

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

1. Rahmi Hermawati, Rizky Radhita Hidayat (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia). Universitas Pamulang Indonesia. Fakultas Ekonomi. Volume 2 No. 2, 2019. ISSN 2581-2769. Penelitian pertama berjudul “Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Pegawai PPSU (Studi Kasus di Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Pada Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan)”.

Kurang optimalnya peran pimpinan dalam menginformasikan aturan, dan informasin lain, serta memotivasi pegawainya sehingga pengawasan tidak berjalan dengan baik. Selain itu, pegawai masih banyak yang belum bisa mengoperasikan alat dengan baik hal tersebut membuat pekerjaan menjadi lama karena pegawai masih ketergantungan dengan alat tradisional untuk memotong rompot, pengangkatan sampah pada gorong-gorong air dan lainnya. keterbatasan kompetensi yang dimiliki membuat pegawai PPSU menyerahkan pekerjaan ke pegawai lain dan bekerja sesuai dengan apa yang bisa dikerjakan saja. Maka hal tersebut berpengaruh terhadap produktivitas mereka dalam bekerja . yang dilihat bahwa masih banyak pegawai yang lebih memilih untuk cuti dibanding masuk bekerja. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap produktivitas pegawai prasarana dan sarana umum di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik. Analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji f dan t). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap produktivitas pegawai PPSU,

dengan nilai korelasi $r = 0,377$ atau 37,7% kontribusi gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap produktivitas, sedangkan 62,3 % dipengaruhi faktor lain diluar penelitian.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel yang digunakan, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian Rahmi Hermawati, dkk (2019) menggunakan teknik analisis regresi linear berganda sedangkan pada penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana karena hanya menguji satu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan fokus penelitian ini untuk menjawab kekurangan dari penelitian Rahmi Hermawati, dkk (2019) yaitu rendahnya produktivitas dibutuhkan pemenuhan kebutuhan akan motivasi untuk meningkatkan semangat petugas PPSU, ditemukan fenomena baru bukan hanya kompetensi yang rendah akan tetapi rendahnya fasilitas kerja petugas PPSU yang merupakan motivasi ekstrinsik sangat krusial bagi proses pelayanan penanganan kebersihan yang menghambat proses pelayanan menjadi tidak tepat waktu dan petugas PPSU cenderung untuk bermalas-malasan, sehingga hal tersebut memperlihatkan kinerja petugas PPSU yang rendah, maka melakukan penelitian yang berjudul “pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Kelurahan Lebak Bulus”.

(<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JJSDM/article/view/2228/1822>)

2. Muhammad Helmi Zein (Jurnal Inovasi Penelitian). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Volume 2 No. 7, 2021. ISSN 2722-9475. Penelitian kedua berjudul “ Implementasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Melawai Kecamatan Kebayoran Baru Administrasi Jakarta Selatan”.

Jakarta memiliki tingkat pemukiman relatif rendah dari tingkat indeks kenyamanan penduduk yang berada di level rata-rata. Hal tersebut kurangnya infrastruktur publik yang kurang baik. Maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat program Penanganan Prasarana dan Sarana

Umum (PPSU) dalam memperbaiki prasarana atau fasilitas publik yang kotor, rusak, maupun tidak layak, dalam rangka mengoptimalkan pelayanan. Ditemukan kondisi prasarana dan sarana yang perlu ditingkatkan seperti timbunan sampah liar, coretan pada fasilitas publik, ranting pohon yang mengganggu pengguna jalan. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana implementasi program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi, serta menganalisis strategi dalam meningkatkan program. Metode penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yaitu reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta strategi analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan implementasi PPSU di Kelurahan Melawai belum berjalan optimal yang terlihat dari kurangnya dukungan partisipasi masyarakat, permasalahan timbunan sampah, saluran kotor dan coretan yang belum tertangani sepenuhnya. Keberhasilan program belum tercapai karena dipengaruhi oleh rendahnya kinerja petugas PPSU dalam hal motivasi kerja dan kurang disiplin.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dan variabel, serta fokus pada penelitian ini untuk melengkapi kekurangan pada penelitian Zein (2021) bahwa keberhasilan program dipengaruhi oleh rendahnya kinerja yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang ada yaitu petugas PPSU sehingga dibutuhkan peningkatan kinerja dengan memberikan motivasi kepada petugas PPSU sehingga pada penelitian ini ingin menjawab bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas PPSU.

(<https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/1035/779>)

3. Tuswoyo, Ahmad Buchari Nurachman (*Journal Indonesia Law & Policy Review*). Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Volume 1 No.2, 2020. ISSN 2715-498x. Penelitian ketiga berjudul “ *Analysis of The*

Effectiveness of The Policy Implementation Program For Handling Infrastructure and Public Facilities (PPSU) of Cleaning Services in Gondangdia Village in 2019”.

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah penduduk yang berdampak pada lingkungan masyarakat. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) merupakan salah satu solusi Pemprov DKI Jakarta dengan menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) tingkat Kelurahan di DKI Jakarta untuk merespon dan memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan sejauh mana efektivitas kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan penanganan kebersihan oleh petugas PPSU. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan Pemprov DKI Jakarta melakukan upaya percepatan fungsi prasarana dan sarana umum.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel yang digunakan, serta metode penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian asosiatif, sedangkan fokus pada penelitian ini ingin melengkapi kekurangan dari penelitian Tuswoyo, dkk (2020) bahwa perilaku kerja petugas PPSU menjadi penghambat bagi efisiensi pelaksanaan program PPSU yang ditemukan tidak disiplin dan lalai dalam bekerja sehingga memperlihatkan rendahnya kinerja petugas PPSU sebagai peran utama pelaksanaan pelayanan penanganan kebersihan, sehingga perlu pemberian motivasi untuk meningkatkan kinerja petugas PPSU, maka penelitian ini ingin menjawab bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas PPSU.

(<http://ejournal.aissrd.org/index.php/jirpl/article/view/37/32>)

4. Maryati Karolyn (Jurnal Adhikari). Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jakarta. Volume 1 No. 2, 2021. ISSN 2798-9178. Penelitian keempat berjudul “Implementasi Kebijakan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Dalam Peningkatan Partisipasi Masyarakat di Kelurahan Meruya Selatan Kota Administrasi Jakarta Barat Provinsi DKI Jakarta”.

Hadirnya pelayanan prima dari pemerintah dalam menangani prasarana dan sarana umum yang memadai melalui PPSU dibutuhkan semua stakeholders untuk bertanggung jawab dalam pengelolaan lingkungan, rendahnya peran masyarakat untuk bergotong royong menurun sejak adanya kebijakan PPSU . Tujuan penelitian ini untuk menganalisis rendahnya partisipasi masyarakat karena adanya kebijakan PPSU dan menganalisis upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Metode penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rendahnya partisipasi masyarakat yang diakibatkan oleh kecilnya tingkat pemahaman masyarakat akan PPSU bahwa PPSU hanya pekerja yang dibayar dan wajib bagi PPSU untuk membersihkan lingkungan sehingga menimbulkan ketergantungan masyarakat dan turunnya animo masyarakat untuk turut aktif dalam membersihkan wilayahnya sendiri.

(<https://www.jurnal-adhikari.id/index.php/adhikari/article/view/28/17>)

5. Mary Ismowati, dkk (*Ilomata International Journal of Social Science*). Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Volume 2 No. 3, 2021. E-ISSN 2714-8998. Penelitian kelima berjudul “*Analysis of Citizen Relationship Management (CRM) in The Effort of Handling Public Infrastructure (PPSU) in The Kartini’ Sub District, Central Jakarta*”.

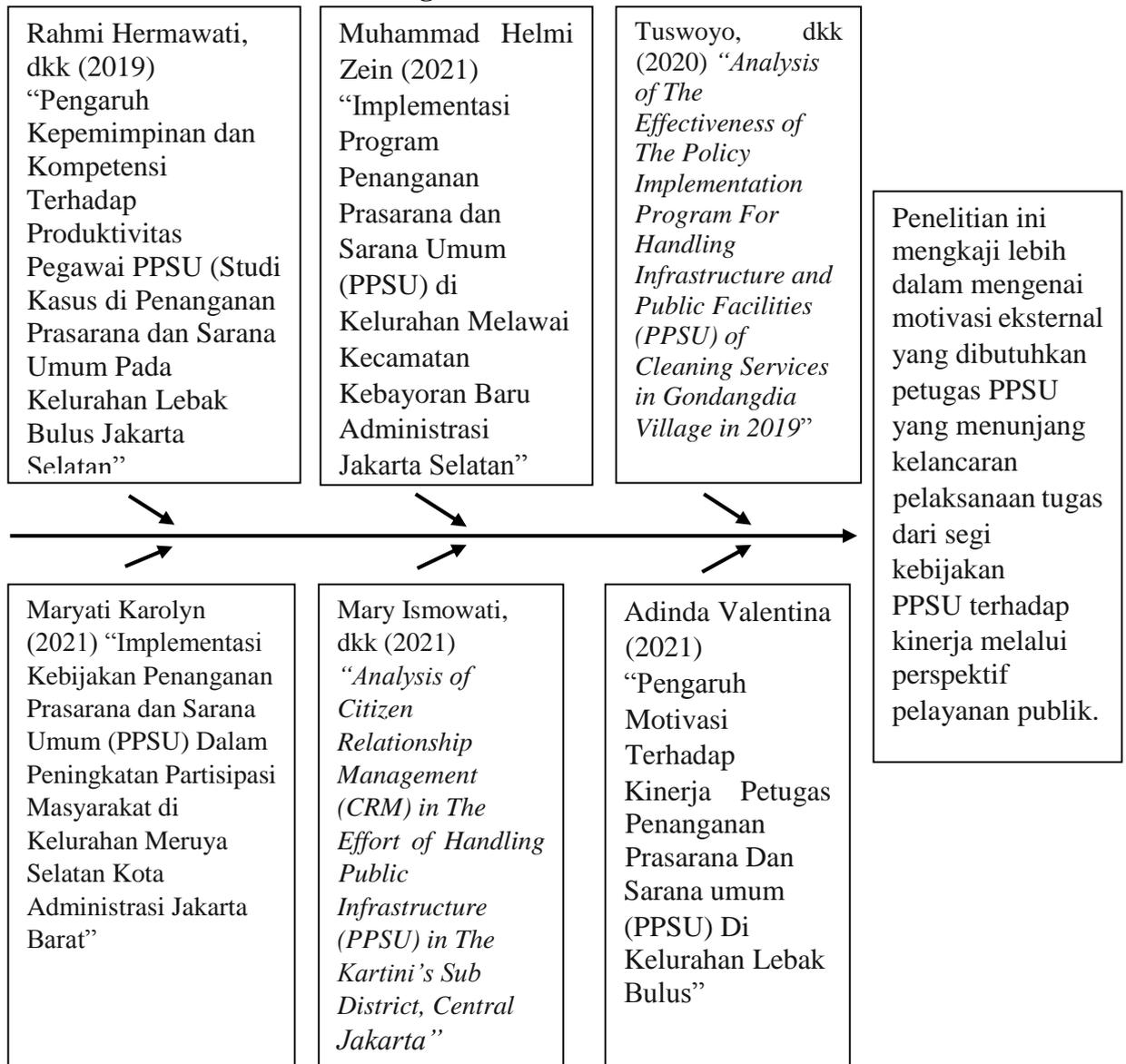
Laporan yang disampaikan masyarakat melalui gambar (foto) tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya dan alamatnya tidak jelas serta tidak mencantumkan identitas pelapor, sehingga menyulitkan petugas PPSU

Kartini. untuk menindaklanjuti. Padahal dalam setiap pengaduan, masalah lain yang dihadapi adalah pelaksanaan tugas pokok dan fungsi PPSU itu sendiri. Ada beberapa laporan pengaduan yang tidak memuat tugas pokok dan fungsi pekerja PPSU, seperti pengaduan tentang PLN (Perusahaan Listrik Negara, Telkom atau Perum Telekomunikasi Indonesia, dan PDAM atau PDAM). Laporan pengaduan tersebut juga menyulitkan petugas PPSU Kecamatan Kartini untuk mengambil tindakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi Citizen Relationship Management di Kecamatan Kartini, Jakarta Pusat dalam menangani laporan atau pengaduan masyarakat terkait PPSU. Metode penelitian yang digunakan deskriptif pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CRM di Kecamatan Kartini cukup efektif, yang ditunjukkan dengan tingkat laporan/pengaduan terkait penanganan fasilitas umum yang disampaikan warga mengalami penurunan yang cukup signifikan, meskipun masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga agar implementasi CRM berjalan optimal.

(<https://www.ilomata.org/index.php/ijss/article/view/288/183>)

Gambar 2. 1

Diagram Fishbone



Terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu persamaan terletak pada objek penelitian yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, perbedaan terletak pada teori dan metode yang digunakan, serta fokus penelitian yang berbeda yaitu pada penelitian terdahulu yaitu implementasi program PPSU tidak berjalan dengan maksimal karena adanya hambatan pada

petugas PPSU yang tidak disiplin dan malas bekerja pada pelaksanaan tugasnya . Oleh karena itu, pada penelitian ini berdasarkan fenomena yang ditemukan ingin mengkaji lebih dalam mengenai petugas PPSU yaitu motivasi yang dibutuhkan petugas PPSU berdasarkan dari segi kebijakan PPSU terhadap kinerja petugas PPSU yang dilihat dari segi pelayanan publik PPSU.

