

ANALISIS KINERJA PETUGAS PPSU DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN BALEKAMBANG

Citra Khairunnisa¹, Yasnita Yasin², Irawaty³

¹Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Jakarta, citrakhairunnisa97@yahoo.co.id

²Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Jakarta, yasnitasyasin@yahoo.com

³Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Jakarta, irawaty@unj.ac.id

ABSTRACT

This study aims to seek and analyze the performance of PPSU employees at kelurahan level in order to optimize public services, and the background of formation's PPSU employees, particularly in Kelurahan Balekambang, Kramat Jati, East Jakarta. The research method which was applied in this research was descriptive with a qualitative approach. The data used were the results of observations, interviews, and documents studies carried to PPSU employees and Balekambang societies. The theory used in this research was performance theory from Kumorotomo. He argued that there are four indicators : Efficiency, Effectiveness, Justice, and responsiveness to scaling performances. Thus, this research found that the performance of the PPSU employees in Kelurahan Balekambang has been optimum since the first time the policy was implemented. It was based on the Governor's Regulation of DKI Jakarta Number 7 of 2017 regards to Handling Public Infrastructure and Facilities in kelurahan level. However, the research also found that the society has not participated as stated in the Governor's Regulation, as they have provided food from money which they collected. It can be concluded that the PPSU's performances have been corresponded with the Governor's Regulation, nevertheless what has not been fulfilled is the society's participation. The participation which was stated in the regulation is actually in physical form, but the society agreed to participate in the other form. of money that is accommodated in the form of objects during community service.

Key words: PPSU Employee, Performance, Public Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari dan menganalisis kinerja petugas PPSU di tingkat kelurahan untuk mengoptimalkan layanan kepada masyarakat, khususnya di Kelurahan Balekambang, Kramat Jati, Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah hasil observasi, wawancara, dan studi dokumen yang dilakukan kepada petugas PPSU dan masyarakat Balekambang. Penelitian ini menemukan bahwa kinerja petugas PPSU di Kelurahan Balekambang telah optimal sejak pertama kali kebijakan tersebut diterapkan. Hal ini didasarkan pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum tingkat kelurahan. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat belum berpartisipasi sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Gubernur, karena mereka telah menyediakan makanan dari uang yang mereka kumpulkan melalui kas RT. Dapat disimpulkan bahwa kinerja PPSU telah sesuai dengan Peraturan Gubernur, namun apa yang belum dipenuhi adalah partisipasi masyarakat. Partisipasi yang dinyatakan dalam peraturan sebenarnya dalam bentuk fisik, tetapi masyarakat setuju untuk berpartisipasi dalam bentuk lain. Uang yang ditampung dalam bentuk benda adalah bentuk partisipasi masyarakat kelurahan Balekambang saat ini.

Kata kunci: Petugas PPSU, Kinerja, Pelayanan Kepada Masyarakat.

PENDAHULUAN

Negara memiliki kewajiban untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satunya melalui infrastruktur yang disediakan oleh Negara untuk warga negaranya. Infrastruktur yang dibiayai, salah satunya dari uang rakyat (pajak), seharusnya dipelihara agar dapat dipergunakan secara optimal. Namun, terkadang terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya fasilitas umum yang ada tersebut rusak oleh oknum atau masyarakat tidak terlalu peduli untuk ikut memelihara fasilitas tersebut. Salah satu negara yang mengalami hal-hal tersebut adalah Malaysia. Di Malaysia, instansi yang menangani pemeliharaan infrastruktur adalah *local authorities* (pemerintah daerah). Pada intinya pemerintah daerah menyewa kontraktor untuk menangani perawatan infrastruktur yang ada (Adnan, 2012).

Di Indonesia, tepatnya di DKI Jakarta memiliki peraturan gubernur yang melandasi terbentuknya sebuah petugas khusus yang menangani fasilitas umum, petugas tersebut diberdayakan untuk merawat prasarana dan sarana yang ada sesuai dengan ketentuan peraturan gubernur yang berlaku, petugas khusus itu disebut dengan petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan atau biasa disebut dengan pasukan oranye.

Petugas PPSU dibutuhkan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat di DKI Jakarta dan difungsikan untuk percepatan pelayanan terkait sarana publik di DKI Jakarta yang ada di setiap kelurahan yang ada di DKI Jakarta.

Untuk Kelurahan Balekambang merupakan bagian wilayah dari kecamatan Kramat jati yang memiliki luas 1,64 Km² (Wahyudi, 2017). luas wilayah inilah yang menjadi faktor dalam penentuan jumlah PPSU, dimana untuk kelurahan Balekambang sendiri memiliki 57 pasukan PPSU, dengan jumlahnya yang sedemikian ini, petugas PPSU

kelurahan dengan instruksi dari lurah, bekerja dari hari Senin-Minggu, dengan pembagian jam kerja tertentu, terkadang mereka bekerja dari pagi hingga malam untuk menjaga kebersihan prasarana dan sarana yang ada di lingkungan kelurahan Balekambang (Anonim, Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2331 Tahun 2016 tentang Penetapan Jumlah PPSU tingkat Kelurahan, 2016).

Harapannya, dari jumlah petugas yang ada seharusnya bisa lebih mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Balekambang, dan sarana prasarana yang ada di lingkungan kelurahan Balekambang lebih terjaga, dan terkondisi dengan baik, harapan adanya petugas PPSU ini bisa memudahkan masyarakat dalam menjaga lingkungan tempat tinggalnya, tetapi bukan berarti masyarakat hanya mengandalkan kerja dari petugas PPSU, tetapi respon yang diberikan masyarakat seharusnya juga baik dengan kesadaran yang semakin meningkat untuk membantu meringankan kerja PPSU di kelurahan Balekambang.

Jumlah Petugas PPSU di Kelurahan Balekambang, tidak sebanyak kelurahan lain, pada Kecamatan yang sama, petugas PPSU bekerja untuk menangani prasarana dan sarana yang ada di lingkungan kelurahan Balekambang, dan seharusnya jika melihat peraturan gubernur yang ada partisipasi masyarakat juga harus dilakukan, petugas PPSU bersama dengan masyarakat bersama menjaga lingkungan di wilayah kelurahan Balekambang, agar terciptanya lingkungan yang bersih dan nyaman.

Akan tetapi kesenjangan yang terjadi adalah pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh PPSU tingkat Kelurahan Balekambang, jarang tersebar di masyarakat lewat laporan terbuka, berbeda halnya dengan kelurahan lain di kecamatan yang sama hanya Kelurahan Balekambang yang tidak memiliki media sosial, sedangkan kelurahan lain mempunyai hal tersebut, diantaranya

@PPSU_Kel_Tengah, @PPSU_BatuAmpar, @PPSU_Cililitan, merupakan akun *instagram* yang diikuti oleh masyarakatnya dan pada jaringan facebook masing-masing dari kelurahan itu juga memiliki akun *official*, berbeda dengan Kelurahan Balekambang yang tidak memiliki akun *social media* untuk mempublikasikan pekerjaan PPSU dan menjadi edukasi bagi masyarakat bagi hal-hal yang dikerjakan petugas PPSU.

Masyarakat kelurahan Balekambang pun mengetahui kerja PPSU tingkat kelurahan jika hanya melihat petugas berseragam oranye ini dijalan, di pemukiman, dan di kantor kelurahan jika memang ada keperluan di kantor kelurahan tanpa tahu tugas pokok sebenarnya dari petugas PPSU, dan masyarakat merasa bukan bagian dari program pemerintah terkait pengadaan PPSU ini, bahkan sebagian masyarakat menganggap PPSU adalah tukang sampah dan tugasnya hanya menyapu jalan, adalah tukang sampah dan tugasnya hanya menyapu jalan. Maka, dari hal-hal dalam pemberitaan di atas, kelurahan Balekambang, khususnya PPSU tingkat kelurahan Balekambang sendiri perlu diteliti, dalam hal pelaksanaan, dan kinerja dari para petugas PPSU, karena ada dua persepsi dari masyarakat bahwa petugas PPSU adalah tukang sampah, dan dari salah satu pemberitaan juga mengatakan hal yang sama, bukan hanya pekerja yang menjadi ujung tombak, tetapi juga sesuai struktural yang memang berhubungan dengan PPSU itu sendiri, dengan pemberitaan kinerja baik dan penurunan kinerja yang ada pada PPSU, dan dalam penelitian ini dimana yang menjadi fokus adalah kelurahan Balekambang, maka yang akan diteliti tentang kinerja petugas PPSU tingkat kelurahan dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat Balekambang di Kelurahan Balekambang, Kramat Jati, Kota Administrasi Jakarta Timur.

METODE PENELITIAN

Beberapa teori mengenai kinerja dikemukakan oleh para ahli yaitu Menurut Stephen P. Robbins, bahwa kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu” (Nawawi, 2006, hal. 62). Selanjutnya Menurut Schemerhorn, Hunt, dan Osborn(1991) kinerja sebagai kualitas dan kuantitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok ataupun perusahaan (Nawawi, 2006, hal. 62).

Irawan (2000), menyatakan bahwa: “kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang konkrit, dapat diamati, dan dapat diukur”. Sehingga kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas yang berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan (Irawan, 2000, hal. 588).

Pengertian kinerja sebagai perilaku juga didefinisikan oleh Mohrman (1989), Campbell(1993), Cardy dan Dobbins (1994) (dalam Richard, 2002) definisi kinerja adalah sesuatu yang secara actual dikerjakan oleh orang dan dapat diobservasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup perilaku yang relevan dan tindakan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan tetapi tindakan itu sendiri (Sudarmanto, 2018, hal. 9). Wibowo mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja, padahal kinerja bermakna luas, bukan hanya menyatakan hasil kerja, tetapi menjelaskan proses kerja berlangsung (Wibowo, 2014, hal. 2)

Menurut Kumorotomo, merumuskan 4 indikator penilaian terhadap kinerja organisasi, yaitu :

1. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik terhadap laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas, yaitu apakah tujuan yang didirikan organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan nilai, misi, fungsi,

- dan tujuan organisasi sebagai agen pembangunan.
3. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini berkaitan dengan konsep keadilan dan penyebaran secara merata.
 4. Daya tanggap, yaitu berkaitan dengan bisnis yang dilakukan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik yang merupakan dari bagian daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak (Sudarmanto, 2018, hal. 16).

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang pada pengertiannya, penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha menjelaskan penyelesaian masalah yang ada berdasarkan data-data, jadi data yang ada dianalisis, disajikan, dan diinterpretasikan (Achmadi, 2004, hal. 44). Penelitian deskriptif adalah metode untuk penelitian yang mendeskripsikan suatu kelompok manusia, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa yang terjadi pada masa saat ini (Nazir, 2009, hal. 22). hal yang di deskripsikan dalam penelitian ini adalah kinerja petugas PPSU tingkat kelurahan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Dipilihnya kualitatif dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini akan meneliti proses secara terperinci dan untuk memerlukan sebagai bahan evaluasi kerja serta penelitian ini akan dilakukan secara mendalam yang bersifat deskriptif, penelitian ini juga bisa menjelaskan fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian. (Moleong, 2006, hal. 6). dalam hal ini yang menjadi bahasan adalah petugas PPSU tingkat kelurahan Balekambang dalam rangka mengoptimalkan pelayanan terkait sarana dan prasarana kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja menurut Wibowo adalah bukan hanya menyatakan hasil kerja, tetapi menjelaskan proses kerja berlangsung (Wibowo, 2014). Dalam penelitian ini juga dibahas bukan hanya hasil capaian dari petugas PPSU selama bekerja tetapi proses yang dilakukan oleh petugas PPSU selama bekerja dengan indikator yang dijabarkan dalam empat aspek terkait kinerja petugas PPSU, terdiri dari efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap yang selanjutnya akan dibahas dalam bentuk uraian dari indikator menurut Kumorotomo

A. EFISIENSI

Pekerjaan yang dilakukan oleh petugas PPSU tingkat kelurahan Balekambang dalam pengefisienan kuantitas kerja memang dilakukan atas perintah koordinator, agar ketika semua kerja selesai dilakukan namun jam kerja masih ada, yang dilakukan oleh petugas PPSU hanya tinggal penyisiran terhadap sampah daun dan sampah liar di sarana jalan hal ini untuk mendapatkan laba berupa penghematan tenaga dai petugas PPSU yang dimana terkait pengertian efisiensi menurut Kumorotomo. Koordinator sendiri adalah pemimpin dalam pekerjaan yang dilakukan petugas PPSU, hal ini seperti pendapat Ruky, serta Armstrong dan Baron, bahwa pemimpin dapat menjadi faktor baik pendorong ataupun penghambat pada kinerja suatu organisasi, untuk koordinator petugas PPSU ini, menjadi salah satu faktor pendorong tercapainya efisiensi pada Penanganan yang dilakukan oleh petugas PPSU di lapangan.

Petugas PPSU adalah representasi dari pelayanan pemerintah kepada masyarakat, maka dari itu laba yang didapatkan oleh pemerintah lewat petugas PPSU adalah kepuasan masyarakat dan terciptanya lingkungan yang lebih bersih serta prasarana dan sarana yang terjaga keberadaannya.

B. EFEKTIVITAS

Pada pelaksanaan, apabila dikatakan efektivitas berhubungan dengan pencapaian yang dihasilkan dan menjalankan kegiatan sesuai dengan tupoksi, serta berdasarkan tujuan maka, pada pelaksanaan PPSU di kelurahan Balekambang berdasarkan pada peraturan gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang penanganan prasarana dan sarana umum tingkat Kelurahan dan dengan tujuan yaitu terciptanya lingkungan yang bersih dengan mempercepatnya penanganan prasarana dan sarana di kelurahan Balekambang, serta optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

Untuk merekrut petugas PPSU kelurahan Balekambang sudah berdasarkan ketentuan yaitu berdasarkan peraturan gubernur nomor 7 tahun 2017. Pada pelaksanaannya dalam PPSU ini ada sistem perekrutan yang dilakukan satu tahun satu kali, dengan tata cara yang sudah diatur dalam ketentuan peraturan gubernur nomor 7 tahun 2017 pada Bab V, yang dilakukan oleh pihak kelurahan Balekambang dalam perekrutan sudah mengikuti aturan yang tercantum dalam peraturan gubernur yang ada, Petugas PPSU yang sudah menjadi PPSU di tahun sebelumnya tetap melakukan hal sesuai ketentuan, melakukan pendaftaran ulang sesuai ketentuan yang dibuat oleh kelurahan.

Pencapaian yang telah didapatkan oleh PPSU adalah kepuasan warga dan terciptanya lingkungan yang bersih serta prasarana dan sarana umum yang terjaga kebersihan dan keberadaannya, karena jika dilihat dari latar belakang terbentuknya PPSU sendiri, memang ditujukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dan menyegerakan pelayanan terkait penanganan prasarana dan sarana umum di tingkat kelurahan, dan tentunya lingkungan yang lebih bersih dibanding sebelum adanya petugas PPSU di kelurahan Balekambang. Pencapaian

yang didapat oleh petugas PPSU sesuai dengan tujuan diawal terbentuknya PPSU pada tingkat kelurahan dimana sebagai pelayan masyarakat seperti yang tercantum pada peraturan gubernur nomor 169 tahun 2015 yang kini diubah menjadi peraturan gubernur nomor 7 tahun 2017.

Namun, dibalik itu semua dari pelaksanaan PPSU di tingkat kelurahan mempunyai hambatan yaitu pada partisipasi masyarakat yang semula dalam bentuk fisik yaitu pada saat kerja bakti, saat ini dalam bentuk uang yang diakomodir dalam bentuk benda, hal tersebut dikarenakan anggapan bahwa saat ini masyarakat tidak perlu lagi terjun dalam bentuk fisik akan tetapi pekerjaan tersebut dilakukan oleh petugas PPSU untuk saat ini dan sejak penerapan PPSU melalui peraturan gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahan.

C. KEADILAN

Distribusi Pelayanan kepada masyarakat yang dimaksud adalah, dalam kelurahan Balekambang bentuk pemerataan yang dilakukan oleh pihak kelurahan terhadap pengadaan PPSU, dan pemerataan pelayanan PPSU di lingkungan kelurahan kepada masyarakat kelurahan Balekambang. Pelayanan kepada masyarakat sudah dilakukan secara merata, mulai dari Rukun Warga (RW) 01 hingga RW 05, petugas PPSU tersebar di sepanjang jalan di wilayah kelurahan Balekambang, karena zona sudah ditentukan melalui *google maps*.

Jadi, pada indikator keadilan sudah dirasakan oleh petugas PPSU dari segi pembagian zona, pendapatan, dan jam kerja, dan masyarakat kelurahan Balekambang pun sudah merasakan pemerataan terhadap kerja dari petugas PPSU karena mengingat pembagian zona sudah merata.

D. DAYA TANGGAP

Pertanggungjawaban petugas PPSU melalui proses atau tahapan-tahapan, selain itu bentuk pertanggungjawaban petugas PPSU adalah dengan bekerja sesuai arahan dan dengan bekerja sesuai tugas dan fungsi PPSU dilapangan berdasarkan Surat Perintah Kerja (SPK) dan peraturan gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahann. Jadi, pada indikator pertanggungjawaban, PPSU kelurahan Balekambang sudah menjalankan pertanggungjawaban secara tepat dan terstruktur, dari mulai tingkatan terendah ke paling atas, serta ada *recheck* yang dilakukan gubernur apabila dirasa berjalannya PPSU sudah baik di lapangan lewat laporan-laporan yang dilakukan oleh petugas PPSU.

Dalam Konfirmasi yang dilakukan kepada Expert, Dr.Wuri Handayani, M.Si memberikan pendapatnya terkait temuan penelitian berpendapat bahwa ketika hasil dari adanya kebijakan PPSU menjadikan warga menjadi kurang peduli terhadap lingkungan, maka ada dugaan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan sebagai pemangku kebijakan tidak berjalan baik, karena sosialisasi juga bisa sebagai sarana meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap kebijakn public yang sedang diterapkan oleh pemerintah.

Untuk kinerja yang dilakukan oleh petugas PPSU kelurahan Balekambang yang dilihat dari konsep yang dikemukakan oleh Kumorotomo dalam 4 indikator yaitu efektivitas, efisiensi, keadilan, dan daya tanggap sudah berjalan baik, namun *side effect* yang ditimbulkan oleh kinerja petugas PPSU tingkat kelurahan yang baik yang menjadi *concern* selanjutnya dalam penelitian ini, yaitu terkait partisipasi masyarakat yang yang diharapkan terlaksana sesuai peraturan gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahan tidak berjalan sempurna.

Dalam peraturan gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahan, dalam Bab IX pasal 26 dijelaskan keterlibatan masyarakat didalam pengadaan PPSU pada tingkat kelurahan, yang justru adanya PPSU menjadikan masyarakat menjadi dimanja, dan hal tersebut juga yang menjadikan hambatan pada saat PPSU bekerja di lapangan, karena kesadaran masyarakat terhadap kebersihan lingkungan kurang baik.

KESIMPULAN

Kinerja petugas PPSU tingkat kelurahan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Balekambang sudah optimal berdasarkan tercapainya efisiensi efektivitas, daya tanggap dan keadilan karena peran koordinator yang mengatur segalanya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu selama pelaksanaan PPSU di kelurahan Balekambang peraturan gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 menjadi landasan kegiatan akan tetapi hal tersebut membuat pola partisipasi masyarakat berubah dan tidak sesuai dengan peraturan gubernur karena pasrtisipasi juga masuk kedalam ketentuan peraturan gubernur DKI Jakarta Nomor 7 tahun 2017.

