

**EVALUASI PROGRAM
PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA UMUM (PPSU)
DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN**

Disusun Oleh:

NAMA : MICKLE MANGASA HOLONG PARULIAN
NPM : 2042021027
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMERINTAHAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.AP)



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Mickle Mangasa Holong Parulian
NPM : 2042021027
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Evaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan
Judul Tesis (Bahasa Inggris) : Evaluation of Infrastructure and Public Facilities Management Program in the Administrative City of South Jakarta

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis

Pembimbing I



Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

Pembimbing II



Arifiani Widjayanti, M. Si, Ph. D

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mickle Mangasa Holong Parulian
NPM : 2042021027
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis : Evaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister Terapan
Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 25 Juli 2023
Pukul : 10.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS:

Ketua Sidang : Ratri Istantia, MA, Ph. D : 

Sekretaris : Dr. Firman Hadi Rivai, MPA : 

Pembimbing 1 : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA : 

Pembimbing 2 : Arifiani Widjayanti, M. Si, Ph. D : 

Anggota : Dr. Neneng Sri Rahayu, M. Si : 

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mickle Mangasa Holong Parulian
NPM : 2042021027
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul Evaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, Juli 2023

Penulis,



Mickle Mangasa Holong Parulian

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul Evaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Kota Administrasi Jakarta Selatan dapat diselesaikan dengan baik sebagai Tugas Akhir untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Publik di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Tentunya dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini, Penulis berkomitmen semaksimal mungkin dengan kemampuan dan kesempatan yang tersedia agar dalam penyelesaiannya dapat memenuhi kaidah ilmiah dan pedoman yang berlaku. Namun demikian, Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki keterbatasan baik dalam penyajian materi ataupun pengetahuan yang dimiliki Penulis.

Teriring ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan apresiasi yang setinggi-tingginya Penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Mala Sondang Silitonga, MA selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Arifiani Widjayanti, M. Si, Ph. D selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk pelaksanaan bimbingan serta memberikan masukan dan arahan untuk penyempurnaan Tesis ini.

Dalam kesempatan ini, Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk menyelesaikan Program Magister Terapan.
2. Ibu Ratri Istania, M. Si, Ph. D selaku Ketua Tim Penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan.
3. Bapak Dr. Firman Hadi Rivai, MPA selaku Sekretaris Tim Penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan.
4. Ibu Dr. Neneng Sri Rahayu, M. Si selaku Anggota Tim Penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan.

5. Segenap Dosen Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan materi perkuliahan.
6. Segenap Staf di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta yang memfasilitasi berbagai kebutuhan akses komunikasi dan informasi serta layanan.
7. Seluruh Informan Kunci/Narasumber yang telah bersedia diwawancarai serta memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
8. Keluarga kecil kami, istri tercinta Mintaliaty dan anak-anak terkasih Natania, Shelomitha dan Marchel yang senantiasa memberikan dukungan serta menjadi motivasi penyelesaian Tesis.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dan semangat serta doa terbaik.

Akhir kata, kiranya Tesis ini dapat bermanfaat bagi para pemangku kepentingan terkait dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2023

Mickle Mangasa Holong Parulian

ABSTRAK

Evaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan

Mickle Mangasa Holong Parulian, Mala Sondang Silitonga, Arifiani Widjayanti
Politeknik STIA LAN Jakarta
mickle.2042021027@stialan.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Kota Administrasi Jakarta Selatan. Selain itu, untuk menentukan strategi perbaikan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Pengumpulan data dengan mewawancarai informan kunci, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Kota Administrasi Jakarta Selatan sudah berjalan dengan baik namun masih kurang optimal. Strategi perbaikan yang diusulkan antara lain adalah merancang perubahan peraturan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Kata kunci: Evaluasi; Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum; Model evaluasi CIPP

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

ABSTRACT

Evaluation of Infrastructure and Public Facilities Management Program in the Administrative City of South Jakarta

Mickle Mangasa Holong Parulian, Mala Sondang Silitonga, Arifiani Widjayanti
Politeknik STIA LAN Jakarta
mickle.2042021027@stialan.ac.id

This research aims to evaluate the Infrastructure and Public Facilities Management Program in the Administrative City of South Jakarta. In addition, to create initiatives in improving community services. The CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model is used as a research method. The research approach is qualitative. Data was obtained through key informant interviews, observation, and document review. According to the research findings, the Infrastructure and Public Facilities Management Program has been managed effectively yet still lacks exemplary. Strategies for improvements, among all the recommendations, are regulatory changes and human resource development.

Keywords: *Evaluation; Infrastructure and Public Facilities Management Program; CIPP evaluation model*

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Permasalahan	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	27
1. Tinjauan Kebijakan	27
2. Tinjauan Teoritis	31
C. Kerangka Berpikir	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
A. Metode Penelitian	39
B. Teknik Pengumpulan Data	40
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	44
D. Instrumen Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Profil Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	47

B. Evaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Kota Administrasi Jakarta Selatan	50
1. Evaluasi Konteks.....	51
2. Evaluasi Input.....	56
3. Evaluasi Proses.....	77
4. Evaluasi Produk.....	90
C. Strategi Perbaikan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
A.Kesimpulan	111
B.Saran	113
Daftar Pustaka	117



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Kota/Kabupaten dan Aspek Pelayanan PPSU di DKI Jakarta tahun 2017.....	6
Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Pengurus RW terhadap petugas PPSU berdasarkan Kota/Kabupaten (dalam persen)	7
Tabel 2.1 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Daftar Informan Kunci.....	41
Tabel 3.2 Pedoman Instrumen Penelitian.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah PPSU berdasarkan Wilayah Kota/Kabupaten Provinsi DKI Jakarta	4
Gambar 2.1 Model Stake Countenance	34
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian Menggunakan Konsep CIPP Stufflebeam	37
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan	47
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Kota Administrasi	49

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA
JAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I DOKUMEN-DOKUMEN

LAMPIRAN II OBSERVASI

LAMPIRAN III PANDUAN WAWANCARA

LAMPIRAN IV TRANSKRIP WAWANCARA

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya pelaksanaan Otonomi Daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terjadi pula perubahan paradigma pengelolaan pemerintahan, yang sebelumnya terpusat menjadi terdesentralisasi ke daerah. Urusan pemerintahan baik yang wajib dan pilihan diserahkan kepada daerah untuk mengelola, selain dari urusan pemerintahan yang absolut. Dengan hal ini, dimungkinkan daerah untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai tujuan masyarakat yang sejahtera.

Kota Jakarta yang juga merupakan Ibukota Negara Indonesia adalah salah satu daerah yang menyandang karakteristik tersendiri, karena dengan posisinya tersebut Jakarta memiliki fungsi sebagai kota pusat pemerintahan, perdagangan, industri, dan jasa. Hal ini membawa konsekuensi pada upaya pemerintah terkait sektor pengelolaan kota dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan tepat guna, sehingga Jakarta sebagai kota dengan multifungsi tetap memiliki daya tarik (*attractiveness*) terhadap posisinya tersebut.

Adapun aturan perundangan yang menjadi dasar pijakan penyelenggaraan pemerintahan Provinsi DKI Jakarta adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2007. Kewenangan yang diatur meliputi antara lain dalam bidang: a) penataan ruang dan lingkungan, potensi alam; b) penataan kawasan dan jumlah penduduk; c) perhubungan; d) pusat bisnis dan komersial; serta e) industri pariwisata.

Secara geografis, dari publikasi Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2022 (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2022), Provinsi DKI Jakarta memiliki luas daratan 662,33 km² dan luas lautan 6.977,5 km². Bagian daratan terbagi menjadi 5 (lima) wilayah Kota Administrasi sedangkan bagian lautan yang terdiri dari ± 110 jajaran pulau dalam sebuah Kabupaten Administrasi. Kedua wilayah

administrasi tersebut terdiri dari 44 (empat puluh empat) Kecamatan dan 267 (dua ratus enam puluh tujuh) Kelurahan. Adapun jumlah penduduk kota Jakarta diperkirakan 10.609.681 jiwa (BPS Provinsi DKI Jakarta, n.d.). Jumlah tersebut dapat berfluktuasi di siang hari, dengan tambahan para pelaju (*commuter*) dari kota wilayah sekitar Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi).

