

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

DKI jakarta merupakan ibu kota negara Indonesia. Jakarta dibagi menjadi lima wilayah: Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Utara, Jakarta Selatan, dan Jakarta Tengah. Jakarta dapat digambarkan sebagai 1asyarak kecil dari negara Indonesia. Hal ini karena di sini Anda dapat bisa menemukan berbagai karakter manusia dari beberapa suku yang ada di Indonesia, yang bisa ditemukan di Jakarta.

Kelurahan Kenari Jakarta Pusat adalah sebuah wilayah kelurahan yang terletak di Kecamatan Senen, Jakarta Pusat Indonesia. Wilayah ini terdiri dari sejumlah lingkungan dan permukiman yang membentang di sekitar jalan-jalan utama seperti Jalan Kenari, Jalan Kramat Raya, dan sekitarnya. Kelurahan Kenari memiliki beragam Fasilitas umum seperti sekolah, tempat ibadah, pusat perbelanjaan, dan fasilitas 1asyaraka yang melayani kebutuhan penduduk setempat. Selain itu, sebagai bagian dari pusat kota Jakarta, Kenari juga merupakan pusat kegiatan ekonomi, perdagangan, dan jasa bagi 1asyarakat sekitarnya.

Sumber daya manusia (SDM) Merupakan salah satu faktor yang penting dan kritis dalam meningkatkan kapasitas organisasi, baik dalam meningkatkan kapasitas organisasi di sektor masyarakat maupun swasta (Siregar et al, 2020; Suryani SE, 2019; Warella et al., 2021). Baik sektor masyarakat dan swasta, di SDM paling sering digunakan untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, seperti pelayanan masyarakat atau tugas primer pemerintah (Sawir, 2020; Suaedi, 2019). Sumber daya manusia yang berkualitas akan membantu pemerintah dalam mencapai produktivitas maksimal sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang akan membantu pemerintah dalam mencapai produktivitas maksimum, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Jumlah penduduk di berbagai pemerintahan daerah semakin meningkat (Suaedi, 2019; Umiyati dkk.,2022; Zuhro,) khususnya di kota-kota pemerintah daerah seperti DKI dalam hal memberikan peningkatan dukungan kepada lingkungan dan pelayanan masyarakat secara umum semakin meningkat. (Suaedi, 2019; Umiyati dkk.,2022 ; Zuhro,2018) secara khusus di kota-kota yang padat penduduk penanganan akan berjalan efektif dan kimplusif peningkatan kinerja pemerintah di masyarakat dasar, yaitu kelurahan sebagai unit administrasi terkecil, dilakukan dalam menyelesaikan masalah di DKI Jakarta.

Sampah perkotaan merupakan salah satu permasalahan yang rumit permasalahan kompleks yang sering dihadapi oleh negara-negara berkembang, seperti Indonesia. Pengelolaan sampah yang tidak terkendali dapat menimbulkan permasalahan masyarakat seperti tercemarnya berbagai penyakit, bau yang tidak sedap, tercemarnya air dan udara, serta kebersihan dan keindahan lingkungan ( Nugraha et al., 2018 ).

Salah satu pencegahan yang dilakukan Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta adalah dengan mengoptimalkan pelayanan terkait kebersihan lingkungan dan perlindungan prasarana dan sarana umum. Upaya ini diwujudkan melalui penerapan Peraturan Gubernur No. 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di kelurahan (Hermawati & Hidayat, 2019; Karolyn, 2021; Suroso, 2022; Tampibulon & Rahayu, 2019a). PPSU merupakan salah satu inisiatif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berfokus pada pelayanan dengan tujuan memelihara dan memperbaiki prasarana dan sarana yang rusak agar dapat segera berfungsi. Dalam peraturan tersebut, sumber daya manusia dimanfaatkan untuk menjalankan proses PPSU.

Petugas PPSU dalam melaksanakan tugas terkait pengaduan online menggunakan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang digunakan oleh masyarakat. Aplikasi tersebut adalah bagian dari Jakarta inisiatif Jakarta Smart City yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan menyediakan saluran pengaduan online. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. Nomor 17 Tahun 17/2017, tugas pokok pegawai PPSU antara lain penanganan jalan

umum yang rusak, saluran air yang tersumbat, memangkas dahan pohon yang menghalangi jalan, sampah dan penerangan jalan.