SARAN

1. Saran Untuk Petugas PPSU

Sebaiknya cara berkomunikasi dengan koordinator harus diubah dengan cara lebih demokratis dan lugas, agar inisiatif dan kreatifitas petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) tidak terbatas karena peran koordinator yang terlalu dominan. dan untuk koordinator petugas PPSU harus lebih terbuka dan lebih bisa saling percaya dengan apa yang petugas PPSU lakukan, karena jika kerja yang dilakukan terlalu di batasi PPSU kelurahan

Balekambang tidak bisa menjadi kreatif dan inisiatif tidak muncul.

2. Saran Untuk Pihak Kelurahan

Sebaiknya, Sosialisasi terkait kebijakan PPSU kepada warga selalu dilakukan secara berkala agar meningkatnya partisipasi warga dan sebaiknya, petugas PPSU diberikan penghargaan, agar lebih termotivasi lagi. dan publikasi dilakukan melalui sosial media, agar warga mengetahui tugas dari petugas PPSU dan peran warga didalamnya.

3. Saran Untuk Warga Kelurahan Balekambang.

Sebaiknya, kesadaran terhadap lingkungan ditingkatkan, agar pekerjaan PPSU tidak terlalu berat. dan ketika kerja bakti, partisipasi tenaga juga dilakukan untuk meningkatkan persatuan antar warga dan terjalannya kepedulian terhadap petugas PPSU kelurahan Balekambang.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, C. N. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Adnan, H. (2012). Maintenance Management For Public Infrastructure For Malaysian Local Authorities. *ARPJ Journal of Engineering and Applied Sciences*, 1514-1522.

Anonim. (2012). Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2012 tentang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum. Jakarta: Gubernur DKI Jakarta.

Anonim. (2013). Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah. Jakarta: Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

Anonim. (2015). Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 169 Tahun 2015 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan. Jakarta: Gubernur DKI Jakarta.

Anonim. (2016). Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2331 Tahun 2016 tentang Penetapan Jumlah PPSU tingkat Kelurahan. Jakarta: Gubernur DKI Jakarta.

Anonim. (2019, Januari 24). *katadata*. Retrieved April 6, 2019, from Katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/01/24/berapa-jumlah-penduduk-jakarta>

Belarminus, R. (2017, Februari 24). *Kompas*. Retrieved April 6, 2019, from Megapolitan Kompas: <https://megapolitan.kompas.com/read/2017/02/24/22452661/kata.warga.jakarta.soal.kerja.petugas.ppsu>

Bernardin, J. (2003). *Human Resource Management, An Experimental Approach*, Third Edition. Boston: Mc.Graw-Hill.

Irawan, P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA LAN Press.

Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.

Mangkunegara, A. A. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press.

Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Prawirosentono, S. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFPE.

Pusat, K. J. (2017, Juli 25). *Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Retrieved April 6, 2019, from Pemkot Jakarta Pusat: <https://pusat.jakarta.go.id/?berita=.PPSU.Dulu.dan.Sekarang&mod=fullmain§ion=info&action=news&id=0000001460>

Ramadhan, A. (2019, Februari 12). *Minimalisir Sampah Plastik, PPSU Pulau Tidung buat Ecobrick Dari Botol Bekas*. Retrieved Maret 17, 2019, from Kompas.com: <https://sains.kompas.com/read/2019/02/12/17023141/minimalisir-sampah-plastik-ppsu-pulau-tidung-buat-ecobrick-dari-botol>

Sudarmanto. (2018). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Trengginas, S. S. (2018). *Vandalisme di Underpass Mampang Kuningan PPSU beraksi membersihkannya*. Jakarta: <http://jakarta.tribunnews.com>.

Wahyudi, A. (2017). *Kramat Jati dalam Angka 2017*. Jakarta: BPS Kota Administrasi Jakarta Timur.

Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.