Sebagai kota yang sangat strategis dan menjadi kawasan pusat pertumbuhan ekonomi di negara Indonesia, tentunya banyak tantangan yang dihadapi kota Jakarta untuk memberikan kenyamanan warganya untuk bertempat tinggal dan melakukan beraneka ragam aktivitasnya. Untuk menunjang hal-hal tersebut, tentunya sebuah kota memerlukan dukungan kebutuhan akan prasarana dan sarana umum yang baik dan lengkap.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam kurun waktu tahun 2012-2017 meluncurkan 9 (sembilan) program unggulan yang diharapkan dapat bermanfaat besar bagi masyarakat (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2017). Beberapa yang dapat disebutkan adalah Kartu Jakarta Sehat (KJS) di bidang kesehatan, Kartu Jakarta Pintar (KJP) di bidang pendidikan, dan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di bidang sarana publik terkait penanganan prasarana dan juga sarana yang mesti ditangani secepatnya.

Program Unggulan yang dinamakan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di wilayah Kelurahan diluncurkan melalui Peraturan Gubernur Nomor 169 tahun 2015. Untuk menunjang kehidupan masyarakat kota Jakarta dengan banyak permasalahan terkait sarana dan prasarana umum, perlu adanya dibentuk tim khusus dengan respon cepat yang bergerak mengatasi hal tersebut. Dalam Peraturan Gubernur ini didefinisikan spesifik bahwa Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah penugasan yang sifatnya harus ditindaklanjuti cepat dan tidak dapat ditangguhkan agar mencegah bahaya dan biaya kerugian serta kepentingan publik/masyarakat tidak terganggu. Penugasan PPSU ini diharapkan dapat mempercepat pekerjaan penanganan segera agar beroperasi kembali lokasi/prasarana dan sarana/aset publik ataupun aset daerah yang tidak terawat, kotor, ataupun mengganggu untuk dapat kembali

difungsikan sesuai dengan peruntukannya. Peraturan Gubernur ini juga mengatur bahwa pembentukan Petugas Penanganan Sarana dan Prasarana Umum (PPSU) wilayah Kelurahan menggabungkan Pekerja Harian Lepas (PHL) dari dinas lain diantaranya Dinas Kebersihan dan Dinas Pertamanan.

Sejalan dengan yang dilaksanakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, di dalam sebuah penelitian di Kabupaten Gorontalo Utara (Daulima & Katili, 2019) disebutkan bahwa pentingnya peran dari pemerintah setempat terhadap pengelolaan kebersihan lingkungan wilayah untuk mewujudkan suatu kondisi lingkungan yang bersih juga nyaman. Kinerja dari petugas kebersihan di bawah kendali Dinas Lingkungan Hidup setempat berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan berkelanjutan kaitannya dengan keseimbangan lingkungan hidup.

Beberapa persoalan yang menonjol terkait prasarana dan sarana di kota Jakarta adalah jalan rusak/berlubang, banyak coretan liar, saluran air yang tersumbat sampah (Putri & Rostyaningsih, 2017). Selokan air yang tersumbat oleh sampah yang menyebabkan banjir adalah salah satu masalah yang sering terjadi. Endapan lumpur juga menjadi penyebab sumbatan pada saluran air dan gorong-gorong sehingga area pemukiman warga dan lingkungan masih mengalami genangan. Ini disebabkan struktur saluran atau gorong-gorong terkadang sangat kecil, yang pada akhirnya endapan lumpur ini tersangkut pada langit-langit dan mulut saluran ataupun saluran limbah rumah tangga (Sarofah & Giyanto, 2020).

Sedangkan penanganan prasarana dan sarana umum terkait jalan ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum; terkait pertamanan ditangani oleh Dinas Pertamanan; terkait kebersihan secara umum ditangani oleh Dinas Kebersihan; terkait Penerangan Jalan Umum (PJU) ditangani oleh Dinas Perindustrian dan Energi; dan terkait saluran ditangani oleh Dinas Sumber Daya Air.

Dengan adanya Program PPSU sudah terbukti keluhan atau masalah publik direspon dengan cepat dan masyarakat merasakan manfaat layanan PPSU. Ini karena semua layanan terkait prasarana dan sarana umum yang

sebelumnya bersifat tersebar ke beberapa Dinas terkait, kini dirangkum menjadi satu layanan.

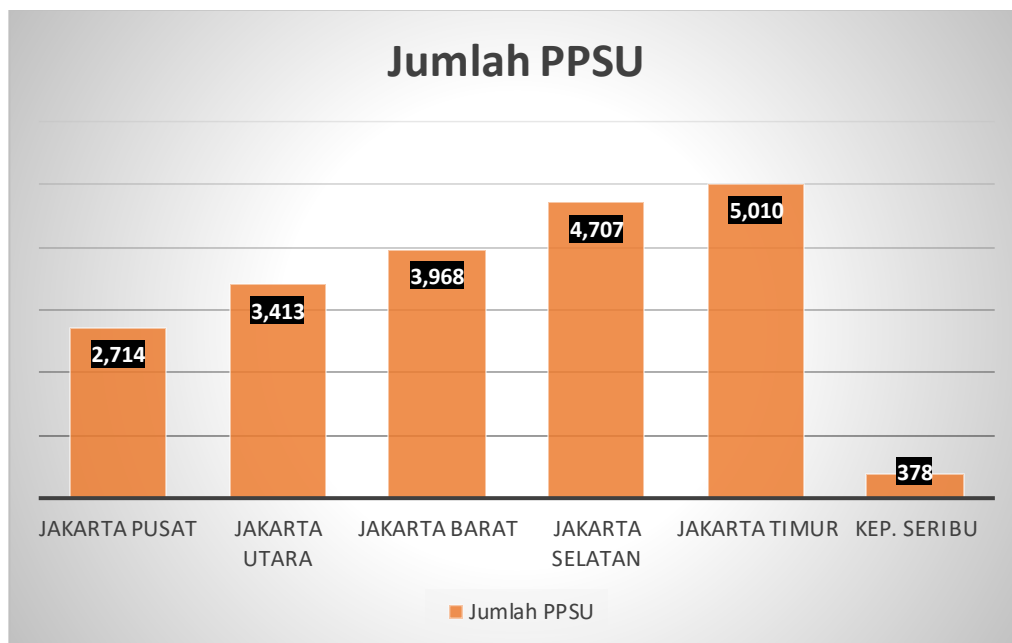
Adapun ruang lingkup pelaksanaan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), adalah meliputi diantaranya:

1. Menangani prasarana dan sarana jalan, semisal untuk pelaksanaan perbaikan jalan yang berlubang, kanstin kusam dan rusak, serta trotoar.
2. Menangani prasarana dan sarana saluran, semisal untuk pelaksanaan perbaikan dan pengurasan saluran air, tali air, mulut air, dan pelaporan gangguan saluran.
3. Menangani prasarana dan sarana pertamanan, semisal untuk penanganan pepohonan yang patah/robok, penopangan pohon, dan pembersihan rumput liar.
4. Menangani prasarana dan sarana kebersihan, semisal untuk penanganan timbulan sampah liar, pembersihan coretan liar, dan pembersihan area publik.
5. Menangani prasarana dan sarana titik lampu Penerangan Jalan Umum (PJU), semisal untuk penanganan sementara PJU rusak atau berbahaya bagi keselamatan, penanganan sementara PJU padam, dan pelaporan jaringan utilitas.

Warga masyarakat Jakarta menyambut baik dan positif atas langkah yang diambil oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ini karena sebelumnya penanganan perbaikan prasarana dan sarana publik membutuhkan waktu yang lama dan prosedur pelaporan yang tidak jelas.

Hal ini dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Konsumen Total DKI: 1) unsur Penanganan pengaduan dilaksanakan dengan cepat, dengan nilai 3,33; 2) unsur Tersedia saluran untuk memberikan saran dan masukan, dengan nilai 3,29; yang menunjukkan nilai puas (skala indeks jawaban 1-4) (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2019).

Gambar 1.1 Jumlah PPSU berdasarkan Wilayah Kota/Kabupaten Provinsi DKI Jakarta



Sumber: Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2331 tahun 2016 (diolah)

Petugas PPSU yang bertugas di wilayah Kelurahan saat ini bervariasi jumlahnya. Rentang antara 40 – 185 orang tiap Kelurahan tergantung kebutuhan sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2331 tahun 2016. Mereka diberikan hak sama seperti pekerja yang lain pada umumnya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan gaji/upah setiap bulan yang dibayarkan melalui transfer Bank DKI dengan standar Upah Minimum Provinsi (UMP) yang dipakai pada tahun berjalan, tunjangan asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan. Selain itu, pekerja PPSU diberikan seragam kerja serta peralatan dan perlengkapan kerja untuk menunjang tugas.