2.2. Tinjauan Pustaka

2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu SP Hasibuan (2019:10) pengertian sumber daya manusia adalah ilmu dalam memajemen hubungan dan peranan pegawai, agar lebih efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan atau organisasi, pegawai itu sendiri, serta masyarakat.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:2) adalah suatu cara mengatur dan memberdayakan sumber daya manusia yang ada (pegawai) sehingga dapat dikembangkan dengan maksimal untuk meraih tujuan organisasi dan pengembangan sumber daya manusia.

Menurut Sedarmayanti (2017:13) adalah praktik dalam memajemen sumber daya manusia yaitu merekrut, melatih, menyaring, memberi penghargaan, dan penilaian.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang mempelajari praktik dalam mengatur sumber daya manusia yang ada seperti merekrut, melatih, menyaring, memberi penghargaan, dan penilaian agar lebih efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan organisasi, pegawai itu sendiri, serta masyarakat.

2.2.2 Motivasi

Menurut Fillmore H. Stanford (dalam Mangkunegara, (2017:93)) motivasi merupakan segala hal yang mengarahkan manusia untuk bisa bergerak mencapai tujuan tertentu.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2015:127) motivasi merupakan suatu proses yang menggambarkan adanya bentuk keteguhan, arah, dan ketekunan seorang pekerja dalam usaha mencapai tujuan organisasinya.

Menurut Sedarmayanti (2009:233) motivasi merupakan usaha maksimal yang dikeluarkan individu untuk mewujudkan tujuan organisasi dan juga memenuhi kebutuhan pribadi.

Menurut Siagian dalam Sedarmayanti (2009:233) motivasi merupakan proses dimana pegawai diberikan motivasi oleh pimpinan sehingga mereka giat bekerja untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan efektif.

Menurut Maslow dalam Sutrisno (2016:55) motivasi adalah memberikan dorongan dalam upaya meningkatkan semangat kerja seseorang agar mau bekerja sama, bekerja secara efektif, dan memadukan segala daya upayanya untuk memperoleh hasil kerja maksimal.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan kondisi yang timbul pada setiap diri individu yang mengarahkan dirinya melakukan suatu tindakan dan usaha karena adanya upaya pemberian dorongan oleh atasan agar mereka giat dalam bekerja yang bertujuan untuk memenuhi tujuan organisasi maupun individu.

2.2.2.1 Prinsip-Prinsip Motivasi

Dalam memberikan motivasi terutama antara atasan dengan bawahan harus dilengkapi prinsip. Menurut Mangkunegara (2017:100) ada beberapa prinsip yang digunakan dalam memotivasi kerja para pegawai antara lain:

1. Prinsip Partisipasi

Dalam hal memotivasi pegawai, pemimpin perlu memberikan kesempatan bagi pegawai untuk ikut serta dalam menetapkan tujuan yang hendak dicapai.

2. Prinsip Komunikasi

Pemimpin perlu mengkomunikasikan secara aktif segala hal yang berkaitan dengan penyampaian informasi mengenai pekerjaan secara jelas sehingga pegawai akan termotivasi.

3. Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin harus mengakui bahwa pegawai memiliki kontribusi besar dalam upaya mencapai tujuan organisasi sehingga pegawai akan termotivasi.

4. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin dapat memberikan kewenangan kepada pegawai sewaktu-waktu untuk pengambilan keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukan olehnya sehingga pegawai akan termotivasi dengan harapan tujuan pemimpin akan terwujud.

5. Prinsip Memberikan Perhatian

Pemimpin perlu mengetahui dan memberikan perhatian kepada para pegawai, kebutuhan apa yang diinginkan oleh para pegawai.

2.2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Begitu banyak faktor yang mempengaruhi orang dalam melakukan pekerjaan, baik faktor internal yaitu faktor yang ada pada diri pribadi individu, dan faktor eksternal faktor yang berasal dari luar diri individu. Menurut Saydam (2012:72) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi yaitu faktor internal dan eksternal, antara lain:

1. Faktor internal

a. Kematangan Pribadi

Pribadi yang belum memiliki pikiran terbuka tidak bersikap bijak sulit untuk dapat gotong royong dalam memberikan motivasi terhadap yang lain. maka, pola kebiasaan sejak kecil menjadi hal yang sangat penting.

b. Tingkat Pendidikan

Seorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya lebih termotivasi karena mempunyai pandangan yang luas dibandingkan dengan pegawai tingkat pendidikan rendah, begitu pula sebaliknya jika tingkat pendidikan tidak dimanfaatkan ilmunya dengan baik oleh manajer maka membuat pegawai kurang motivasi.

c. Keinginan dan Harapan Pribadi

Keinginan hidup merupakan bagian dari kebutuhan manusia meliputi mendapat kompensasi, pekerjaan tetap walau penghasilan tidak mencukupi, dan kondisi kerja yang aman dan tentram. Seseorang cenderung bekerja dengan giat bila ada sesuatu yang ingin dicapai.

d. Kebutuhan

Kebutuhan seimbang dengan motivasi, semakin besar kebutuhan yang ini dipenuhi maka semakin besar motivasi yang diperlukan.

e. Kelelahan dan kebosanan

Kelelahan dan kebosanan dapat mengurangi semangat yang ada pada individu.

f. Kepuasan kerja

Semakin pegawai puas dengan kerjanya maka akan semakin tinggi motivasi dan komitmen yang kokoh terhadap pekerjaannya.

2. Faktor Eksternal

a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja meliputi prasarana dan saran kerja yang digunakan oleh seorang pegawai.

b. Kompensasi yang memadai

Bentuk penghargaan terhadap pegawai atas jasanya berupa gaji, insentif, tunjangan sesuai dengan kapabilitas dan kinerjanya.

c. Supervisi yang baik

Adanya dukungan dari supervise dalam bentuk bimbingan, arahan, akan menjadi contoh yang baik bagi pegawai sehingga meningkatkan motivasi pegawai dalam bekerja.

d. Terdapat jaminan karir

Adanya jaminan karir berupa promosi, pangkat, maupun jaminan dalam meningkatkan kompetensi diri.

e. Status Dan Tanggung Jawab

- f. Adanya status dan tanggung jawab yang diberikan pegawai mendorong pegawai untuk ingin mencapai suatu hasil dalam melakukan tugas setiap harinya.
- g. Peraturan

Adanya peraturan diharapkan pihak instansi untuk dapat menerapkannya dengan fleksibel sehingga mempengaruhi pelaksanaan kerja pegawai dan sudut pandang. Pekerjaan pun menjadi lebih efektif jika sistem kerja yang diterapkan fleksibel dan berpedoman pada peraturan yang ada.

