

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, maka diketahui bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus sebagai berikut:

5.1. Motivasi

Pada penilaian variabel motivasi menghasilkan nilai skor yang berada pada kategori baik, diantaranya sebagai berikut:

5.1.1 *Existence Needs* (Kebutuhan Eksistensi)

Kebutuhan utama bagi petugas PPSU sehingga ia bekerja dengan giat petugas PPSU selaku pegawai rekrut Penyedia Jasa Layanan Perorangan (PJLP) kebutuhan baik dari segi gaji. Berdasarkan uji analisis data mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 47 responden atau 53% dan menjawab Setuju (S) sebanyak 32 responden atau 36% pada pernyataan Petugas PPSU memperoleh gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kelurahan Lebak Bulus sebagai penyelenggara program PPSU sudah memberikan gaji sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017 yaitu petugas PPSU diberi Upah Minimum Provinsi (UMP) di DKI Jakarta sebesar 4,2 juta per bulannya sesuai prinsip merata dan adil. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 6 responden atau 7 %, Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden atau 3%, dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 atau 1%. Hal tersebut dikarenakan adanya petugas PPSU yang mengalami pemotongan gaji secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan dan keterangan yang jelas sehingga petugas PPSU merasa kecewa.

Pada segi fasilitas kerja bahwa perlengkapan kerja dan peralatan kerja yang diberikan oleh instansi dalam menunjang proses pelayanan sudah memadai. Fasilitas kerja merupakan hal yang krusial dalam menunjang kelancaran proses pelayanan PPSU bahkan berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017, Kelurahan memiliki kewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan petugas

PPSU baik kebutuhan Petugas PPSU itu sendiri maupun kebutuhan pada saat pelaksanaan pelayanan PPSU karena semua kebutuhan ini erat kaitannya dalam memotivasi petugas PPSU untuk memiliki kinerja yang maksimal. Berdasarkan analisis data menjawab Sangat Setuju (SS) 21 responden atau 24%, dan Setuju (S) 28 atau 31%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kelurahan Lebak Bulus telah menyediakan perlengkapan kerja mulai dari seragam, sepatu boot, rompi kerja, lainnya dan juga peralatan kerja sesuai kebutuhan masing-masing bidang pekerjaan. Akan tetapi, terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 27 atau 30%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 13 atau 15%. Hal tersebut dikarenakan petugas PPSU mengalami kekurangan fasilitas kerja, dari segi perlengkapan kerja mengalami kekurangan seragam. Selain itu, Petugas PPSU juga mengalami kekurangan peralatan kerja, bagi petugas PPSU dibidang kebersihan mengalami kekurangan alat kerja seperti pengki dan sapu, lalu bagi petugas PPSU dibidang penopangan kekurangan mesin sinso, dan bidang saluran kekurang sekop, kekurangan peralatan kerja ini sangat krusial karena menghambat pelaksanaan proses pelayan PPSU dan pencapaian target kerja petugas PPSU, sehingga ketika di lapangan petugas PPSU memakai alat kerja seadanya. Hal tersebut dikarenakan sudah dua tahun Kelurahan Lebak Bulus tidak melakukan anggaran secara rinci mengenai kebutuhan perlengkapan maupun peralatan PPSU.

Jaminan kerja yang diperoleh dengan mudah diartikan bahwa petugas PPSU dapat mengakses jaminan kerja tanpa adanya kendala dari segi akses maupun pembayaran. Berdasarkan uji analisis data jawaban Sangat Setuju (SS) 44 responden atau 50%, Setuju (S) 34 responden atau 38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas PPSU telah memperoleh jaminan kerja seperti jaminan sosial dan jaminan ketenagakerjaan, keseluruhan biaya jaminan bagi petugas PPSU dibayarkan oleh Pemerintah Daerah, dimana iuran jaminan selalu dibayar tepat waktu oleh Kelurahan sesuai ketentuan yang ada sehingga petugas PPSU dapat mengakses jaminan kerja jika sewaktu-waktu diperlukan. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 10 responden atau 11 %, dan Tidak Setuju (TS) 1 responden atau 1 %. Hal tersebut dikarenakan petugas PPSU belum pernah mengakses jaminan kesehatan yang

telah diberikan oleh Pemerintah dan mengharapkan jaminan lainnya seperti jaminan hari tua.

Lingkungan kerja yang aman dan nyaman diartikan bahwa petugas PPSU terbiasa dengan lingkungan kerjanya karena telah menjadi tugas dan tanggung jawabnya dalam menangani lingkungan dengan keadaan rusak maupun kotor, seperti petugas PPSU dibidang Kebersihan dengan target setiap tim melakukan penyapuan 2-5 km, jarak tempuh penyapuan yang cukup jauh dan berdampingan dengan lingkungan yang kotor, petugas PPSU siap disegala situasi dan kondisi untuk menciptakan kondisi lingkungan yang bersih. Bagi petugas PPSU dibidang saluran harus mengatasi saluran yang tersumbat oleh sampah maupun lumpur, lalu petugas PPSU di bidang taman siap dalam penopangan pohon tumbang meskipun memiliki resiko bahaya yang cukup tinggi, selain itu petugas PPSU dibidang penerangan jalan umum yang harus berhadapan dengan jaringan-jaringan kabel. Hal tersebut tidak menghambat petugas PPSU karena telah dilengkapi dengan perlengkapan dan peralatan kerja sesuai dengan prosedur yang ada, serta pengawasan oleh pimpinan sehingga petugas PPSU merasa aman karena adanya pengawasan. Berdasarkan uji analisis data yang diperoleh jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 44 responden atau 50%, dan Setuju (S) sebanyak 34 responden atau 38%. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 14 responden atau 16%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden atau 2%. Hal tersebut dikarenakan pada proses pelaksanaan, petugas PPSU mengalami kekurangan kelengkapan peralatan keamanan kerja.