Total Petugas PPSU yang terdapat di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berjumlah 20.190 petugas, yang tersebar di 267 wilayah Kelurahan pada Kota/Kabupaten Administrasi. Wilayah Kota Jakarta Timur mendapatkan alokasi paling banyak sejumlah 5.010 petugas sedangkan wilayah Kepulauan Seribu yang mendapatkan alokasi paling sedikit 378 petugas.

Dalam penelitian (Khairunnisa et al., 2019) disebutkan bahwa melalui kehadiran PPSU, tindak lanjut permasalahan skala kecil terkait sarana dan

prasarana umum yang berada di wilayah Kelurahan dapat langsung teratasi. Keluhan masyarakat pun mendapatkan respon penyelesaian yang cepat. Pelayanan publik yang berkualitas prima akan menentukan penilaian masyarakat terhadap kualitas dari prestasi penyelenggaraan pemerintah. Sebaliknya, jika kualitasnya rendah tentu menjadi representasi pemerintah yang buruk bagi masyarakatnya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta saat ini membuka 13 kanal layanan pengaduan yang dapat diakses yang terintegrasi dengan sistem aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)*, baik melalui tatap muka langsung atau media *online*, untuk pelaporan aduan dan apresiasi terhadap kinerja layanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah (PPID DKI Jakarta, n.d.). Kanal-kanal tersebut antara lain: aplikasi JAKI (Jakarta Kini), Twitter, Facebook, email, sms, website dan bisa juga datang langsung ke Balaikota dan kantor-kantor Kelurahan, Kecamatan, Walikota/Bupati.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Kota/Kabupaten dan Aspek Pelayanan PPSU di DKI Jakarta tahun 2017

Kota/Kabupaten	Aspek Pelayanan					Indeks Kepuasan PPSU
	Jalan	Saluran	Taman	Kebersihan	PJU	
Jakarta Selatan	70,55	70,42	70,06	71,31	69,22	70,31
Jakarta Timur	66,12	66,31	66,04	67,27	64,19	65,99
Jakarta Pusat	66,93	66,85	66,40	67,43	66,11	66,74
Jakarta Barat	68,01	69,96	68,67	70,62	66,84	68,82
Jakarta Utara	63,39	63,38	62,10	63,89	60,51	62,65
Kep. Seribu	62,68	63,16	64,01	63,41	63,77	63,41
DKI Jakarta	67,20	67,54	66,92	68,29	65,65	67,12

Keterangan:

Nilai 20,00 – 36,00 Sangat Tidak Puas

Nilai 36,01 – 52,00 Tidak Puas

Nilai 52,01 – 68,00 Cukup Puas

Nilai 68,01 – 84,00 Puas

Nilai 84,01 – 100,00 Sangat Puas

Sumber : BPS Provinsi DKI Jakarta, 2017

Dari tabel tersebut, bisa diketahui untuk Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Pelayanan PPSU di kota DKI Jakarta berada di angka 67,12. Ini berarti masyarakat kota DKI Jakarta memberikan nilai cukup memuaskan terhadap kinerja pelayanan PPSU.

Wilayah kota Jakarta Selatan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi sebesar 70,31; sebaliknya wilayah Jakarta Utara mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah sebesar 62,65.

Jika dilihat per aspek, Pelayanan Jalan oleh petugas PPSU di kota DKI Jakarta memperoleh penilaian IKM rata-rata yaitu 67,20; Pelayanan Saluran penilaian 67,54; Pelayanan Taman penilaian 66,92; Pelayanan Kebersihan penilaian 68,29; Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) penilaian 65,65.

Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Pengurus RW terhadap petugas PPSU berdasarkan Kota/Kabupaten (dalam persen)

Kota/Kabupaten	Tingkat Kepuasan Umum atas PPSU					Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Jakarta Selatan	0,38	2,66	27,94	62,54	6,48	100,00
Jakarta Timur	0,65	3,95	42,16	47,45	5,78	100,00
Jakarta Pusat	0,25	5,39	38,93	53,54	1,89	100,00
Jakarta Barat	0,31	3,71	31,56	59,52	4,91	100,00
Jakarta Utara	1,12	6,41	47,98	40,95	3,55	100,00
Kep. Seribu	0,51	8,70	42,97	42,71	5,12	100,00
DKI Jakarta	0,52	4,30	37,19	53,22	4,78	100,00

Sumber : BPS Provinsi DKI Jakarta, 2017

Secara umum, sebanyak 53,22% pengurus Rukun Warga (RW) di kota DKI Jakarta menyatakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas PPSU,

sedangkan untuk yang memberikan penilaian sangat puas atas kinerja PPSU ada sekitar 4,78%.

Dalam perjalanan waktu, selain tugas pokok yang diembannya, petugas PPSU pernah dilibatkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam perhelatan ajang *multievent* Asian Games dan Asian Para Games di tahun 2018. Mereka ada yang didapuk untuk membantu pembuatan lukisan mural di banyak titik jalanan Ibukota. Bersama warga masyarakat, mereka menciptakan kolaborasi apik untuk ikut menghias kampung permukiman dalam menyambut pesta perhelatan ajang olahraga bergengsi tingkat Asia tersebut. Dari coretan lukisan mereka, kesan keindahan kota Jakarta secara tidak langsung naik pamor.

Selain itu, di bidang lingkungan hidup, contoh kolaborasi lainnya antara petugas PPSU, pemerintah Kelurahan, warga masyarakat (RT dan RW), dan pihak swasta serta pemangku kepentingan lain telah terbangun dalam kegiatan penanganan pemilahan sampah di salah satu Kelurahan di Jakarta Barat (Rinaldoa & Rahayu, 2019).

Memasuki masa sulit pandemi Covid-19 sepanjang lebih dari 2 (dua) tahun terakhir, petugas PPSU secara aktif diikutsertakan. Beberapa di antara petugas PPSU di masing-masing Kelurahan diberikan pelatihan menjadi tim pemulasaraan jenazah kasus Covid-19. Tentu mereka didukung dengan peralatan dan perlengkapan Alat Pelindung Diri (APD) lengkap standar Covid-19, antara lain baju hazmat, alat dan cairan desinfektan serta perlengkapan pemulasaraan. Disiplin penggunaan APD tentu agar dapat meminimalisir potensi kecelakaan dan penyakit akibat kerja (Sari et al., 2019).

Mengacu Daftar Kegiatan Strategis Daerah (KSD), Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) yang dalam kurun waktu 2012-2017 adalah merupakan 9 (sembilan) program unggulan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, tidak lagi termasuk dalam Kegiatan Strategis Daerah (KSD). Sesuai yang termaktub dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2017-2022 bahwa kegiatan yang sifatnya strategis dan berdampak signifikan terhadap kebutuhan dasar yang terpenuhi, pertumbuhan ekonomi

yang diakselerasi, dan kesejahteraan masyarakat yang semakin ditingkatkan, menjadi bagian dari Kegiatan Strategis Daerah di dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 68 tahun 2018. Terdapat 73 (tujuh puluh tiga) Daftar Kegiatan Strategis Daerah sebagaimana tercantum dalam Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1263 tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Gubernur Nomor 1042 tahun 2018 tentang Daftar Kegiatan Strategis Daerah.

Memasuki masa 7 (tujuh) tahun pengabdian petugas PPSU, keberadaan mereka tanpa disadari telah menjadi ujung tombak warga masyarakat DKI Jakarta dalam banyak fungsi.

Belakangan ini, didapati juga bahwa kepuasan terhadap kinerja dari petugas PPSU cenderung menurun. Seperti yang terekam dalam jajak pendapat Litbang Kompas yang dilaksanakan via sambungan telepon pada bulan April 2016, disebutkan bahwa 60,4% responden puas. Pada akhir Januari 2020, kembali dilakukan jajak pendapat dan menunjukkan hanya 40% responden yang menyatakan kepuasannya terhadap kinerja mereka (Kurnia & Dany, 2021). Beberapa alasan yang dikemukakan, antara lain: jarang terlihat di lingkungan warga hingga respon yang lamban dalam membersihkan lingkungan.

Di sisi lain, dalam sebuah penelitian (Karolyn, 2021), disebutkan bahwa ada semacam ketergantungan dan penurunan minat warga dalam partisipasi di lingkungan khususnya dalam bidang kebersihan. Rendahnya animo warga karena ada anggapan bahwa petugas PPSU merupakan petugas bayaran saja dan penugasannya wajib untuk melaksanakan kebersihan di lingkungan.

Di dalam sebuah penelitian lainnya terkait dengan Implementasi Program PPSU oleh (Zein, 2021) yang mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Melawai, Kebayoran Baru, Kota Administrasi Jakarta Selatan menyimpulkan bahwa program PPSU masih belum berjalan secara maksimal dan perlu pembenahan, antara lain penyebabnya rendahnya motivasi kerja dan disiplin dalam penanganan kebersihan lingkungan serta pelaksanaan belum sesuai menurut standar pedoman pelaksanaan yang ada.

Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah yang mempunyai jumlah Kelurahan terbanyak secara statistik (BPS Kota Jakarta Selatan, 2022) yaitu 65 (enam puluh lima) Kelurahan yang tersebar dalam 10 (sepuluh) Kecamatan. Dengan jumlah Kelurahan yang banyak di Kota Administrasi Jakarta Selatan, tentu harapannya dengan kondisi tersebut menuntut pelaksanaan Program PPSU yang baik dan optimal di seluruh wilayah.

Penelitian akan dilaksanakan pada 2 (dua) Kelurahan di 2 (dua) Kecamatan di kota Jakarta Selatan. Pertama, di Kelurahan Menteng Dalam Kecamatan Tebet dan kedua, di Kelurahan Grogol Selatan Kecamatan Kebayoran Lama. Pemilihan lokasi penelitian di Kecamatan Kebayoran Lama dan Kecamatan Tebet adalah berdasarkan jumlah Rukun Warga (RW) terbanyak di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Sedangkan pemilihan lokasi Kelurahan didasarkan peringkat kategori nilai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam sistem aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* – sebuah kanal pengaduan masyarakat terintegrasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang bersumber dari aduan warga terkait seluruh masalah perkotaan termasuk kategori prasarana dan sarana umum. Kelurahan Menteng Dalam berada di kategori A (Nilai 85 – 100) dan Kelurahan Grogol Selatan di kategori B (Nilai 75-84).

Mengacu terhadap latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik dan bermaksud melakukan evaluasi terhadap Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) khususnya di wilayah kota Administrasi Jakarta Selatan, dengan mengambil judul penelitian yaitu, **EVALUASI PROGRAM PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA UMUM (PPSU) DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN.**

B. Identifikasi Masalah

Melalui latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Dampak Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan cukup baik bagi masyarakat, namun ternyata terdapat penilaian bahwa Program PPSU menurun/melambat.
2. Tidak ada lagi survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait aspek pelayanan PPSU di Provinsi DKI Jakarta sejak tahun 2017 sehingga tidak dapat dilihat kecenderungan nilai indeks semakin meningkat atau bahkan sebaliknya menurun.
3. Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak lagi termasuk Kegiatan Strategis Daerah sejak tahun 2018.

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perlu diteliti lebih jauh:

1. Mengapa Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan mendapat penilaian menurun?
2. Bagaimana strategi perbaikan Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan yang ideal dipersiapkan pada masa mendatang?

D. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kota Administrasi Jakarta Selatan.
2. Menentukan rekomendasi strategi yang akan digunakan di Kota Administrasi Jakarta Selatan untuk peningkatan pelayanan kepada warga masyarakat dengan Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU).

E. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi dunia akademik

Hasil dari penelitian ini adalah agar menambah pandangan dan pemahaman baru serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian lainnya di bidang evaluasi program, khususnya yang terkait dengan evaluasi program layanan peningkatan penanganan prasarana dan sarana umum sebuah kota.

2. Manfaat untuk keperluan dunia praktis

Melalui hasil penelitian ini, kiranya dapat memberi saran rekomendasi bagi Kepala Daerah dan pemangku kepentingan lainnya sebagai bahan evaluasi peningkatan sebuah program terkait dengan layanan peningkatan penanganan prasarana dan sarana umum yang lebih baik untuk Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada masa mendatang.