2.2.2.3 Jenis-Jenis Motivasi

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2019:150) terdapat dua jenis motivasi yaitu motivasi positif dan motivasi negatif, sebagai berikut:

1. Motivasi positif (Insentif Positif)

Motivasi positif dilakukan oleh manajer untuk memotivasi bawahannya dengan memberikan penghargaan atas prestasi yang diberikan. Bertujuan meningkatkan semangat kerja bawahan karena pada umumnya manusia senang menerima sesuatu yang bernilai positif baginya.

2. Motivasi negatif (insentif negatif)

Motivasi negatif dilakukan oleh manajer untuk memotivasi pegawainya jika melakukan pelanggaran, maka diberikan suatu hukuman. Bertujuan meningkatkan semangat pegawai dalam jangka waktu pendek, karena dengan begitu pegawai akan merasa takut untuk dihukum , akan tetapi hal ini kurang baik dalam jangka waktu yang panjang.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi positif akan efektif dalam jangka waktu panjang, sedangkan motivasi negatif hanya efektif dilakukan jangka waktu pendek. Akan tetapi, diperlukan sikap adil dan konsisten bagi manajer untuk menerapkannya dan harus mengetahui waktu yang tepat menggunakannya.

2.2.2.4 Metode Motivasi

Terdapat dua metode dalam memotivasi yaitu motivasi langsung dan motivasi tidak langsung:

1. Motivasi langsung

Motivasi yang diberikan kepada pegawai untuk memenuhi kepuasan serta kebutuhan pegawai atas imbal jasa pekerjaa secara materil maupun nonmateriil seperti penghargaan, tunjangan, bonus, bintang jasa, dan pujian.

2. Motivasi tidak langsung

Motivasi tidak langsung merupakan motivasi dalam menunjang pekerjaan pegawai yaitu fasilitas pendukung agar pekerjaan yang dilakukan berjalan baik, dengan demikian, pegawai akan merasa nyaman dan bersemangat untuk bekerja seperti alat-alat kerja yang lengkap, ruangan kerja nyaman. Motivasi ini memiliki pengaruh besar terhadap semangat kerja pegawai untuk lebih produktif.

2.2.2.5 Tujuan Motivasi

Secara umum tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan pegawai agar keinginan dan kesediannya dalam bekerja ditunjukkan sehingga mencapai suatu hasil atau tujuan tertentu. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2019:146), tujuan motivasi, antara lain :

1. Menambahkan jiwa tanggung jawab sebagai seorang pegawai terhadap pekerjaannya
2. Meningkatkan jiwa proaktif dan kreativitas yang tinggi
3. Mewujudkan lingkungan kerja yang baik
4. Mewujudkan kesejahteraan para pegawai
5. Menambah kedisiplinan dalam kehadiran pegawai
6. Memperkokoh loyalitas, produktivitas, dan semangat kerja
7. Memaksimalkan sumber daya manusia yang ada

2.2.2.6 Teori Motivasi

1. Teori Motivasi Abraham Maslow (Teori Hierarki Kebutuhan)

Berdasarkan Teori Motivasi Abraham Maslow dalam Malayu S.P Hasibuan (2019:153-156): menjelaskan bahwa kebutuhan menjadi hal yang mendasari perilaku pegawai untuk mau bekerja. Kebutuhan dapat diartikan sebagai adanya ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian antara kenyataan yang dialami dengan dorongan yang ada pada diri seorang pegawai. Semakin kebutuhan pegawai tidak terpenuhi maka akan menimbulkan perasaan kecewa sebaliknya jika kebutuhan pegawai terpenuhi maka akan merasa senang sebagai wujud rasa kepuasannya. Terdapat lima tingkat hierarki kebutuhan adalah sebagai berikut:

1) Kebutuhan Fisiologis (*Basic Needs*)

Kebutuhan pokok yang harus dipenuhi seperti kebutuhan untuk makan, minum, bernapas, gaji yang layak, pakaian, tempat untuk berlindung dan kebutuhan lainnya untuk tetap hidup.

2) Kebutuhan keamanan (*Secure Needs*)

Kebutuhan atas adanya perlindungan diri dari bahaya, ancaman, bencana yang dapat menyebabkan kerugian pada diri.

3) Kebutuhan sosial (*Social Needs*)

Kebutuhan akan ingin diterima di lingkungan sosialnya seperti kasih sayang, rasa ingin dimiliki, bersosialisasi, serta diterima baik di lingkungan kerja.

4) Kebutuhan penghargaan diri (*Esteem Needs*)

Kebutuhan seseorang untuk selalu dihargai dan dihormati akan statusnya dan diakui oleh lingkungan ia berada.

5) Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self-Actualization*)

Kebutuhan untuk memberikan segala potensi, kemampuan, keahlian dan ide yang ada terhadap sesuatu yang dianggap patut dinilai.

2. Teori Motivasi Alderfer (*Alderfer's ERG Theory*)

Menurut Teori Motivasi Clayton Alderfer bahwa setiap orang hanya memiliki tiga dasar kebutuhan, yaitu (dalam Komariyah, 2018:175-176):

1) *Existence Needs* (Kebutuhan Eksistensi)

kebutuhan utama individu untuk hidup seperti makan, minum, fasilitas, gaji, istirahat, perlindungan akan keamanan kerja, jaminan kerja (kebutuhan fisiologis dan keamanan).

2) *Relatedness Needs* (kebutuhan sosial)

Kebutuhan individu untuk memiliki hubungan sosial yang baik dengan rekan kerjanya, membangun kerja sama maupun kerja sama dengan pimpinannya sehingga menciptakan kondisi kerja yang nyaman (kebutuhan sosial) , dan;

3) *Growth Needs* (kebutuhan untuk tumbuh)

Kebutuhan individu untuk bisa tumbuh dan berkembang dengan kemampuan, keahlian, serta ide yang dimiliki dan dihargai dilingkungan dimana mereka bekerja (kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri).

Clayton Alderfer beranggapan bahwa teorinya berbeda dengan teori Maslow sebab teori ini terdapat hierarki yang tidak kaku, tidak harus melalui hierarki dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat berikutnya. Teori ERG lebih fleksibel, setiap saat dibutuhkan ketiga-nya dan tidak berkembang dari satu tingkat ke tingkat lainnya, tergantung pada kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhannya.

3. Teori Motivasi Mc Clelland

Menurut Mc Clelland (dalam Sedarmayanti, 2017: 260-261) terdapat tiga jenis kebutuhan manusia, yaitu :

1. *Need for Achievement* (kebutuhan untuk berprestasi)

Kebutuhan akan berprestasi merupakan dorongan untuk memecahkan permasalahan sehingga menghasilkan pekerjaan lebih baik dan mencapai kesuksesan.

2. *Need for Affiliation* (kebutuhan untuk berafiliasi)

Kebutuhan untuk melakukan interaksi dan berkomunikasi dengan orang lain sehingga memiliki cara pandangan yang sama terhadap pekerjaan.

3. *Need for Power* (Kebutuhan untuk Kekuasaan)

Kebutuhan untuk dapat mempengaruhi dan mendorong orang lain untuk mencapai gagasan atau perilaku yang dikehendaki.

4. **Teori Motivasi Hygiene Herzberg**

Berdasarkan teori Herzberg dalam Malayu S.P. Hasibuan (2019:157-158) dalam manajemen sumber daya manusia lebih kepada persoalan kepada kepuasan dalam bekerja, bahwa pegawai termotivasi untuk melakukan pekerjaan karena disebabkan oleh dua faktor, yaitu :

1. *Hygiene factors* atau faktor ekstrinsik, faktor yang berasal dari luar diri individu, terutama berkaitan dengan ketentraman dan kesehatan pegawai, yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pekerjaan seperti pengawasan, gaji, kebijakan instansi, kondisi pekerjaan, kepastiaan kerja, hubungan antar individu dan supervisi.
2. *Motivations factors* atau faktor intrinsik, faktor yang berhubungan langsung dengan daya penggerak yang ada pada diri individu pegawai seperti kemajuan, pengakuan, tanggung jawab, pencapaian, serta prestasi.

Menurut Notoatmodjo (2009:119) berdasarkan teori Herzberg dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor yang memiliki motivasi yang dapat meningkatkan kinerja pegawai yaitu faktor-faktor motivasi
2. Menaikan gaji, kondisi kerja, kebijakan organisasi dan sistem administrasi, tidak akan menimbulkan kepuasan. Sedangkan yang dapat memberikan kepuasan kerja adalah hasil kerja yang dicapai.
3. Faktor hygiene belum sepenuhnya dapat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku positif pada saat kerja.

5. **Teori Victor Vroom (Teori Harapan)**

Seseorang professor Kanada yang bernama Victor Vroom pada tahun 2013 mengeluarkan buku yang bertemakan tentang “*Work and Motivation*”

menjelaskan suatu teori motivasi bahwa pegawai akan termotivasi dalam melakukan sesuatu karena didasari dengan ingin mendapatkan sesuatu hasil yang diharapkan. Teori tersebut dikenal dengan istilah teori harapan atau expectancy theory (Hasibuan, 2012:183). Tiga konsep teori harapan Vroom yaitu:

1. Harapan (*expectancy*), ialah pegawai percaya bahwa suatu usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja tertentu.
Effort (usaha) \longrightarrow *Performance* (Kinerja).
2. Valensi (*Valence*), ialah pandangan akan nilai yang diberikan kepada suatu hasil yang dicapai, nilai positif maupun negatif.
3. Instrumental (*instrumentally*), ialah pegawai percaya bahwa suatu kinerja akan mendapatkan hasil tertentu. Dalam hal ini suatu hasil pada tingkatan pertama akan menghasilkan tingkat selanjutnya.

6. Teori Mc.Gregor (Teori X dan Y)

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2019: 160) Teori Mc Gregor memiliki pandangan yang berbeda mengenai manusia dalam organisasi. Teori x merupakan pandangan tradisional, bahwa perilaku manusia dibentuk oleh lingkungan kerja yang telah membudaya. Teori x memandang manusia dari sisi negatif mereka bahwa secara alamiah manusia tidak menyukai pekerjaan, dan tidak dapat bertanggung jawab, dan perlu dorongan untuk melakukan pekerjaan. Menurut Teori X bahwa:

1. Pegawai pada dasarnya malas, tidak mau bekerja, dan harus dipaksa jika bisa pegawai ingin meninggali pekerjaan tersebut.
2. Karena pegawai tidak menyukai kerja, maka harus dipaksa dan dikendalikan, maka didorong dengan memberikan sanksi yang tegas dan diarahkan untuk mencapai tujuan.
3. Pada dasarnya pegawai lebih senang untuk dibimbing . berupaya menghindari tanggung jawabnya, tidak mempunyai ambisi, dan memiliki harapan untuk memiliki keamanan dan kenyamanan dalam bekerja dari organisasi ia berada.

Menurut teori X ini motivasi pegawai dilakukan pengawasan yang ketat sehingga pegawai dapat dipaksa dan diarahkan untuk bekerja dengan benar. Jenis motivasi ini cenderung motivasi negatif karna adanya sistem hukuman.

Sedangkan menurut teori Y bahwa:

1. Pada dasarnya pegawai senang melakukan pekerjaan, karena bagi mereka pekerjaan merupakan hal yang menyenangkan dan bagian dari istirahat.
2. Pegawai tidak memerlukan pengawasan karena mereka dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga tidak memerlukan adanya sanksi atau perintah.
3. Pegawai pada dasarnya akan mempelajari dengan baik bidang pekerjaannya dan berusaha untuk bertanggung jawab.
4. Pegawai pada dasarnya memiliki gagasan yang inovatif dan imajinatif dalam memberikan kontribusi terhadap pemecahan permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja.

Menurut teori Y motivasi pegawai dilakukan dengan adanya partisipasi, kerja sama, dan keterikatan pada proses pengambilan keputusan. Jenis motivasi yang diterapkan adalah motivasi positif.

2.2.2.5. Indikator Motivasi

Pada penelitian ini menggunakan teori motivasi ERG (dalam Komariyah, 2018:175-176). Menurut Clayton Alderfer yang terdiri dari tiga indikator yaitu:

1. *Existence Needs* (Kebutuhan Eksistensi)
Kebutuhan utama individu untuk hidup seperti makan, minum, fasilitas, gaji, istirahat, perlindungan akan keamanan kerja, jaminan kerja (kebutuhan fisiologis dan keamanan).
2. *Relatedness Needs* (Kebutuhan sosial)
Kebutuhan individu untuk memiliki hubungan sosial yang baik dengan rekan kerjanya, membangun kerja sama maupun kerja sama dengan pimpinannya sehingga menciptakan kondisi kerja yang nyaman (kebutuhan sosial) , dan;
3. *Growth Needs* (Kebutuhan untuk tumbuh)

Kebutuhan individu untuk bisa tumbuh dan berkembang dengan kemampuan, keahlian, serta ide yang dimiliki dan dihargai di lingkungan dimana mereka bekerja (kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri)

Menurut Newstrom dan Davis (dalam Riniwati, 2016:195) Pada dasarnya teori ini merupakan teori yang sama dengan pandangan teori motivasi Abraham Maslow, hanya saja pada teori motivasi Abraham Maslow pada prinsipnya adalah jika kebutuhan pada tingkat level bawah telah terpenuhi, maka individu akan berusaha memenuhi kebutuhan tingkat selanjut, sehingga teori ini bersifat hierarki dan cenderung dianggap kaku. Sedangkan, teori motivasi ERG merupakan teori modifikasi dari teori motivasi Abraham Maslow.

Teori motivasi ERG beranggapan bahwa motivasi seseorang tidak bertingkat, namun semuanya dibutuhkan setiap saat dan bersifat fleksibel. Tujuan dari teori motivasi ERG ini untuk meningkatkan kinerja individu dimana tempat mereka bekerja. Maka teori motivasi ERG ini digunakan dalam penelitian untuk mendorong petugas PPSU dalam memenuhi kebutuhannya sehingga mengarahkan mereka bersemangat dalam bekerja mencapai kinerja yang optimal ditengah situasi dan kondisi Covid-19,

Kekurangan peralatan kerja menjadi faktor motivasi yang sangat krusial bagi proses pelayanan PPSU dan kinerja yang dicapai. Berdasarkan kebijakan PPSU sebagai pedoman utama pelaksanaan PPSU di Kelurahan, pimpinan memiliki peran utama dalam memenuhi kebutuhan petugas PPSU baik itu kebutuhan diri pribadi petugas PPSU dari gaji, jaminan, bonus sampai kebutuhan pada saat pelaksanaan kerja seperti pengawasan, perlengkapan dan peralatan kerja. Oleh karena itu, jika pihak instansi ingin mencapai kinerja yang optimal terhadap suatu tujuan yang telah ditetapkan, maka pihak instansi tersebut harus mampu memotivasi pegawainya dengan memperhatikan kebutuhan Petugas PPSU.

2.2.3 Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah diraih oleh seseorang).

Menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diraih oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Bernadin and Russel dalam Sutrisno (2016) kinerja yaitu lebih kepada melihat hasil dari pelaksanaan pekerjaan yang diukur dalam periode waktu tertentu.

Menurut Moeheriono (2010:95) kinerja (*performance*) merupakan penjelasan mengenai tingkat yang dihasilkan atas pelaksanaan pekerjaan, program, maupun kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi yang telah dicantumkan di dalam rencana strategis organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) Kinerja merupakan hasil kerja seorang pegawai yang didalamnya terdapat proses manajemen dengan tujuan agar hasil kerja yang dibuktikan dapat terukur secara akurat.

Menurut Malayu P. Hasibuan (2019:34) Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai berupa hasil yang dicapai atas tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

Menurut Wilson Bangun (2012) Kinerja merupakan hasil kerja yang diraih pegawai sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas atas pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan persyaratan instansi pada periode waktu tertentu guna mencapai tujuan organisasi.

2.2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor kinerja menurut mangkunegara (dalam Khaerul Umam, 2010:189) yaitu:

1. Faktor Kemampuan

Berdasarkan psikologis, kemampuan seorang pegawai terdapat pada kemampuan potensi pada diri (IQ) dan kemampuan realita. Seorang pegawai memiliki kecerdasan, keterampilan, dan kreatifitas akan mampu menyelesaikan tugasnya sebaik mungkin.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk akibat perilaku atau sikap (Attitude) pegawai dalam menghadapi berbagai kondisi kerja. Sehingga motivasi merupakan keadaan yang mengarahkan pegawai untuk bekerja secara teratur dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Sikap Mental

Dibutuhkan kesiapan mental agar dapat mendorong pegawai untuk berjuang dan berusaha mencapai potensi diri yang maksimal.

Menurut Pasalong (2010:186) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan, yaitu kemampuan pegawai di dalam bidang pekerjaan yang ditekuni dipengaruhi oleh bakat, hobi, kecerdasan dan jua minat.
2. Kemauan, pegawai bersedia memberikan tenaga dan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Energi, sumber kekuatan yang ada pada diri pegawai. Dengan memiliki energi, seorang pegawai mampu merespon serta bereaksi terhadap apapun dengan cepat, tanpa berfikir panjang ataupun perhatian, adanya energi membuat secara mental dan akal fikiran dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih sigap dan tanggap.
4. Teknologi, yaitu penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi masa kini dapat mempermudah pegawai dalam menjalankan pekerjaan.
5. Kompensasi, ialah suatu hal yang diterima oleh pegawai sebagai bentuk balas jasa, atas kinerja yang diberikan olehnya.
6. Kejelasan tujuan, pegawai harus memiliki tujuan yang pasti tentunya mendahulukan tujuan organisasi diatas tujuan pribadi dengan begitu tujuan pribadi akan terwujud jika mendahului tujuan bersama.

7. Keamanan, kebutuhan mendasari yang diperlukan, terutama rasa keamanan di lingkungan kerja ia berada, dengan adanya rasa aman akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Menurut Wirawan (2015: 272-276), kinerja seorang pegawai dipengaruhi beberapa faktor yaitu:

1. Faktor Internal, faktor yang terdapat pada diri seorang pegawai atau dapat disebut faktor yang sudah sejak dari lahir dan berkembang saat dewasa. Faktor-faktor tersebut seperti bakat, sifat dan perilaku, serta keadaan jasmani dan rohani. Selain itu, faktor-faktor tersebut berkembang seperti disiplin kerja, keterampilan, kreatifitas, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi bekerja. Faktor-faktor internal ini sangat mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Dapat dianggap bahwa semakin tinggi faktor internal tersebut, semakin meningkat pula kinerja pegawai. Sebaliknya, semakin rendah semakin rendah juga kinerja yang dihasilkan.
2. Faktor-faktor lingkungan internal dalam organisasi. Lingkungan kerja yang mendukung pegawai itu berada sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Hal tersebut mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja. Sebaliknya, jika lingkungan kerja yang diciptakan buruk seperti iklim kerja, dan sistem upah, maka kinerja pegawai akan menurun. Faktor internal organisasi yang lainnya misalnya seperti strategi organisasi, dibutuhkan sumber daya yang memadai untuk menunjang pekerjaan pegawai misalnya fasilitas kerja, dan sistem manajemen. Sehingga dibutuhkan sistem manajemen yang efektif agar menciptakan kinerja yang baik.
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi, faktor eksternal organisasi seperti keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi diluar lingkungan organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Selain itu budaya juga menjadi faktor eksternal yang dapat mempengaruhi baik dan buruknya kinerja.

2.2.3.2 Penilaian Kinerja

Menurut Henry Simamora (2004:338) penilaian kinerja merupakan cara yang digunakan oleh organisasi untuk mengevaluasi dan memberi nilai atas pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan masing-masing individu pegawai.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2019:87) penilaian kerja merupakan penilaian melalui skala rasio dari hasil kerja nyata berdasarkan standar kualitas dan kuantitas yang dihasilkan pegawai.

Berdasarkan pengertian tersebut, disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan penilaian yang dilakukan oleh organisasi melalui proses manajemen yang digunakan sebagai menjelaskan tujuan dan standar kerja dan memotivasi pegawai untuk bekerja, serta sebagai alat penentu keputusan organisasi dalam menentukan upah , promosi karir atau jabatan, pemberhentian kerja, pelatihan dan pengembangan, kondisi pegawai, dan lainnya.

Berikut aspek-aspek penilaian kinerja menurut Veithzal Rivai (2018:324) adalah :

1. Kemampuan teknik, ialah kemampuan memanfaatkan pengetahuan, metode, pengalaman, pelatihan serta perlengkapan yang didapat guna melakukan pekerjaan.
2. Kemampuan konseptual, ialah kemampuan dalam memahami permasalahan yang kompleks dalam organisasi serta penyesuaian keahlian di bidang unit-unit pekerjaan kedalam bidang operasional organisasi secara menyeluruh. Pada intinya masing-masing pegawai dapat memahami dan menguasai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
3. Kemampuan interpersonal, ialah hubungan dalam menjalin kerja sama antara pegawai dalam menciptakan pekerjaan yang efektif, memotivasi pegawai, negosiasi dan lainnya.

2.2.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan dan merevisi kinerja organisasi dengan cara mengembangkan dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang ada di organisasi.

Tujuan penilaian Kinerja menurut Mangkunegara (2011: 70) yaitu:

1. Meningkatkan kinerja sama antar pegawai dalam organisasi
2. Mengawasi dan mencatat hasil kerja seorang pegawai, sehingga dengan adanya pengawasan dari organisasi akan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik lagi.
3. Memberikan tempat untuk pegawai dalam menyuarakan aspirasi dan keinginannya selama bekerja dan meningkatkan rasa kepedulian terhadap karir atau pekerjaan yang sedang ditekuni.
4. Merencanakan kembali sasaran kerja yang hendak ingin dicapai sehingga pegawai akan lebih termotivasi kembali untuk meningkatkan potensi diri.
5. Melaksanakan pemeriksaan dan pengembangan yang harus di perbaiki sebagai pelatihan dan pendidikan pegawai.

2.2.3.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan bagian aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai suatu kinerja.

Indikator kinerja menurut Ratnasari (2017) kinerja dapat diukur antara lain dengan:

1. Jumlah Pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan sesuai kualitas pekerjaan.

3. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan.

4. Kehadiran

Setiap pekerjaan harus memenuhi absensi atau kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai waktu yang ditentukan.

5. Kemampuan kerja sama

Kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan karena kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

Indikator Kinerja Menurut Wilson Bangun (2012: 23) dapat diukur antara lain dengan:

1. Jumlah Pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh individu atau kelompok sebagai persyaratan menjadi standar kerja. Setiap pekerjaan yang dilakukan memiliki persyaratan yang berbeda. Sehingga hal tersebut diperlukan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang tepat, maka dapat melihat jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut serta seberapa banyak unit kerja yang dapat dilakukan setiap pegawai.

2. Kualitas kerja

Setiap pegawai harus memenuhi persyaratan kerja yang telah ditetapkan agar bisa mewujudkan pekerjaan sesuai dengan tuntutan. Setiap pekerjaan memiliki standar kualitas yang harus diikuti pegawai agar dapat bekerja sesuai dengan peraturan. Pegawai dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik jika menciptakan pekerjaan yang sesuai dengan persyaratan kualitas pekerjaan.

3. Ketepatan waktu

Pegawai dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, hadir tepat waktu, karena hal tersebut akan berdampak pada pekerjaan, semakin cepat menyelesaikan pekerjaan maka akan semakin cepat melakukan pekerjaan yang lain sebaliknya semakin terlambat, waktu akan berkurang dan pekerjaan pun tidak akan selesai serta menghambat pekerjaan lain.

4. Kehadiran

Kehadiran pegawai sangat diperlukan karena pekerjaan memerlukan waktu yang cukup untuk mengerjakannya bahkan terdapat jenis pekerjaan yang

memerlukan jumlah waktu tertentu. Misalkan pegawai diharuskan bekerja sebanyak delapan jam perhari.

5. Kemampuan kerja sama

Dibutuhkan kerja sama antara pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan kerja sama dapat menjadi penilaian terhadap kinerja pegawai.

Pada dasarnya petugas PPSU merupakan pegawai kontrak yang direkrut berdasarkan persyaratan tertentu dimana petugas PPSU merupakan pegawai teknis pelayanan yang dituntut untuk memberikan pelayanan PPSU. pada pelaksanaannya petugas PPSU dibuat tim regu sesuai dengan bidang keahliannya sehingga pada masing-masing bidang memiliki target kerja dan dituntut untuk dapat bekerja sama dengan baik untuk mencapainya. Maka, Peneliti ingin mengukur kinerja petugas PPSU. Penelitian ini menggunakan teori kinerja Wilson Bangun karena mampu menjawab fenomena-fenomena yang ada pada latar belakang.

Indikator kinerja menurut Mas'ud (2010:78) adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah jumlah unit pekerjaan yang dilakukan.

2. Kualitas

Penilaian kualitas diukur atas dasar hasil yang diciptkan pegawai dengan menggunakan keterampilan dan keahliannya.

3. Ketepatan waktu

Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sampai menghasilkan suatu ourpur sesuai dengan waktu yang telah ditentukan bahkan lebih diawal waktu yang telah ditentukan kegiatan .

4. Kehadiran

Kehadiran pegawai sangat penting dalam proses pelaksanaan pekerjaan agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan maksimal dan memperoleh kinerja yang

baik, pegawai dapat mematuhi waktu datang kerja, pulang kerja, serta izin kerja yang telah ditetapkan organisasi

5. Kemampuan bekerjasama

Kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam hal mentuntaskan tugas dan pekerjaannya yang telah ditetapkan oleh organisasi, dengan tujuan mencapai daya guna dan hasil yang sebaik-baiknya.

Indikator kinerja menurut T.R Mitchell dalam Sedarmayanti (2009) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini apakah kualitas hasil pekerjaan memberikan kepuasan pada pengguna, sehingga menjadi standar pekerjaan bagi petugas PPSU untuk meningkatkan kualitas hasil pekerjaannya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan kebersihan yang diberikan.

2. Kecepatan

Kecepatan petugas PPSU dalam segi waktu, mampu mencapai target kerja yang telah ditetapkan pada periode waktu tertentu.

3. Inisiatif

Petugas PPSU memiliki kemampuan dalam mengatasi pekerjaan tanpa mengandalkan petugas lainnya. berinovasi dalam memegang tanggung jawab yang besar dan mampu bekerja disituasi darurat tanpa perintah dari pimpinan.

4. Kemampuan

Petugas PPSU memperlihatkan kapasitas diri yang dimiliki demi lancarnya tugas dan fungsi pokoknya agar pelaksanaan kerja lebih optimal, dengan menunjukkan keahlian yang dimilikinya.