Petugas diberikan pengarahan keselamatan dalam bekerja oleh pimpinan diartikan bahwa petugas PPSU sebelum melaksanakan kerja selalu diberikan pembinaan oleh pimpinan untuk memperhatikan keselamatan kerja sesuai standar operasional prosedur yang ada. Berdasarkan uji analisis data jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 44 responden atau 49%, dan Setuju (S) sebanyak 37 responden atau 42%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kelurahan Lebak Bulus telah memberikan pengarahan keselamatan bekerja kepada para petugas

PPSU pada saat sebelum melaksanakan kerja. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 5 responden atau 6%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden atau 3%. Hal ini dikarenakan petugas PPSU tidak diberi pengarahan keselamatan secara kompherensif dan hanya sebatas pada pelaksanaan kerja yang harus dilengkapi dengan perlengkapan kerja yang digunakan. Berdasarkan observasi yang dilakukan diketahui pimpinan hanya memberikan pengarahan keselamatan kerja apabila pada penanganan prasarana dan sarana umum yang dilakukan merupakan bentuk kolaborasi pekerjaan bersama dinas-dinas terkait yaitu pekerjaan diluar wewenang petugas PPSU yang skala prioritasnya lebih besar seperti adanya perintah koordinasi dari dinas terkait untuk memperbaiki jalanan umum di wilayah Kelurahan Lebak Bulus, sedangkan untuk petugas PPSU itu sendiri pimpinan jarang memberikan pengarahan terkait keselamatan.

Pimpinan mengawasi pekerjaan yang dilakukan di Lapangan diartikan bahwa pimpinan selaku koordinator lapangan selalu memonitoring pekerjaan yang dilakukan agar memastikan pekerjaan yang dilakukan benar, tepat sasaran mencapai target, dan sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada para petugas PPSU baik petugas PPSU dibidang kebersihan, saluran, taman, maupun penerangan jalanan umum. Berdasarkan uji analisis data diperoleh jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 39 responden atau 44%, dan Setuju (S) sebanyak 33 responden atau 37%. Hal tersebut menunjukkan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan selaku koordinasi lapangan sudah cukup baik untuk memastikan pekerjaan petugas PPSU berjalan dengan lancar. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 14 atau 16%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 atau 3%. Hal tersebut dikarenakan beberapa petugas PPSU jarang diawasi oleh pimpinan saat melakukan pekerjaan, pimpinan hanya melakukan pengawasan jika pekerjaan memiliki urgensi yang tinggi dan berada lingkup kerja yang besar sehingga dibutuhkan pengawasan, sedangkan untuk pekerjaan yang menjadi tanggung jawab tupoksi petugas PPSU setiap harinya, pimpinan kurang melakukan pengawasan.

Petugas diberikan penghargaan (bonus) dengan adil apabila mencapai kinerja yang baik oleh pimpinan diartikan bahwa sesuai dengan ketentuan kebijakan PPSU, pimpinan memiliki kewajiban untuk memenuhi hak petugas PPSU yaitu memperoleh gaji ke 13, tunjangan hari raya, maupun bonus tambahan yang diberikan pimpinan apabila petugas mencapai kinerja yang baik. Berdasarkan uji analisis data diperoleh jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 21 responden atau 24%, Setuju (S) sebanyak 36% atau 40%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pimpinan telah memberikan penghargaan kepada petugas PPSU mulai dari hak petugas PPSU yaitu memperoleh gaji ke 13 dan tunjangan hari raya, serta bonus tambahan jika petugas PPSU mencapai kinerja yang baik. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 28 responden atau 32%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 responden atau 4%. Hal tersebut dikarenakan beberapa petugas PPSU tidak pernah menerima bonus tambahan dari pimpinan jika mencapai kinerja yang baik.

5.1.2 *Relatedness Needs (Kebutuhan Sosial)*

Kebutuhan sosial disini adalah bahwa petugas PPSU memerlukan hubungan komunikasi baik antara dirinya, petugas PPSU yang lain, dan pimpinan dalam proses pelayanan PPSU mulai dari pembinaan, membantu, dan menginformasikan pelaksanaan kerja. Hubungan sosial memiliki aspek penting dalam kehidupan organisasi yang membantu petugas PPSU mencapai tujuan organisasi yaitu memudahkan mereka dalam pelaksanaan pengoordinasian pekerjaan sehingga diharapkan dapat mencapai kinerja yang optimal.

Petugas yang selalu inisiatif membantu petugas lainnya jika terjadi hal darurat diartikan bahwa di berbagai situasi darurat terutama pada bidang kerja yang memiliki penanganan cepat, petugas PPSU dituntut untuk selalu siap pada kondisi dimanapun dan kapanpun serta memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap pekerjaan dan rekan kerjanya. Berdasarkan uji analisis data jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 28 atau 31%, dan Setuju (S) sebanyak 34 responden atau 38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas PPSU memiliki rasa kepedulian yang tinggi, selalu inisiatif untuk membantu rekannya yang membutuhkan pertolongan darurat. Akan tetapi, terdapat jawaban Kurang Setuju

(KS) sebanyak 21 responden atau 24%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 6 atau 7% . hal tersebut dikarenakan beberapa petugas PPSU merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan bukan bagian dari pekerjaan mereka sehingga rendahnya kepedulian petugas PPSU terhadap rekannya.

