %	63,2 %	sesuai zona wilayah
5	Pembersihan saluran dari sampah, gulma dan dedaunan	87,3 %	67,0 %	59,4 %	sesuai zona wilayah
6	Pengangkatan puing-puing, batu dan sendimen tanah pada saluran air	64,5 %	65,8 %	70,7%	sesuai zona wilayah
7	Saluran air terdapat endapan lumpur	62,2 %	61,0 %	60,7%	sesuai zona wilayah

Sumber : Data Kelurahan

Berdasarkan laporan diatas, PPSU melakukan pekerjaan di bidang saluran pada skala kecil yang dilihat dari tujuh pekerjaan bidang saluran yang menjadi prioritas PPSU, pekerjaan yang dilakukan oleh petugas PPSU di bidang saluran pada setiap

titik wilayah yang kondisinya berpotensi banjir mengalami penurunan penilaian kinerja, pada kategori pembersihan saluran dari sampah menjadi kategori terendah dengan persentase 59,4% akibat adanya peningkatan limbah sampah di wilayah sekitar Lebak Bulus, 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 saluran sesuai zona wilayah masing-masing RW (Rukun Warga) yang terdiri dari Sembilan RW yang telah menjadi tupoksi petugas PPSU bidang saluran 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.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Hermawati & Hidayat, 2019) ditemukan bahwa petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus juga mengalami 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. Selain itu, 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.

Salah satu faktor utama rendahnya kinerja petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus ini diakibatkan oleh kurangnya fasilitas penunjang yaitu berupa alat kerja seperti mesin sinso, sapu, mesin pemotong rumput. Luas wilayah Lebak Bulus yang seluas 411 hektar dan pembagian kerja yang sesuai zona wilayah, serta volume pekerjaan yang banyak, kurangnya perlengkapan kerja menjadi salah satu penghambat bagi seluruh petugas PPSU, hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya anggaran belanja barang habis pakai untuk PPSU selama masa pandemi Covid-19. karena pimpinan tidak melakukan perincian secara detail perlengkapan yang menjadi kebutuhan para petugas PPSU (Wawancara langsung pada petugas PPSU tanggal 22 Februari Pukul 12.30).

Faktor kurangnya fasilitas penunjang bagi petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus sangatlah krusial dalam proses pekerjaan terutama demi kelancarannya pelayanan PPSU. Seharusnya pimpinan sudah dapat melengkapi kebutuhan utama PPSU sesuai dengan kebijakan yang ada dimana petugas PPSU harus dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan kerja memadai. Fasilitas penunjang merupakan motivasi eksternal yang sangat dibutuhkan oleh petugas PPSU karena sistem kerja berdasarkan zona wilayah, pembagian jumlah tim regu pada masing-masing bidang petugas PPSU, dan aturan jam kerja. Akan berdampak pada penyelesaian target kerja yang menjadi tidak tepat waktu dan terhambat bahkan akan menimbulkan ketidakpuasan bagi petugas PPSU yang mempengaruhi tingkat kehadiran, kedisiplinan, bahkan mengurangi semangat bekerja petugas PPSU sehingga malas untuk bekerja.

Menurut Herzberg (dalam Hasibuan, 2019: 157) terdapat dua faktor motivasi yaitu motivasi eksternal, dimana kaitannya pemberian kebutuhan petugas PPSU yang berasal dari tempat ia bekerja mulai dari gaji, tunjangan, bonus, kondisi kerja, fasilitas kerja, serta hubungan kerja. Sedangkan motivasi internal merupakan motivasi yang berasal dari pegawai itu sendiri seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan kemajuan petugas PPSU. maka dalam hal ini, pimpinan mempunyai peran yang besar untuk memberikan motivasi kepada para petugas

PPSU untuk meningkatkan kinerjanya, bahkan sesuai dengan isi kebijakan PPSU pimpinan menjadi peran utama dalam memotivasi petugas PPSU dalam memenuhi segala kebutuhan demi kelancaran pelaksanaan PPSU di tingkat Kelurahan.

Belum optimalnya peran PPSU pada wilayah Jakarta Selatan sehingga dibutuhkan peningkatan kinerja pada pelaksanaan PPSU di setiap Kelurahan dengan upaya memperbesar lingkup dan membenahi kesejahteraan para petugas PPSU (Rencana Strategis Kota Administrasi Jakarta Selatan, 2017-2022). Membenahi kesejahteraan dalam hal ini adalah dengan memberikan motivasi kepada petugas PPSU baik dari segi gaji, tunjangan, bonus, fasilitas kerja, jaminan, hubungan kerja, serta pengawasan pimpinan, dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang ekstra bagi pimpinan dengan memberikan motivasi kepada petugas PPSU untuk meningkatkan kinerjanya.

Motivasi merupakan sesuatu yang dapat mendorong perilaku pegawai, agar dapat rajin bekerja dan semangat dalam mencapai kinerja maksimal (Sedarmayanti, 2017:141). Motivasi diberikan untuk mendorong semangat petugas PPSU dalam pelaksanaan tugasnya mencapai kinerja maksimal, oleh karena itu peran pemimpin sangat penting untuk mengetahui motif kebutuhan, dan keinginan apa yang mendorong seorang pegawai untuk dapat bekerja mencapai tujuan organisasi.

Melalui fenomena-fenomena tersebut motivasi sangat diperlukan bagi petugas PPSU untuk meningkatkan kinerja, tidak terpenuhinya kebutuhan petugas akan mengurangi motivasi petugas PPSU untuk bekerja secara maksimal, hal tersebut mengakibatkan kinerja atas pelayanan PPSU mengalami penurunan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan tersebut, maka melakukan penelitian mengenai “**pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan?
2. Faktor apa saja yang menghambat motivasi terhadap kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan?
3. Apa saja motivasi yang dibutuhkan terhadap kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan?

1.3. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini menjadi terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dirumuskan maka pembatasan pembahasan hanya mencakup pengaruh motivasi terhadap kinerja Petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat difokuskan berdasarkan pembatasan masalah yang telah dijelaskan diatas sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan pengalaman dalam upaya menerapkan teori-teori yang diperoleh selama di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, dan bisa dimanfaatkan untuk mengembangkan teori yang berkaitan dengan motivasi dan kinerja, khususnya mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pengampu kebijakan PPSU, khususnya di Kelurahan Lebak Bulus untuk dapat meningkatkan motivasi yang diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan.