

**PERSEPSI WARGA KELURAHAN KENARI TERHADAP
KINERJA PETUGAS KEBERSIHAN PENANGANAN
PRASARANA DAN SARANA UMUM (PPSU) DI JAKARTA
PUSAT**

SKRIPSI

Oleh

EFIRA DEVI CAROLINA

202010325258



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Warga Kelurahan kenari Terhadap Kinerja Petugas Kebersihan Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Jakarta Pusat

Nama Mahasiswa : Efira Devi Carolina

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010335258

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D

Matdio Siahaan, SE, MM

NIDN. 0307066401

NIDN. 0413047002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Persepsi Warga Kelurahan Kenari Terhadap Kinerja Petugas Kebersihan Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Jakarta Pusat

Nama Mahasiswa : Efira Devi Carolina

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325258

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

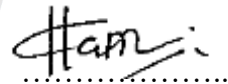
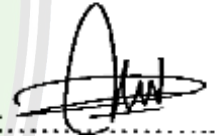
Jakarta, 24 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Joseph Martinio Jocrien
Renwarin, SE., MM
NIDN. 0313036802

Sekretaris Tim : Dr. Hadita. S.Pd., MM
Penguji : NIDN. 0329048302

Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D
NIDN. 0307066401



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN : 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, SE., M.S.Ak

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini .

Nama : Efira Devi Carolina

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325258

Tempat, Tanggal Lahir : Sragen, 27 September 2000

Alamat : Taman Kota Permai II A.6 No.23 RT.002 RW.012
Kelurahan Periuk, Kecamatan Periuk

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi ini yang berjudul “Persepsi Warga Kelurahan Kenari Terhadap Kinerja Petugas Kebersihan Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) di Jakarta Pusat” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila jika kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 25 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Efira Devi Carolina

Npm : 202010325258

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang persepsi warga terhadap kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Kenari, Jakarta Pusat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi warga terhadap satuan petugas PPSU di wilayah Kelurahan Kenari. Persepsi tersebut akan menunjukkan pandangan baik atau tidak berdasarkan kinerja PPSU di Kelurahan Kenari.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah warga kelurahan kenari. Lokasi penelitian ini bertempat di Kelurahan Kenari Jakarta Pusat. Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama satu bulan dimulai pada bulan Mei 2024 sampai dengan bulan Juni 2024. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Kenari Jakarta Pusat, terlihat bahwa pendapat warga Kelurahan Kenari terhadap kinerja petugas kebersihan PPSU di Jakarta Pusat sangat memuaskan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan kehadiran petugas PPSU di wilayah mereka. Kinerja PPSU di Kelurahan Kenari mengalami perbaikan positif, sehingga masyarakat memiliki pandangan positif terhadap petugas PPSU.

Kata Kunci: *Persepsi Warga, Kinerja, PPSU*

Abstract

This thesis discusses residents' perceptions of the performance of Public Infrastructure and Facilities Handling (PPSU) officers in Kenari Village, Central Jakarta. The aim of this research is to find out how residents perceive the PPSU officer unit in the Kenari Village area. This perception will show a good view or not based on the performance of PPSU in Kenari Village.

This research is qualitative descriptive research, namely research that aims to describe and explain events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The research informants in this study were residents of Kenari subdistrict. The location of this research is in Kenari Village, Central Jakarta. This research was carried out for one month starting from May 2024 to June 2024. Data analysis in this research used three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of research conducted in Kenari Village, Central Jakarta, show that the opinions of residents of Kenari Village regarding the performance of PPSU cleaning officers in Central Jakarta are very satisfactory. Interviews conducted in this research showed that the community was very satisfied with the presence of PPSU officers in their area. PPSU performance in Kenari Village has experienced positive improvements, so that the community has a positive view of PPSU officers.

Keywords: Citizen Perception, Performance, PPSU

Kata Pengantar

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Didalam penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis.

Penelitian ini dengan judul, **“PERSEPSI WARGA KELURAHAN KENARI TERHADAP KINERJA PETUGAS KEBERSIHAN PENANGANAN PRASARASA DAN SARANA UMUM (PPSU) DI JAKARTA PUSAT”**. Dalam menyusun skripsi ini, saya mendapatkan dukungan secara moril, dan memperoleh bimbingan dari berbagai pihak.

Pada nantinya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pada khususnya dan para pembaca pada umumnya. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun semoga menjadi kontribusi positif bagi kita semua. Selanjutnya dengan rendah hati kami meminta kritik dan saran dari pembaca untuk skripsi ini supaya selanjutnya dapat saya revisi kembali. Karena saya sangat menyadari, bahwa skripsi yang telah saya buat ini masih memiliki banyak kekurangan.

Oleh karena itu saya, mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D.,D.Crim (HC)., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Kaprodi Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Heni Rohaeni, S.Sos, MSi selaku Pembimbing Akademik

5. Bapak Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama penyusunan skripsi.
6. Bapak Matdio Siahaan, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Khususnya kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberi masukan kepada saya dalam setiap kegiatan, kasih sayang dan doa untuk saya setiap saat sehingga saya mampu melewati hari-hari selama menyusun Skripsi dengan baik dan selesai.
9. Teman-teman sejak awal kuliah mengisi waktu dan keseruan penulis. Riyanti, Dila, Nur, Ica, Dan Narendra. Mereka adalah tempat berbagi dan bertukar pikiran sehingga dalam tugas-tugas perkuliahan penulis dapat terbantu.
10. Teman rumah, Teman Nongkrong Dan Main yang memberi Semangat serta motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Mereka juga memberikan hiburan sehingga penulis tidak penat dalam menyusun skripsi.

Terima kasih banyak kepada semua yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini tanpa bantuan dan support dari mereka semua, penulis akan sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penelitian ini. Penulis juga menerima kritik dan saran yang bertujuan menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR ISI

COVER	I
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Tugas Akhir	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Telaah Teoritis	10
2.1.1 Persepsi	10
1. Pengertian Persepsi	10
2.1.2 Masyarakat	12
1. Pengertian Masyarakat	12
2. Partisipasi Masyarakat	15
2.1.3 Kinerja	16
1. Pengertian Kinerja	16
2. Penilaian Kinerja	17
3. Faktor-faktor Penelitian Kinerja	18
2.1.4 Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU)	19
1. Pengertian Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU)	19
2.2 Telaah Empiris	23
2.2.1 Tabel Telaah Empiris	24

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Tempat Dan Waktu	34
3.3 Situasi Sosial	34
3.4 Teknik Pengambilan Data	35
3.4.1 Observasi (Pengamatan)	35
3.4.2 Wawancara	36
3.4.3 Dokumentasi	37
3.5 Analisis Data	37
3.5.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	38
3.5.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	38
3.5.3 Kesimpulan Atau Verifikasi (<i>conclusion drawing or verification</i>)	39
BAB IV PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Daerah Peneltian	40
4.1.1 Profil Kelurahan Kenari	40
4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Kenari	42
4.1.3 Struktur Organisasi Kelurahan Kenari	43
4.1.4 PPSU Kelurahan Kenari	43
4.2 Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU)	45
4.3 Teknik Pengumpulan Data	46
4.3.1 Observasi	46
4.3.2 Pedoman Wawancara	47
4.3.3 Dokumentasi	51
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel Telaah Empiris	23
Tabel Observasi	35
Tabel Tugas PPSU	43
Tabel I Ketua Regu PPSU	43
Tabel II Ketua Regu PPSU	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar Gedung Kelurahan Kenari	39
Struktur Organisasi Kelurahan Kenari	42
Gambar Dokumentasi	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	62
Lampiran 2 Uji Referensi	64
Lampiran 3 Buku Bimbingan	68
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	70
Lampiran 5 Dokumentasi	73
Lampiran 6 Surat Riset Penelitian	80
Lampiran 7 Daftar Riwayat Penulis	81