Memiliki rekan kerja yang kompak dalam bekerja diartikan bahwa petugas PPSU yang dibagi beberapa tim regu serta pembagian zona wilayah kerja, adanya rekan kerja mempercepat pekerjaan selesai tepat pada waktunya. Berdasarkan uji analisis data jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 37 atau 42%, dan Setuju (S) sebanyak 34 atau 38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas PPSU pada bidang kebersiha, saluran, taman, jalan, maupun penerangan jalan umum memiliki rekan kerja yang kompak dan merasa terbantu atas pekerjaannya dalam mencapai target tepat pada waktunya. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 13 atau 15%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 atau 4%, dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 atau 1%. Hal ini dikarenakan adanya kondisi hubungan antara pekerja yang tidak baik, membuat rendahnya hubungan kerja sama dalam bekerja.

Adanya diskusi internal terkait pekerjaan antara petugas dan pimpinan agar membangun komunikasi yang baik diartikan bahwa pada saat pelaksanaan kerja petugas PPSU diharuskan untuk melaporkan hasil kerjanya dalam bentuk foto dengan keterangan kondisi awal (0%), proses kerja (50%), dan hasil (100%), maupun laporan dalam bentuk dokumen lainnya, serta digunakan untuk mengonfirmasikan kehadirannya melalui diskusi internal petugas PPSU dengan pimpinan melalui aplikasi whatsapp, hal tersebut bertujuan membangun komunikasi dan memonitoring pekerjaan para petugas PPSU, apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai target atau tidak dalam rangka mengoptimal kinerja. Berdasarkan uji analisis data jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 52 responden atau 59%, dan Setuju (S) sebanyak 33 responden atau 37%. Hal tersebut menunjukkan bahwa diskusi internal sebagai sarana dalam memonitoring petugas PPSU dan juga pekerjaannya dapat membangun komunikasi dan juga hubungan sesama petugas PPSU maupun dengan pimpinan.

Terakhir, petugas PPSU yang memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan dapat dilihat dari mayoritas responden yang menjawab sangat setuju bahwa hubungan kerja yang dibangun oleh pimpinan kepada petugas PPSU sudah baik. Berdasarkan uji analisis data jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 42 responden atau 47%, dan Setuju (S) sebanyak 27 responden atau 31%. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan kerja yang dibangun oleh pimpinan sudah baik dimana petugas PPSU dan pimpinan selalu menjaga komunikasi yang harmonis terkait pekerjaan, dan bersikap ramah. Akan tetapi, terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 18 orang atau 20%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 orang atau 2%. Hal tersebut dikarenakan, adanya hubungan yang tidak baik antara petugas PPSU dengan pimpinan. Berdasarkan observasi bahwa ketika petugas PPSU diberikan kepercayaan untuk dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik, adanya sikap tidak disiplin dari petugas PPSU terhadap tanggung jawabnya menimbulkan batas hubungan yang tidak baik antara petugas PPSU dengan pimpinan.

5.1.3 Growth Needs (Kebutuhan Untuk Tumbuh)

Kebutuhan untuk tumbuh yaitu kebutuhan petugas PPSU untuk mengembang potensi keahlian yang dimilikinya, merasa dirinya dihargai dan dihormati oleh lingkungan, kebutuhan untuk tumbuh ini dapat dikatakan cukup baik mengingat pimpinan memberikan kebebasan bagi petugas PPSU untuk menyampaikan gagasan dan juga idenya dalam mengatasi berbagai permasalahan pada pekerjaan. Berdasarkan uji analisis data jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 36 orang atau 41%, dan Setuju (S) sebanyak 40 orang atau 45%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas reponden setuju bahwa pimpinan selalu terbuka akan saran dan ide dari petugas PPSU dalam memecahkan permasalahan. Akan tetapi, terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 10 orang atau 11%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 orang atau 3%. Hal tersebut dikarenakan petugas PPSU tidak pernah memberikan saran ataupun ide kepada pimpinan dalam memecahkan permasalahan kerja, dan hanya fokus pada apa yang diperintahkan oleh pimpinan.

Petugas PPSU juga diberi apresiasi oleh pimpinan jika mencapai hasil kerja baik dalam bentuk verbal. Berdasarkan analisis data, mayoritas jawaban menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 29 orang atau 33%, dan Setuju (S) sebanyak 30 orang atau 34%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam memotivasi petugas PPSU untuk terus bekerja dengan maksimal, pimpinan memberikan apresiasi kepada petugas PPSU yang memiliki kinerja yang baik berupa verbal dan perpanjangan kontrak kerja. Akan tetapi, terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 20 atau 22%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 10 atau 11%. Hal tersebut dikarenakan petugas PPSU jarang atau bahkan tidak pernah menerima apresiasi dari pimpinan baik berupa pujian maupun penghargaan piagam lainnya, sehingga diperlukan sikap adil dan tidak pilih kasih bagi pimpinan.

Petugas PPSU diberikan pelatihan keahlian kerja untuk mengembangkan potensi yang dimiliki diartikan bahwa petugas PPSU merupakan pegawai kontrak yang direkrut berdasarkan keahlian dan keterampilan dibidang tertentu untuk dapat menyelesaikan pekerjaan. Pada tahap rekrutmen pihak Kelurahan berkewajiban menyediakan pelatihan kerja untuk mengetahui masing-masing bidang yang dikuasai oleh calon pegawainya sesuai kriteria yang ditetapkan pada kebijakan PPSU, nantinya akan ditempatkan pada bidang yang sesuai, hal tersebut bertujuan untuk memaksimalkan potensi petugas PPSU dalam mencapai hasil kerja yang ditargetkan. Berdasarkan uji analisis data mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 33 orang atau 37%, dan Setuju (S) sebanyak 38 orang atau 43%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas PPSU telah diberikan pelatihan kerja oleh pihak Kelurahan dalam rangka mengembangkan potensi yang dimiliki. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 14 orang atau 16%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 orang atau 4%. Hal tersebut dikarenakan selama petugas PPSU bekerja belum ada pelatihan khusus bagi petugas PPSU untuk mengembangkan keahlian.

Petugas PPSU juga diberikan kesempatan untuk menunjukkan keahlian dan kemampuan bekerja yang dimiliki diartikan pemimpin bersikap terbuka untuk petugas PPSU mengasah keterampilannya, mencari solusi memecahkan

masalah pekerjaan yang dimiliki untuk mencapai hasil yang maksimal secara langsung di Lapangan. Berdasarkan uji analisis data mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 40 orang atau 45%, dan Setuju (S) sebanyak 46 orang atau 52%. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa pimpinan selalu memberikan kesempatan bagi petugas PPSU untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki.

Pelaksanaan pemberian motivasi oleh instansi Kelurahan sudah baik. Hal tersebut didukung dengan interpretasi skor yang ada pada kategori baik. Hal tersebut juga membuktikan bahwa pemerintah sudah memprioritaskan kesejahteraan pegawai kontrak yakni petugas PPSU melalui pemberian motivasi dengan menyesuaikan kebijakan yang ada. Sehingga kinerja petugas PPSU dari indikator jumlah pekerjaan, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama secara keseluruhan sudah dikatakan baik. Namun, ditemukan penemuan baru pada penelitian ini yaitu pada indikator ketepatan waktu yaitu laporan pengaduan masyarakat terutama pengaduan *online* bahwa masyarakat sering melakukan pengaduan online terprivasi yang menyulitkan petugas PPSU untuk mengakses laporan untuk ditindak lanjuti, padahal berdasarkan estimasi waktu yang ditentukan untuk pengaduan online 1 x 24 jam, kesulitan dalam mengakses laporan, membuat petugas PPSU perlu melakukan koordinasi ke pihak Pemprov untuk membuka izin akses laporan, sehingga butuh perpanjangan estimasi waktu penyelesaian pekerjaan dan hal tersebut pun berpengaruh pula pada target penyelesaian pelayanan PPSU. Berikut pembahasan variabel kinerja yaitu:

5.2 Kinerja

pada penilaian variabel kinerja menghasilkan nilai skor yang berada kategori baik, diantaranya sebagai berikut:

5.2.1 Jumlah Pekerjaan

Jumlah pekerjaan diartikan bahwa alat ukur kinerja utama petugas PPSU pada pelaksanaan dalam menangani berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penanganan prasarana dan sarana umum serta kebersihan. Petugas PPSU memiliki standar kerja tertentu yaitu memiliki keahlian dan keterampilan pada masing-masing lima bidang pekerjaan PPSU yang dibutuhkan sesuai dengan

kebijakan. Berdasarkan syarat utama yang diperlukan petugas PPSU dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok setiap harinya, petugas PPSU bidang kebersihan harus memiliki keahlian dalam membersihkan sampah yaitu melakukan penyapuan pada jalan protokol dan lingkungan RW dengan target kerja 2-5 km per hari pada setiap tim regunya.

Petugas PPSU pada bidang saluran adanya keahlian dalam membersihkan sampah dan juga sedimen yaitu pada saluran yang berdiameter 40 cm - 80 cm, sedangkan saluran dengan ukuran yang besar ditangani oleh Dinas Sumber Daya Air, Petugas PPSU pada bidang taman yaitu keahlian dalam memangkas atau memotong ranting pohon dan rumput liar, bidang penerangan jalan umum seperti pemantauan penerangan jalan umum (PJU), dan bidang jalan seperti memperbaiki jalan dan trotoar yang berlubang, serta pengecatan kanstin.

Berdasarkan observasi Kelurahan Lebak Bulus telah menyediakan jumlah Petugas PPSU sesuai kebijakan yang ada yaitu sebanyak 89 orang, hal tersebut mempermudah pencapaian target dan mempercepat proses pelayanan PPSU. akan, tetapi pembagian jumlah petugas PPSU yang ada tidak sesuai kebijakan yang ada, ketika Kelurahan Lebak Bulus menerima laporan permasalahan PPSU pada bidang jalan yaitu melakukan perbaikan jalan yang rusak Kelurahan Lebak Bulus tidak memiliki petugas PPSU yang ahli dalam memperbaiki jalan, sehingga Kelurahan Lebak Bulus harus berkoordinasi dengan Suku Dinas maupun Dinas terkait yang bertugas pada penanganan jalan yaitu Suku Dinas Bina Marga, pengoordinasian dilakukan melalui aplikasi perangkat manajemen pemerintah yaitu CRM.

Hal tersebut karena jumlah petugas PPSU yang ada belum memenuhi kriteria keahlian yang dibutuhkan dan terbatasnya bahan kerja untuk perbaikan jalan. Meskipun petugas PPSU kurang ahli dalam bidang jalan, petugas PPSU pada bidang lainnya dapat bekerja sesuai dengan target dan standar kerja yang telah ditentukan, terutama bagi bidang kebersihan dan saluran dimana setiap harinya petugas PPSU dapat menghasilkan output atau hasil kerja minimal 5 m³ limbah, sedangkan untuk bidang taman, dan penerangan jalan umum dilihat dari

laporan hasil kerja atau progres pengerjaannya berupa foto dengan keterangan kondisi awal (0%), proses kerja (50%), dan hasil (100%).

Berdasarkan uji analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) sebanyak 32 responden atau 36%, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 28 responden atau 31%. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap harinya petugas PPSU telah mengerjakan pekerjaan sesuai target kerja yang telah ditentukan pimpinan karena petugas PPSU tidak hanya bekerja sendiri tetapi bekerja dalam tim sehingga adanya hubungan kerja sama dan inisiatif yang baik dari petugas PPSU lainnya memotivasi petugas untuk bekerja maksimal. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 23 orang atau 26%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 6 orang atau 7%, dikarenakan lambatnya petugas PPSU dalam mengerjakan tugasnya sehingga menghambat target kerja, pekerjaan yang seharusnya diselesaikan pada hari itu juga, diundur karena progres kerja petugas PPSU yang lambat.

Berdasarkan observasi tidak selesainya target kerja petugas PPSU diakibatkan oleh terbatasnya alat kerja pada masing-masing bidang petugas PPSU, kekurangan alat kerja menghambat kelancaran dalam proses pelayanan PPSU menjadi lama dan tidak tepat waktu bahkan beberapa pekerjaan memerlukan penanganan yang lama karena keterbatasannya alat kerja, dapat dilihat pada laporan hasil pelaksanaan petugas PPSU.

Tabel 5. 1

Hasil Pelaksanaan PPSU di Kelurahan Lebak Bulus

No	Tahun	Indikator Kinerja Kegiatan	Target		Realisasi	
			Vol.	Satuan	Vol.	Satuan
1	2019	Jumlah Laporan Kinerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) tingkat Kelurahan.	12	Laporan	12	Laporan
2	2020		12	Laporan	11	Laporan
3	2021		12	Laporan	10	Laporan

Sumber : Laporan pelaksanaan PPSU berdasarkan capaian scorecard

Berdasarkan data diatas, jumlah laporan PPSU diberikan setiap per triwulan kepada Walikota untuk dilakukan monitoring terhadap pelaksanaannya mencakup semua bidang, penilaian kinerja dilakuan dengan diberi skor setiap per triwulan dengan kategori 1 (< 25%), 2 (25%-50%), 3 (50%-75%), dan 4 (75%-100%), apabila total penilaian per triwulan selama satu tahun memiliki skor 12 maka pelaksanaan PPSU dapat dikatakan baik. Pada pelaksanaan PPSU di Kelurahan Lebak Bulus mengalami penurunan skor pada tahun 2020 dimana pada triwulan ketiga memperoleh nilai 3 atau pada persentase 50%-75%, sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan skor pada triwulan kedua dan ketiga dengan skor 3 atau dalam persentase 50%-75%. Kekurangan alat kerja yang menghambat proses pelayanan PPSU di Lapangan, sehingga memperlambat progress pekerjaan dan memberikan dampak pada penilaian laporan kinerja PPSU yang tidak maksimal.

Berdasarkan uji analisis data mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 29 orang atau 33%, dan Setuju (S) sebanyak 37 orang atau 42% . dapat bekerja sesuai dengan standar kerja bahkan melebihi standar kerja yaitu petugas PPSU memiliki kesanggupan untuk bekerja diluar jam kerja sesuai dengan perjanjian yang dibuat. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 18 orang atau 20%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 5 orang atau 5%. Hal tersebut dikarenakan tuntutan dan beban kerja yang tinggi dimana petugas PPSU juga harus siap ketika menerima laporan pengaduan masyarakat yang membutuhkan penanganan dalam kurun waktu 1x24 jam mengharuskan petugas PPSU sigap setiap waktu ketika dibutuhkan, sehingga memberatkan pekerjaan PPSU.

5.2.3 Kualitas Kerja

Kualitas kerja diartikan bahwa petugas PPSU dapat menjalankan pelayanan PPSU memiliki standar kualitas sehingga menghasilkan hasil kerja yang memuaskan sesuai dengan tuntutan kerja, kecakapan dalam mengaplikasikan keahlian dan alat kerja yang dimiliki. Berdasarkan uji analisis data bahwa mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 45 orang atau 51%, dan Setuju (S) sebanyak 39 orang atau 44%. Hal tersebut menunjukkan bahwa

petugas PPSU melakukan pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki, seperti pertukangan, penggunaan peralat gergaji mesin, jack hammer, penopangan, maupun kelistrikan.

Petugas PPSU mengerjakan pekerjaan dengan cermat dan teliti tanpa melakukan pekerjaan. Berdasarkan analisis data mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 42 responden atau 47%, dan Setuju (S) sebanyak 33 orang atau 37%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas PPSU memiliki kecakapan dalam bekerja, pada proses pelaksanaan di Lapangan pun petugas PPSU selalu diawasi oleh pimpinan atau koordinator lapangan, untuk mengetahui apakah pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan yang diinginkan, sehingga adanya pengawasan dari pimpinan ini juga meminimalisir kesalahan petugas PPSU dalam bekerja. Akan tetapi, masih terdapat petugas PPSU yang menjawab Kurang Setuju (KS) sebanyak 13 orang atau 15%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang atau 1%. Hal tersebut dikarenakan terkadang petugas PPSU menghadapi kesulitan dalam melakukan penanganan, sehingga memiliki tingkat keraguan atas pekerjaannya. Terkadang pada proses pelaksanaan, petugas PPSU memiliki keterbatasan karena tugas dan fungsi pokoknya yang berada pada skala kecil, sehingga penanganan pada skala besar seperti saluran yang berdiameter besar, perbaikan jalan umum, perbaikan jaringan kabel membutuhkan koordinasi ke Dinas ataupun Sudin terkait. Meskipun begitu, berdasarkan analisis data mayoritas petugas PPSU menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 51 orang atau 57%, dan 31 orang atau 35% bahwa petugas PPSU sudah memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab yang diberikan yaitu melaksanakan pelayanan PPSU.

5.2.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu diartikan bahwa petugas PPSU diminta untuk memberikan pelayanan PPSU semaksimal mungkin dan menyelesaikan tugas tepat pada waktunya yaitu tugas-tugas yang berkaitan langsung dengan pelaporan pengaduan dari masyarakat, beban kerja petugas PPSU itu sendiri, dan juga disposisi pimpinan. Ketika petugas PPSU menerima laporan pengaduan masyarakat yang menjadi prioritas utama pada pelayanan PPSU yang masuk melalui aplikasi JAKI, laporan tersebut akan

terintegrasi langsung ke perangkat pemerintah yaitu CRM, untuk ditindaklanjuti oleh petugas PPSU, laporan pengaduan masyarakat tersebut harus segera dilaksanakan karena petugas PPSU memiliki batas waktu 1x24 jam untuk menindaklanjutinya.

Berdasarkan analisis data mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 39 orang atau 44%, dan Setuju (S) sebanyak 34 orang atau 38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kesungguhan dari petugas PPSU untuk melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya baik kerja tambahan yang diberikan pimpinan, maupun pekerjaan yang bersifat urgensi seperti laporan pengaduan masyarakat yang memerlukan penanganan segera. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 12 orang atau 14%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 orang atau 4%. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kedisiplinan dan kesungguhan petugas PPSU dalam melakukan pekerjaan.

Petugas PPSU tepat waktu dalam melayani laporan pengaduan masyarakat yang diterima diartikan bahwa adanya petugas PPSU merupakan jawaban atas tuntutan masyarakat akan kebersihan dan perawatan fasilitas publik di Ibukota DKI Jakarta. Maka, prioritas utama petugas PPSU selain mengerjakan tupoksinya, petugas PPSU harus siap dan tepat waktu dalam merespon laporan atau keluhan yang disampaikan masyarakat. Mayoritas responden menjawab setuju bahwa petugas PPSU selalu tepat waktu dalam melayani laporan pengaduan masyarakat, berdasarkan analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) sebanyak 34 orang atau 38%, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 25 orang atau 28%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PPSU dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat dapat direspon cepat oleh petugas PPSU di Kelurahan Lebak Bulus. namun, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 25 responden atau 28%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 5 responden atau 6%. Hal tersebut dikarenakan petugas PPSU lambat dalam memproses laporan pengaduan masyarakat dan bermalasan saat menanganinya. Akan tetapi, berdasarkan observasi yang dilakukan ditemukan bahwa dalam laporan pengaduan masyarakat yang diterima melalui aplikasi JAKI yaitu laporan dalam kategori perlu penanganan segera yang secara otomatis terintegrasi ke dalam aplikasi Satuan Perangkat Daerah yaitu CRM, pada prinsipnya dapat menindaklanjuti semua laporan masyarakat secara cepat.

Gambar 5. 1
laporan Pengaduan Masyarakat Yang Diterima CRM

Laporan bersifat privasi. Jangan berikan informasi dalam laporan ini kepada siapapun

Laporan Privacy
Gambar Tidak Ditampilkan.

7, Jl. Karang Tengah Raya No.71, RW.4, Lb...

Nomor Laporan	: JK2207170099
Tanggal Masuk	: 17 Jul 2022
Kategori	: Saluran Air, Kali/Sungai
Pelapor	: Anonim
Kanal Aduan	: JAKI
SKPD	: KELURAHAN LEBAK BULUS
Status	: Diproses

Pilih tindak lanjut laporan

TINDAK LANJUT

Sumber : CRM Kelurahan Lebak Bulus

Berdasarkan gambar 5.1 diatas laporan pengaduan masyarakat yang diterima Kelurahan Lebak Bulus yaitu laporan pengaduan PPSU pada bidang saluran yang mengalami pengendapan akibat sampah dan lumpur, dapat dilihat bahwa petugas PPSU mengalami hambatan, dimana seringkali laporan pengaduan masyarakat yang diterima tidak menampilkan lokasi maupun gambar permasalahan PPSU yang perlu ditangani, sedangkan petugas PPSU sesuai dengan ketentuan yang ada memiliki waktu 1x24 jam untuk tindaklanjuti laporan, sehingga hal tersebut menyulitkan petugas PPSU untuk memproses laporan yang diterima, karena tidak akuratnya gambar lokasi akan menghambat proses pelayanan menjadi tidak tepat sasaran sesuai lokasi penanganan.

Laporan yang diterima harus dikoordinasikan terlebih dahulu kepada pihak Pemprov DKI Jakarta untuk dikonfirmasi lokasi dan gambar dari saluran yang bermasalah. Hal tersebut membuat tindaklanjut menjadi lama dan target dari penyelesaian saluran menjadi tertunda, lamanya proses koordinasi akibat kurang

efektif partisipasi masyarakat dalam memberikan laporan pengaduan online ini membuat penanganan membutuhkan perpanjangan estimasi waktu penanganan, selain itu, juga menimbulkan dampak rendahnya penilaian kinerja petugas PPSU, karena laporan yang di dalam aplikasi CRM otomatis menjadi kategori merah yang artinya penanganan yang belum diproses. Hal tersebut membuat petugas PPSU kurang memaksimalkan waktunya untuk bekerja karena menunggu konfirmasi laporan. Meskipun petugas PPSU harus menunggu lama laporan pengaduan masyarakat yang terprivasi.

Petugas PPSU selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan cepat walaupun pekerjaan tersebut membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) sebanyak 48 responden atau 54%, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 36 responden atau 40%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas PPSU selalu berusaha memberikan pelayanan PPSU sebaik mungkin dengan keahlian yang dimilikinya. Pada saat di Lapangan pun petugas PPSU juga memaksimal waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya karena petugas PPSU harus melaporkan progres kerjanya berupa foto kepada pimpinan melalui diskusi internal petugas PPSU dengan pimpinan. Berdasarkan analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) sebanyak 42 responden atau 47%, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 38 responden atau 43%. Hal tersebut menunjukkan adanya dedikasi tinggi petugas PPSU dalam memberikan pelayanan PPSU, menyelesaikannya tepat waktu.

5.2.4 Kehadiran

Kehadiran diartikan bahwa ketidakhadiran dan keterlambatan dari petugas PPSU mempengaruhi proses pelayanan PPSU atas pencapaian target penyelesaian tugas dan keefektifan pelayanan yang diberikan. Pada hal ini pimpinan memiliki peran utama dalam mengawasi kehadiran para petugas PPSU serta memastikan petugas PPSU tepat waktu pada saat jam kerja yang telah dijadwalkan. Berdasarkan analisis data responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 34 orang atau 38%, dan Setuju (S) sebanyak 22 orang atau 25%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas PPSU selalu hadir tepat waktu pada masuk jam kerja yang telah dijadwalkan karena absensi petugas PPSU selalu

dimonitoring oleh pimpinan, memastikan bahwa seluruh petugas PPSU melakukan pekerjaannya karena jika petugas PPSU tidak hadir akan mempengaruhi kinerjanya bahkan akan diberikan peringatan oleh pimpinan. Akan tetapi, berdasarkan analisis data terdapat responden yang menjawab Kurang Setuju (KS) sebanyak 24 orang atau 27%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 9 orang atau 10%. Hal tersebut dikarenakan petugas PPSU sering terlambat hadir pada saat jam kerja terutama pada saat dilaksanakannya apel untuk pembinaan yang disampaikan oleh pimpinan, hal tersebut mempengaruhi petugas PPSU dalam proses pelayanan PPSU, semakin terlambatnya petugas PPSU, maka semakin tidak tepat waktunya pelayanan yang diberikan. Meskipun terlambat petugas PPSU memiliki tingkat absen yang tinggi yang dilihat bahwa mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 36 orang atau 40%, dan Setuju (S) sebanyak 35 orang atau 39%.

Petugas PPSU selalu hadir pada saat jam kerja tidak meninggalkannya untuk hal lain diluar pekerjaan diartikan bahwa saat bekerja petugas PPSU selalu berada di zona lokasi penanganan, melakukan pekerjaannya tanpa mangkir dari kerjaan. Berdasarkan analisis data, mayoritas responden menjawab Setuju (S) sebanyak 38 orang atau 43%, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 28 orang atau 31%. Akan tetapi, terdapat responden yang menjawab Kurang Setuju (KS) sebanyak 20 orang atau 23%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 orang atau 3%. Hal tersebut dikarenakan pada saat jam kerja petugas PPSU tidak ada dilokasi penanganan, petugas PPSU banyak yang bersantai atau bahkan istirahat sebelum jam istirahat bekerja. Berdasarkan hasil observasi ketidakhadiran petugas PPSU karena adanya ketidakpuasan PPSU terhadap peralatan kerja yang tidak memadai, beban kerja yang tinggi kekurangan alat menjadi faktor utama terhambatnya proses pelayanan PPSU, sehingga banyak petugas PPSU yang meninggalkan lokasi penanganan sebelum waktunya selesai.

5.2.5 Kemampuan Kerja Sama

Kemampuan kerja sama diartikan bahwa pelaksanaan PPSU tidak berjalan optimal jika hanya mengandalkan petugas PPSU dalam menangani permasalahan prasarana dan sarana yang ada, pelayanan PPSU bukan pekerjaan

yang mudah karena membutuhkan tenaga kerja yang cukup banyak sehingga pada pelaksanaannya membutuhkan kerja sama yang baik antara petugas PPSU, pimpinan, maupun partisipasi masyarakat. Berdasarkan analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) sebanyak 41 responden atau 46%, dan Sangat Setuju (SS) bahwa petugas PPSU memiliki kerja sama yang baik antara sesama rekannya karena adanya hubungan yang dibangun dalam bentuk tim dan regu pada pelaksanaannya sehingga petugas PPSU dapat bekerja dengan kompak dan saling membantu satu sama lain. Pada pelaksanaan PPSU menjaga dan membersihkan lingkungan dibutuhkan peran aktif masyarakat untuk bersama-sama menjaga lingkungan tertata dengan rapi. Berdasarkan analisis data mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 37 responden atau 42%, dan Setuju (S) sebanyak 35 responden atau 39% hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kerja sama yang baik dengan masyarakat untuk ikut andil dalam memelihara lingkungan wilayah Kelurahan Lebak Bulus dengan tetap melakukan kegiatan kerja bakti yang diadakan masyarakat bersama petugas PPSU. Akan tetapi, masih terdapat jawaban Kurang Setuju (KS) sebanyak 14 responden atau 16%, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden atau 3%. Hal tersebut dikarenakan belum ada partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga dan membersihkan lingkungan, adanya PPSU menimbulkan ketergantungan masyarakat terhadap PPSU.

5.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Di Kelurahan Lebak Bulus

Pelaksanaan pemberian motivasi oleh instansi Kelurahan sudah baik. Hal tersebut didukung berdasarkan teori motivasi yang digunakan pada pernyataan variabel motivasi (X) dengan indikator kebutuhan eksistensi (existence needs), kebutuhan sosial (relatedness needs), dan kebutuhan untuk tumbuh (growth needs) memperoleh jawaban sebagian besar setuju, dengan interpretasi skor rata-rata 4,1.

Pada ketiga indikator variabel motivasi (X) tersebut, indikator kebutuhan sosial memperoleh hasil tertinggi, dan paling berpengaruh terhadap variabel motivasi (Y) dengan penilaian rata-rata 4,2 pada pernyataan adanya diskusi internal

terkait pekerjaan antara petugas PPSU dan pimpinan agar membangun komunikasi yang baik.

Berdasarkan teori untuk mengukur variabel kinerja (Y) petugas PPSU terdiri dari lima indikator yaitu jumlah pekerjaan, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama. Memperoleh jawaban sebagian besar setuju, dengan interpretasi skor rata-rata yaitu 4,0. Pada kelima indikator variabel kinerja (Y) tersebut, indikator kualitas kerja memperoleh nilai tertinggi. Adapun pernyataan indikator kualitas kerja memperoleh jawaban tertinggi sebesar 4,4, pada pernyataan petugas PPSU memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Hal tersebut juga membuktikan bahwa pemerintah sudah memprioritaskan kesejahteraan pegawai kontrak yakni petugas PPSU melalui pemberian motivasi dengan menyesuaikan kebijakan yang ada. Sehingga kinerja petugas PPSU dari indikator jumlah pekerjaan, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama secara keseluruhan sudah dikatakan baik. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai motivasi diatas bahwa motivasi mengarahkan dan mendorong semangat petugas PPSU untuk bekerja secara maksimal, semakin tinggi motivasi yang diberikan pimpinan maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan petugas PPSU, peran petugas PPSU sangat krusial pada pelayanan kebersihan tingkat Kelurahan karena kinerja yang dihasilkan oleh petugas PPSU mencerminkan penilaian pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil yang diperoleh untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji statistik, maka pada analisis penelitian dengan taraf signifikansi atau tingkat toleransi kemungkinan kesalahan yaitu 5% ($0,00 < 0,05$) yang diartikan bahwa variabel motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas PPSU. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, mengartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) di Kelurahan Lebak Bulus. Pada koefisien determinasi diperoleh R *square* senilai 0,559 yang artinya 55,9 % kontribusi motivasi yang dapat mempengaruhi kinerja petugas PPSU di Kelurahan

Lebak Bulus, sedangkan sisanya sebesar 44,1 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

Pengaruh positif diartikan bahwa motivasi yang diberikan pimpinan kepada para petugas PPSU yang bertugas melakukan pelayanan terkait kebersihan di tingkat Kelurahan dapat mempengaruhi kinerja mereka atas pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum yang diberikan kepada masyarakat tingkat Kelurahan di Lebak Bulus. Dibuktikan pada penilaian kuesioner yang disebarakan kepada responden. Persepsi mereka mengenai motivasi yang diberikan oleh pimpinan terdapat pada pernyataan 10 “Adanya diskusi internal terkait pekerjaan antara petugas dan pimpinan agar membangun komunikasi yang baik” dengan skor 4,5. Hal tersebut diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa kinerja petugas PPSU akan meningkat apabila didukung dengan motivasi yang diberikan oleh pimpinan.

Hasil penelitian ini memiliki persamaan yang didukung oleh teori yang dikemukakan 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. Karena dengan diberikannya motivasi kepada petugas PPSU, maka kinerja yang dihasilkan maksimal dengan begitu pelayanan terkait PPSU mampu menciptakan pelayanan yang optimal dan masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.