Setiap Provinsi petugas PPSU di DKI Jakarta berkomitmen untuk memaksimalkan potensi setiap petugasnya dalam hal peningkatan keterampilan lingkungan. Di Jakarta, terdapat beberapa permasalahan seperti kualitas udara yang menurun, toilet yang tidak berfungsi, kurangnya air bersih, serta poster-poster liar di fasilitas umum. Selain itu, trotoar yang tidak berfungsi juga menimbulkan resiko keselamatan bagi pengguna jalan (Zein , 2021).

Pegawai PPSU memiliki motivasi yang rendah dalam menjalankan aktivitas kerja (Riani, 2020; Tampubolon & Rahayu, 2018). Menurut Aida Mahmuda, Ketua Komite DPRD, kinerja petugas PPSU semakin menurun, yang terlihat dari seringnya mereka bersantai dari pada bekerja pada jam kerja (Indozone.id, 2021; Suarajakarta.id, 2021). Selain itu, akibat pandemi COVID-19, struktur kerja PPSU mengalami perubahan, yang menyebabkan koordinasi kerja menjadi buruk selama pandemi dan mengakibatkan pekerjaan serta penyelesaian tugas menjadi tertunda (Hasana, 2021).

Kinerja PPSU yang belum optimal, khususnya di beberapa kelurahan, memerlukan peningkatan operasional PPSU di setiap tingkatan sehingga terjadi peningkatan efisiensi dan keselamatan petugas PPSU. Perlu adanya peningkatan operasional PPSU di setiap tingkatan sehingga terjadi peningkatan efisiensi dan keselamatan personel PPSU. Diperlukan motivasi untuk meningkatkan produktivitas, PPSU memerlukan motivasi untuk bekerja efisien, meski di masa pandemi Covid-19. Setra tambahan sumber daya manusia untuk memotivasi petugas PPSU dalam meningkatkan kinerjanya.

David Matsutomo, (2008) Menjelaskan persepsi adalah berkaitan dengan cara seseorang memahami dan menerima informasi. Persepsi berfokus pada bagaimana informasi dikumpulkan dari organ yang sedang terstimulasi lalu informasi tersebut diproses, dianalisis, dan diinterpretasikan serta bagaimana informasi tersebut dapat dimengerti. Menurut Robin (2001), persepsi adalah suatu

proses di mana seseorang mengorganisasikan dan menggunakan pengetahuan mereka untuk lebih memahami lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan pada pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah cara berpikir bukti sifat pribadi yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah cara berpikir pribadi. Persepsi terhadap suatu objek atau berbeda-beda menurut pengetahuan, dan pengalaman individu, sehingga menghasilkan hasil tertentu. Suatu objek bervariasi menurut pemahaman, pengetahuan, dan pengalaman individu, sehingga dapat menghasilkan persepsi yang berbeda.

Secara khusus, berdasarkan hasil observasi pra survei di Kelurahan Kenari jakarta Pusat, terlihat fenomena ada beberapa petugas PPSU yang terlambat bertugas, terutama pada apel yang dilakukan di pagi hari untuk menerima instruksi dari pimpinan sebelum melakukan aktivitas kerja. Keterlambatan serta disiplin dapat memperlambat proses kerja PPSU, karena petugas yang tidak tepat waktu akan menghambat proses pelayanan, sehingga tujuan kerja tidak tercapai sesuai dengan jadwal ditetapkan. Pembagian petugas PPSU di setiap shift sering kali tidak maksimal petugas yang terdiri dari empat periode waktu yaitu (pagi, siang, sore, dan malam). Ketidakakuratan waktu pada petugas tersebut dapat menghambat pencapaian tujuan kerja. Penilaian terhadap prestasi kerja pegawai PPSU juga dapat dilihat dari partisipasinya dalam memenuhi target pekerjaannya .

Beberapa penelitian tentang Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) telah dilakukan. Misalnya, Tampubolon & Rahayu (2019b) meneliti Pengelolaan Sampah Kolaboratif antara Masyarakat dan Petugas PPSU di Kelurahan Jembatan Lima, Kecamatan Tambora, Kota Administrasi Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sampah dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan pemerintah dan non-pemerintah. Kerja sama ini mencakup swadaya masyarakat, bank sampah, pemeliharaan sarana umum oleh PPSU, dan Dinas Lingkungan Hidup yang berkolaborasi dengan pihak swasta.

Penelitian lebih lanjut oleh Khairunnisa et al. (2019) meneliti kinerja petugas PPSU dalam mengoptimalkan layanan kepada masyarakat di Kelurahan Balekambang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai PPSU di Kelurahan Balekambang telah optimal sejak kebijakan tersebut pertama kali diterapkan. Hal ini berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Tingkat Kelurahan. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa partisipasi masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan dalam Pergub tersebut.

Penelitian selanjutnya oleh Kasyfan & Koesyanto (2018) meneliti Dokumen Manual K3 Penanganan Prasarana dan Sarana Umum DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa draft dokumen manual K3 pada PPSU DKI Jakarta masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan. Rekomendasi penelitian tersebut antara lain: meninjau 5asyara aspek K3 pada PPSU, melakukan jajak pendapat kepada pekerja PPSU, memeriksa kelayakan APD, dan meningkatkan kinerja K3 melalui pembuatan SOP.

Penelitian berikutnya oleh Putri & Rostyaningsih (2017) menginvestigasi Implementasi Kebijakan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Tingkat Kelurahan Provinsi DKI Jakarta: Studi Kasus di Kelurahan Kelapa Dua dan Duri Kepa Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan PPSU di masyarakat kelurahan DKI Jakarta berjalan cukup baik. Evaluasi ini mencakup semua tahapan dari persiapan, pelaksanaan, hingga penyelesaian kebijakan PPSU di 5asyara kelurahan, sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 169 Tahun 2015.

Berdasarkan tinjauan literatur sebelumnya tentang petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Keunikan dari penelitian ini adalah fokusnya pada persepsi masyarakat Kelurahan Kenari terhadap kinerja PPSU, serta bagaimana persepsi ini mempengaruhi kinerja PPSU dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini juga inovatif dalam hal metode, karena

menggunakan metode kualitatif dan observasi langsung di lapangan serta wawancara langsung dengan masyarakat setempat.

Dengan mengacu pada penjelasan sebelumnya, peneliti ingin mengetahui persepsi dari pihak warga sendiri mengenai kinerja PPSU yang menarik untuk diteliti. Apakah dengan hadirnya petugas PPSU sudah dikatakan berhasil untuk mengatasi masalah kebersihan yang ada serta peran Petugas PPSU membawa perubahan yang baik dilingkungan masyarakat oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam serta tertarik untuk mengambil judul. **“Persepsi Warga Kelurahan Kenari Terhadap Kinerja Petugas Kebersihan Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) Di Jakarta Pusat”.**



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi Warga Kelurahan Kenari DKI Jakarta Tentang Kinerja PPSU Kelurahan Kenari?
2. Bagaimana Kepercayaan Warga Kelurahan Kenari Terhadap Kinerja PPSU Kelurahan Kenari?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian didasarkan pada rumusan permasalahan diatas adalah:

1. Untuk mengetahui Persepsi Warga Kelurahan Kenari DKI Jakarta Tentang Kinerja PPSU kelurahan kenari
2. Untuk mengetahui Kepercayaan Warga Kelurahan Kenari Terhadap Kinerja PPSU Kelurahan Kenari

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini seperti:

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat bagi peneliti adalah sebagai sarana untuk memahami pandangan masyarakat terhadap kinerja petugas PPSU dalam mengelola prasarana dan sarana umum di wilayah tertentu.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Universitas Bhayangkara Jakarta Jaya dapat memberikan perspektif baru bagi warga sekitar tentang kinerja petugas kebersihan penanganan prasarasa dan sarana umum (PPSU) di wilayah sekitar.
- b. Manfaat bagi jurusan, dapat menambah pengetahuan mengenai persepsi warga terhadap kinerja petugas kebersihan penanganan sarana umum dan prasarasa (PPSU).
- c. Manfaat bagi Kelurahan Kenari, sebagai literatur penelitian yang membahas mengenai PPSU di kelurahan kenari dan juga dapat menjadi sumber evaluasi mengenai kinerja petugas PPSU.

- d. Manfaat bagi PPSU Kelurahan Kenari sendiri ialah, untuk mendorong petugas agar terus melakukan pekerjaan yang baik, yang akan membentuk citra yang baik tentang PPSU juga.

### **3. Bagi Peneliti sendiri**

Untuk meningkatkan pemahaman, pengetahuan dan pengembangan teori, Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa menjadi referensi penting untuk penelitian selanjutnya.



## **1.5 Sistematika Tugas Akhir**

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab disajikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

### **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pembahasan mengenai latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, juga sistematika penulisan proposal skripsi.

### **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan tentang telaah teoritis dan telaah empiris.

### **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang desain penelitian, tempat dan waktu, situasi sosial, teknik pengambilan data, analisis data

### **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil dari pihak yang berkepentingan dan bertanggung jawab dari data hasil

### **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dari peneliti kepada pihak terkait.