5. Komunikasi

komunikasi antara pimpinan dan petugas PPSU dalam sistem mengirim dan menerima pesan informasi. Hal ini memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi, terutama penyampaian informasi berkaitan

dengan proses pekerjaan sehingga memudahkan pimpinan dan petugas PPSU untuk saling berdiskusi.

2.2.4 Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU)

2.2.4.1 Pengertian Prasarana dan Sarana Umum

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)) sarana merupakan alat yang membantu proses mewujudkan suatu pekerjaan yang digunakan pada setiap harinya. misalnya mobil, motor, bis, dan taksi sebagai sarana dalam bidang transportasi. Sedangkan, prasarana merupakan alat penunjang utama dalam proses dalam melakukan pekerjaan. Misalnya fasilitas yang terdapat di jalanan umum seperti jalan raya, jalan tol, rambu lalu lintas, dan halte.

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2017) Terkait pelaksanaan penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) pada area pemukiman masyarakat kota, prasarana menjadi alat perlengkapan fisik yang menunjang masyarakat sekitar dalam menjalani kegiatan agar terhindar dari kondisi yang membahayakan, hal tersebut bertujuan agar masyarakat dapat merasa hidup layak, tentram, aman, dan juga sehat. Prasarana yang dimaksud dalam hal ini seperti jaringan jalan, jaringan listrik, jaringan saluran pembuangan air limbah, drainase, serta tempat pembuangan sampah. , drainase, dan tempat pembuangan sampah.

Sarana pada area masyarakat merupakan fasilitas pendukung dalam proses penyelenggaraan kehidupan masyarakat yang digunakan untuk pemberdayaan dan pengembangan masyarakat baik dalam segi ekonomi, sosial, politik, maupun budaya seperti sarana pendidikan, sarana kesehatan, sarana ibadah dan lain sebagainya.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa prasarana dan sarana umum merupakan alat dan perlengkapan yang menunjang dalam mempermudah aktivitas dan kegiatan masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, dengan prasarana dan sarana yang memadai dapat menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

2.2.4.2 Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU)

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2017 tentang penanganan prasarana dan sarana umum. 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 jangnan 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.

2.3. Kerangka Berfikir

Sumber Daya Manusia menjadi faktor penting dalam mencapai keberhasilan tujuan organisasi. Karena sumber daya manusia merupakan alat penggerak utama berjalannya setiap kegiatan organisasi. Berkenaan dengan memberikan pelayanan publik pada tingkat kelurahan, khususnya dengan memberikan pelayanan terhadap permasalahan yang ada di Ibukota DKI Jakarta seperti lingkungan kotor, sampah, banjir, jalanan berlubang, serta prasarana dan sarana yang rusak.

Hal tersebut dapat menghambat aktivitas masyarakat, maka dibuatnya kebijakan tentang Penanganan Prasarana dan Sarana umum pada tingkat kelurahan sebagai bentuk pelayanan publik atas fasilitas umum yang ada, maka terdapat Petugas PPSU yang siap menangani permasalahan tersebut . Tugas utama dari petugas penanganan prasarana dan sarana umum menjadi lima bagian yaitu

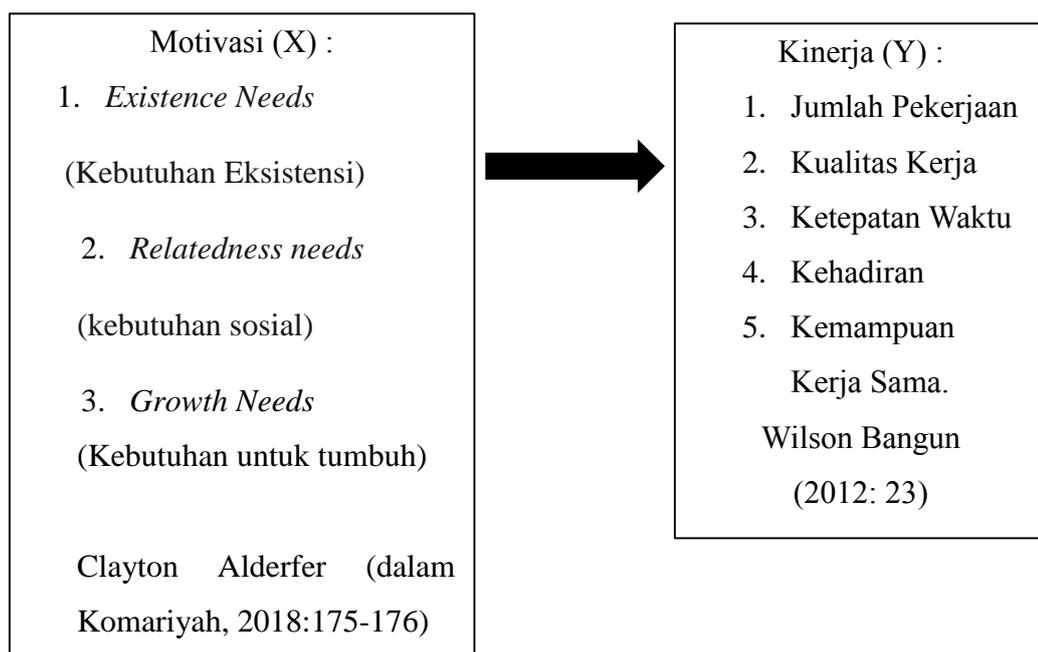
penanganan prasarana dan sarana jalan, saluran, taman, kebersihan, serta administrasi. Oleh karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar menghasilkan kinerja yang optimal serta terwujudnya tujuan organisasi.

Pada pelaksanaannya petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) mengalami penurunan kinerja akibat kurangnya motivasi yang dibutuhkan oleh para petugas sehingga menghambat aktivitas petugas dalam menangani kebersihan lingkungan.

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh motivasi (X) sebagai variabel bebas terhadap kinerja petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) (Y) sebagai variabel terikat. Variabel (X) Motivasi dapat dilihat menurut Clayton Alderfer (dalam Komariyah, 2018:175-176) dengan indikator : *Existence needs* (Kebutuhan Eksistensi), *Relatedness needs* (Kebutuhan sosial), *Growth Needs* (Kebutuhan untuk tumbuh) . Sedangkan variabel (Y) Kinerja dapat dilihat menurut Wilson Bangun (2012: 23) dengan indikator : Jumlah Pekerjaan, Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Kehadiran, Kemampuan Kerja Sama. Pada penelitian ini akan menjelaskan tentang pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas PPSU. Kerangka berfikir penelitian ini akan disajikan pada tabel 2.2.

Gambar 2. 2

Kerangka Berfikir



2.4. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:63) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah suatu penelitian, yang mana pada rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Jawaban masih bersifat sementara, karena jawaban yang diberikan hanya didasari pada teori yang relevan dan belum terjawab dengan fakta-fakta empiris yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan.

H0: Tidak Terdapat Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan.