

## **TESIS**

# **ANALISIS MANAJEMEN KINERJA PEGAWAI PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA UMUM (PPSU) DI KELURAHAN CEMPAKA BARU KECAMATAN KEMAYORAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

**Disusun Oleh :**

**NAMA : RAHMAT HIDAYAT**  
**NPM : 1864002152**  
**JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**  
**KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar  
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.AP)**



**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

**JUDUL TESIS : “Analisis Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat”**

Diterima dan disetujui untuk di pertahankan

Jakarta, 23 Oktober 2020

Pembimbing Tesis



**Dr. Asropi, M.Si**

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Rahmat Hidayat  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1864002152  
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara/MSDA  
Judul Tugas Akhir/Tesis : Analisis Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat

Telah mempertahankan tesis dihadapan Tim Penguji Tesis  
Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara  
Politeknik STIA LAN Jakarta  
pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 27 Oktober 2020  
Pukul : 13.00

**TELAH DINYATAKAN LULUS**

**TIM PENGUJI :**

Ketua Sidang : Dr. Neneng Sri Rahayu, M.Si.

Sekretaris : Dr. Edy Sutrisno, M.Si.

Anggota : Dr. R.N. Afsdy Saksono, M.Sc.

Pembimbing Tesis : Dr. Asropi, M.Si.



*(Handwritten signatures of the examination committee members)*

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Hidayat  
NPM : 1864002152  
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul : Analisis Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat, merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata 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 LAN Jakarta.

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

Jakarta, 27 Oktober 2020

Penulis,



Rahmat Hidayat  
NPM.1864002152

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, syukur kehadiran Allah SWT yang dengan rahmat dan hidayahNya telah memberikan kesempatan melalui kesehatan dalam mengerjakan dan menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat”. Tesis ini selanjutnya menjadi salah satu syarat untuk memenuhi sebagian syarat ujian Magister Strata 2 (S2) Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA-LAN Jakarta.

Ucapan terima kasih disampaikan pula terutama untuk Bpk. Dr. Asropi, M.Si, selaku dosen pembimbing yang bersedia dengan sabar meluangkan waktunya, memberikan arahan, bimbingan dan tentunya ilmu serta semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Selain itu, diucapkan pula terima kasih kepada:

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta jajarannya, atas kesempatan yang diberikan dalam penulisan Tesis ini.
2. Para Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta, atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan.
3. Kedua orang tua, istri serta anak-anak yang dengan segala keikhlasan serta kesabarannya memberikan doa yang tiada henti.

4. Lurah Cempaka Baru beserta jajarannya dan juga semua Pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan.
5. Sahabat-sahabat mahasiswa Politeknik STIA LAN angkatan 2018, terima kasih untuk kebersamaan selama penulis menuntut ilmu.

Dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan lapang hati menerima segala kritik dan saran guna memperbaiki dan menyempurnakan tulisan ini. Akhir kata, diharapkan Tesis ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pribadi pada khususnya.

Jakarta, Oktober 2020

Penulis

RH

## ABSTRAK

**RAHMAT HIDAYAT, 1864002152**

**ANALISIS MANAJEMEN KINERJA PEGAWAI PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA UMUM (PPSU) DI KELURAHAN CEMPAKA BARU KECAMATAN KEMAYORAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

**Tesis, 140 halaman, 5 bab, viii, 12 tabel, 18 gambar, 6 lampiran, Daftar Pustaka; 23 buku, 6 dokumen, 6 jurnal , dll**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (Ppsu) Di Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat. Komponen yang diteliti adalah aspek perencanaan kinerja, pemantauan kinerja, tinjauan kinerja dan penilaian kinerja.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara yang dilakukan terhadap 7 orang *key informant* serta observasi dan telaah dokumen.

Temuan-temuan yang didapatkan setelah melakukan penelitian, di kemukakan per aspek yang diteliti sebagai berikut, Pertama aspek perencanaan kinerja pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru belum terkelola secara baik, karena belum adanya pengukuran secara mendalam tentang perencanaan kinerja dan pengulangan rencana kinerja dari tahun ke tahun. Kedua aspek pemantauan kinerja belum dilakukan secara terstruktur dan belum mempunyai agenda yang jelas, hanya melibatkan koordinator dan pegawai PPSU itu sendiri, sementara itu pemanfaatan sistem IT belum dilakukan. Ketiga aspek tinjauan kinerja dimana pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru dapat disimpulkan cukup baik. Keempat aspek penilaian kinerja dapat disimpulkan kurang baik. penilaian kinerja hanya dibuat sebanyak 1 kali dalam setahun. Seharusnya penilaian kinerja dilakukan setiap bulan karena sudah di dukung dengan sistem elektronik yang tersedia di aplikasi kepegawaian, serta tidak ada umpan balik dari pegawai PPSU. Saran untuk penelitian ini adalah perlu adanya analisis beban kerja serta proyeksi kebutuhan penunjang kerja perlu juga penggunaan aplikasi timestamp untuk pemantauan kinerja serta ada sistem reward and punishment.

**Kata Kunci :** Manajemen sumber daya manusia, Manajemen Kinerja, Prasaranan dan sarana umum

## ABSTRACT

**RAHMAT HIDAYAT, 1864002152**

**THE PERFORMANCE MANAGEMENT ANALYSIS OF PUBLIC FACILITIES AND INFRASTRUCTURE HANDLING EMPLOYEE (PPSU) IN CEMPAKA BARU VILLAGE, KEMAYORAN SUB DISTRICT OF CENTRAL JAKARTA**

**Thesis, 140 pages, 5 chapters, viii, 12 tables, 18 pictures, 6 attachments, Bibliography ; 23 books, 6 documents, journals , etc.**

---

This study aims to determine the Performance Management of Public Facilities and Infrastructure Handling Employees in Cempaka Baru Village, Kemayoran District, Central Jakarta. The components studied are the aspects of performance planning, performance monitoring, performance reviews and performance appraisals.

This research was conducted using descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection techniques used were interviews conducted with 7 key informants as well as observation and document review.

The findings obtained after conducting the research, are presented per the aspects studied as follows, First, the performance planning aspects of the PPSU employees of Cempaka Baru Village have not been well managed, because there is no in-depth measurement of performance planning and repetition of performance plans from year to year. Both aspects of performance monitoring have not been carried out in a structured manner and do not have a clear agenda, only involving the PPSU coordinator and staff, meanwhile the use of the IT system has not been carried out. The three aspects of the performance review in which the employees of the PPSU of Cempaka Baru Village can be concluded as quite good. The four aspects of performance appraisal can be concluded as unfavorable. performance appraisal is only made once a year. The performance appraisal should be carried out every month because it is supported by an electronic system available in the personnel application, and there is no feedback from PPSU employees. Suggestions for this research are that there is a need for workload analysis and project support for work needs to also use a timestamp application for performance monitoring and a reward and punishment system.

**Keywords** : Human Resources Management, Performance Management, Infrastructure



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN . .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13

A. Tinjauan Teori dan Kebijakan.....	13
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2. Manajemen Kinerja.....	18
a. Pengertian Kinerja .....	18
b. Sasaran Kinerja .....	20
c. Pengertian Manajemen Kinerja .....	20
d. Manfaat dan Tujuan Manajemen Kinerja.....	24
e. Langkah - langkah Manajemen Kinerja .....	27
3. Perencanaan Kinerja ( <i>Performance Planning</i> ) .....	32
a. Pengertian Perencanaan Kinerja .....	32
b. Proses Perencanaan Kinerja .....	34
4. Pemantauan Kinerja ( <i>Performance Monitoring</i> ) .....	36
a. Pengertian Pemantauan Kinerja.....	36
b. Pelaksanaan Pemantauan Kinerja .....	37
5. Tinjauan Kinerja ( <i>Performance Review</i> ).....	39
6. Penilaian Kinerja ( <i>Performance Appraisal</i> ).....	41
B. Penelitian Terdahulu.....	47
C. Konsep Kunci.....	52
D. Model Berpikir .....	55
E. Pertanyaan Penelitian .....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	57

A. Metode Penelitian.....	57
B. Teknik Pengumpulan Data.....	58
1. Wawancara .....	58
2. Telaah Dokumen.....	60
3. Observasi.....	61
C. Instrumen Penelitian .....	61
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	66
A. Gambaran umum lokasi penelitian .....	66
1. Visi dan Misi Kelurahan Cempaka Baru .....	67
2. Kedudukan, Tugas, Fungsi Kelurahan .....	71
3. Struktur Organisasi Kelurahan .....	71
4. Sumber Daya Manusia Kelurahan Cempaka Baru .....	84
B. Penyajian Data dan Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	135
A. KESIMPULAN.....	135
B. SARAN .....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	141

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Hal
Gambar 1. Komponen Manajemen Kinerja .....	29
Gambar 2. Model Proses Manajemen Kinerja .....	30
Gambar 3. Model Sistem Manajemen Kinerja.....	30
Gambar 4. Manajemen Kinerja Individu .....	31
Gambar 5. Model Berpikir .....	55
Gambar 6. Organisasi Kelurahan Cempaka Baru .....	72
Gambar 7. <i>Flowchart</i> Proses Perencanaan Kinerja Pegawai PPSU.....	88
Gambar 8. Rencana Kinerja Pegawai PPSU Tahun 2020 .....	90
Gambar 9. Format Laporan harian pegawai PPSU .....	100
Gambar 10. Laporan kegiatan pegawai PPSU di jejaring Whatsapp .....	101
Gambar 11. Observasi pelaksanaan rencana kinerja .....	104
Gambar 12. <i>Briefing</i> pagi pegawai PPSU .....	114
Gambar 13. <i>Review</i> Kinerja Pegawai PPSU .....	119
Gambar 14. <i>Flowchart</i> Proses Penilaian Kinerja Pegawai PPSU.....	122
Gambar 15. Format Penilaian Prestasi Kerja Pegawai <i>PPSU</i> .....	124
Gambar 16. Sistem Penilaian Prestasi Kerja Pegawai PPSU.....	126

Gambar 17. Cetakan Penilaian Prestasi Kerja..... 126

Gambar 18. Peringkat Kelurahan Berdasarkan CRM ..... 128



**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 1. Data Pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru .....	6
Tabel 2. Laporan Kinerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cempaka Baru .....	7
Tabel 3. Data Absensi PPSU Kelurahan Cempaka Baru .....	8
Tabel 4. Laporan CRM (Citizen Relation Management) Kelurahan Cempaka Baru Tahun 2019 ... ..	8
Tabel 5. Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 6. Daftar <i>Key Informant</i> penelitian .....	58
Tabel 7. Luas Kelurahan Cempaka Baru .....	66
Tabel 8. Jumlah Pegawai Menurut Status Kepegawaian .....	84
Tabel 9. Jumlah Pegawai Menurut Pangkat/Golongan .....	84
Tabel 10. Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan .....	85
Tabel 11. Data Observasi Lapangan.....	105
Tabel 12. Data Peserta Pendidikan Dan Pelatihan .....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	144
Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....	147
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian .....	193
Lampiran 4. Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	200
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	201
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup .....	202

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pesatnya perkembangan pembangunan wilayah perkotaan di Indonesia, diikuti oleh peningkatan urbanisasi dari desa ke kota dengan anggapan akan memperoleh kehidupan yang lebih baik. Hal ini tentunya sangat berdampak pada peningkatan jumlah penduduk kota yang juga sebanding dengan limbah yang akan dihasilkan. Namun, tidak disertai secara langsung dengan penyediaan sarana dan prasarana yang sebanding oleh pemerintah, akibatnya pelayanan yang ada tidak maksimal dan terjadi penurunan kualitas lingkungan, khususnya pada kebersihan lingkungan kota. Untuk menanggulangi permasalahan ini, sangat dibutuhkan peranan pemerintah daerah yang didukung oleh kepedulian masyarakat kota setempat.

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai ibukota negara memiliki permasalahan yang kompleks. Jakarta sebagai ibukota negara Republik Indonesia merupakan pusat pemerintahan. Dalam kedudukan itu kepada Jakarta diberi kedudukan sebagai daerah khusus (special territory). Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta memiliki kekhususan yang diatur dalam undang-undang tersendiri. Disamping itu Jakarta merupakan lokasi yang strategis sebagai pusat dari pertumbuhan ekonomi di Indonesia, oleh karena itu sangat membutuhkan dukungan prasarana dan sarana kota yang



baik. Namun, selama ini justru banyak permasalahan di Jakarta yang muncul mengenai permasalahan prasarana dan sarana serta sampah. Permasalahan prasarana dan sarana yang kerap kali timbul di Jakarta yaitu kemacetan, banjir, kerusakan jalan, selokan air yang tersumbat oleh sampah-sampah yang menimbulkan banjir di kemudian hari dan lain sebagainya.

Permasalahan sampah merupakan hal yang utama dan krusial. Bahkan sampah dapat dikatakan sebagai masalah kultural karena dampaknya hampir mengenai di berbagai sisi kehidupan terutama di kota-kota besar seperti Jakarta,. Volume sampah setiap tahun terus bertambah seiring bertambahnya jumlah penduduk khususnya di Jakarta sebagai Ibukota negara Indonesia. Menurut data Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019, volume sampah yang dihasilkan warga Jakarta rata-rata 0,5/ kg/ kapital/hari. Jadi untuk kota besar seperti Jakarta yang penduduknya 10 juta orang, sampah yang dihasilkan sekitar 5.000 ton/ hari. Dengan jumlah yang tergolong besar tersebut, perlu adanya penanganan sampah yang khusus. Hampir di setiap wilayah di Jakarta selalu dihadapkan dengan permasalahan sampah. Pertambahan penduduk dan perubahan pola hidup masyarakat telah menimbulkan bertambahnya volume, jenis dan karakteristik sampah yang semakin beragam yang harus dikelola. Pengelolaan sampah yang ada selama ini belum sesuai dengan metode dan teknik pengelolaan sampah yang ramah lingkungan sehingga menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan masyarakat dan lingkungan.

Berangkat dari upaya Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi yang sejalan dengan Pemerintah Pusat, untuk dapat mewujudkannya serta mempunyai tujuan untuk menyelesaikan masalah tersebut sehingga menjadikan kota yang bersih dan tertata rapih. Pada saat ini Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta telah mengeluarkan kebijakan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Tingkat Kelurahan. Penangan Prasarana dan Sarana Umum tersebut diharapkan dapat menjadi solusi permasalahan yang ada di Jakarta dan dapat dirasakan langsung oleh warga masyarakat Jakarta.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 169 Tahun 2015 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan menyatakan bahwa : Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan yang selanjutnya disebut PPSU Tingkat Kelurahan adalah pekerjaan yang perlu segera dilakukan dan tidak dapat ditunda karena dapat mengakibatkan kerugian, bahaya dan mengganggu kepentingan publik/masyarakat di wilayah Kelurahan dan dalam rangka mempercepat berfungsinya lokasi/prasarana dan sarana aset publik maupun aset daerah yang rusak, kotor dan/atau mengganggu sesuai dengan peruntukannya. Semua prasarana dan sarana umum yang ada di wilayah kelurahan masuk ke dalam Peraturan ini.

Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan yang selanjutnya disebut PPPSU Tingkat Kelurahan adalah

pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana umum tingkat Kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) menyatakan bahwa ruang lingkup pelaksanaan PPSU Tingkat Kelurahan meliputi :

- a. Penanganan Prasarana dan sarana jalan untuk :
  1. perbaikan jalan berlubang di wilayah Kelurahan;
  2. perbaikan dan pengecatan kanstin, perbaikan pembatas jalan yang rusak di wilayah Kelurahan; dan
  3. perbaikan trotoar jalan yang rusak dan/atau berlubang di wilayah Kelurahan.
- b. Penanganan prasarana dan sarana saluran untuk :
  1. perbaikan saluran rusak di jalan lingkungan/lokal; dan
  2. pengurasan saluran, tali-tali dan mulut-mulut air yang mampet di jalan lingkungan/lokal; dan
  3. pelaporan segera pembangunan atau aktifitas yang berpotensi mengganggu saluran termasuk penutupan saluran air kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait melalui Lurah.
- c. Penanganan Prasarana dan sarana taman untuk :
  1. pohon tumbang dan/atau patah di wilayah Kelurahan;
  2. pemangkasan ranting pohon yang menutupi rambu lalu lintas, lampu jalan dan yang membahayakan keselamatan di wilayah Kelurahan;
  3. pembabatan rumput dan semak liar di wilayah Kelurahan;
  4. pengambilan pot-pot rusak yang rnengganggu lingkungan; dan
  5. pelaporan segera penebangan pohon pelindung tanpa izin kepada Satuan Kerja Perangkal Daerah (SKPD) terkait melalui Lurah.
- d. Penanganan Prasarana dan sarana kebersihan untuk :
  1. pembersihan timbunan sampah liar dan ceceran sampah di wilayah Kelurahan;
  2. pembersihan coretan-coretan dan keping informasi di ruang publik wilayah Kelurahan; dan
  3. pembersihan jalan, saluran, taman, bangunan dan/atau ruang publik lainnya di wilayah Kelurahan.
- e. Penanganan Prasarana dan sarana penerangan jalan umum untuk :
  1. penanganan penerangan jalan umum yang rusak dan/atau membahayakan keselamatan;
  2. penanganan sementara lampu jalan lokal yang rusak/mati dengan menggunakan lampu jalan sementara untuk menerangi jalan sesuai dengan kebutuhan;

3. pelaporan jaringan utilitas yang mengganggu kepentingan umum di jalan lingkungan/lokal; dan
4. pelaporan lampu penerangan jalan yang dibutuhkan warga dan yang tidak berfungsi.

Kinerja Instansi Pemerintah merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana kerja suatu Instansi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukur keberhasilan. Dalam rangka pengukuran dan peningkatan kerja serta lebih meningkatkan akuntabilitas kinerja setiap instansi pemerintah, perlu menetapkan indikator kinerja utama di lingkungan instansi masing-masing.

Kelurahan Cempaka Baru adalah kelurahan yang terdapat di Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang sudah menerapkan pelaksanaan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan sejak tahun 2015. Saat ini memiliki 54 orang Pegawai PPSU. ada pun perkembangan jumlah pegawai PPSU sejak tahun 2015 adalah seperti dalam table berikut :

Tabel 1. Data Pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru

No	Tahun	Jumlah PPSU
1	2015	30
2	2016	36
3	2017	42
4	2018	54
5	2019	54

Sumber : Data Primer Kelurahan Cempaka Baru

Penentuan indikator kinerja pegawai dalam menjalankan fungsinya dapat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja instansi pemerintah secara keseluruhan. Selain itu, hasil penelitian kinerja pegawai akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan pegawai. Berikut ini hasil Rekapitulasi Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Tingkat Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat dan Data Laporan Aplikasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM (*Citizen Relation Management*) sebagai berikut :

Tabel 2.  
Lapora Kinerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cempaka Baru

No	Indikator	Tahun				Keterangan
		2018		2019		
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	
1.	Penanganan Prasarana dan Sarana Jalan	120 Laporan	80 Laporan	120 Laporan	75 Laporan	Target tidak tercapai
2.	Penanganan Prasarana dan Sarana Saluran	500 m3	400 m3	500 m3	350 m3	Target tidak tercapai
3.	Penanganan Prasarana dan Sarana Taman	200 m3	180 m3	200 m3	182 m3	Target tidak tercapai
4.	Penanganan Prasarana dan Sarana Penopongan Pohon	40 Pohon	42 Pohon	40 Pohon	44 Pohon	<b>Target tercapai</b>
5.	Penanganan Prasarana dan Sarana Kebersihan	700 m3	600 m3	800 m3	755 m3	Target tidak tercapai

Sumber : Data Primer Kelurahan Cempaka Baru

Berdasarkan Tabel 2. menyatakan bahwa Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Tingkat Kelurahan Cempaka Baru bekerja tidak mencapai target sehingga kinerja belum maksimal.

Tabel 3. Data Absensi PPSU Kelurahan Cempaka Baru

No	Indikator	Tahun			
		2018		2019	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Ijin	0	10	0	12
2.	Sakit	0	22	0	26
3.	Alfa	0	12	0	10
4.	Tidak Finger	0	2	0	4

Sumber : Laporan Tahunan Kelurahan Cempaka Baru

Berdasarkan Tabel 3 menyatakan bahwa tingkat kehadiran dan kedisiplinan Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Tingkat Kelurahan Cempaka Baru masih banyak belum memenuhi jam kerja yang sesuai prosedur sehingga kinerjanya belum maksimal, seharusnya para pegawai PPSU lebih disiplin dalam kehadiran karena tingkat kehadiran mereka akan berpengaruh pada penilaian kinerja.

Tabel 4.  
Laporan CRM Kelurahan Cempaka Baru tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Status	Waktu Penyelesaian		Peringkat
				Target	Realisasi	
1	Januari	3	Complete	60 Menit	55 Menit	A
2	Februari	6	Complete	120 Menit	140 Menit	B
3	Maret	12	Complete	240 Menit	250 Menit	B
4	April	6	Complete	120 Menit	200 Menit	B
5	Mei	18	Complete	360 Menit	380 Menit	B
6	Juni	20	Complete	400 Menit	480 Menit	B
7	Juli	10	Complete	200 Menit	210 Menit	B
8	Agustus	5	Complete	100 Menit	140 Menit	B
9	September	7	Complete	140 Menit	300 Menit	C
10	Oktober	4	Complete	80 Menit	240 Menit	C
11	November	13	Complete	150 Menit	170 Menit	B
12	Desember	16	Complete	120 Menit	150 Menit	B

Sumber : CRM Kelurahan Cempaka Baru

Laporan *Citizen Relation Management* (CRM) adalah akumulasi dari aduan warga yang masuk ke kanal resmi Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang kemudian di disposisi ke Kelurahan sesuai dengan bidang aduan masing-masing. Peringkat penyelesaian laporan dari warga yang masuk. Berdasarkan hasil laporan CRM di Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat selama tahun 2019, realisasi kinerja belum mencapai target waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sehingga menyebabkan peringkat kelurahan tidak mendapat peringkat A. Capaian ini akan mempengaruhi terhadap performa kinerja kelurahan secara keseluruhan dan berdampak pada besaran Tunjangan Kinerja yang diterima semua Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kelurahan Cempaka Baru mulai dari Lurah sampai dengan staf.

Berdasarkan telaah dokumen hasil laporan pada pelaksanaan rencana kinerja pegawai PPSU di Kelurahan Cempaka Baru belum mencapai target yang telah ditetapkan. Seperti Tabel 2. Laporan Kinerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cempaka Baru. Dari target evaluasi menunjukkan realisasi masih jauh dari target rencana kinerja. Hal ini bisa dilihat dari manajemen kinerja pegawai penyelesaian suatu aduan masyarakat yang belum tidak bisa tepat waktu (lihat tabel 4). Hanya sekali kelurahan Cempaka Baru mendapat peringkat A yaitu pada bulan Januari. Selebihnya hanya mendapat peringkat B dan C.

Proses manajemen kinerja pegawai dapat dipandang sebagai suatu sistem, sistem yang dimaksud dapat dipahami sebagai suatu siklus dengan



aspek-aspek yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya mulai dari aspek perencanaan sampai dengan aspek penilaian. Dalam hal ini ada beberapa permasalahan terkait manajemen kinerja pegawai yang ada di Kelurahan Cempaka Baru diantaranya ;

1. Aspek perencanaan kinerja, menyangkut proses merencanakan kinerja pegawai PPSU yang memuat target kinerja yang harus dicapai, yang menjadi masalah bahwa perencanaan kinerja pegawai belum ada secara menyeluruh mulai dari pembagian zona kerja sampai dengan proyeksi kebutuhan alat penunjang kerja. Kondisi saat ini hanya ada rencana kerja harian yang tidak memuat semua kebutuhan pegawai.
2. Aspek pemantauan kinerja, meliputi proses monitoring yang dilakukan oleh atasan kepada pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru. Permasalahannya dalam pelaksanaannya hanya dilakukan oleh koordinator saja dan belum ada aplikasi untuk memantau kinerja pegawai PPSU.
3. Aspek tinjauan kinerja, yaitu proses mereview semua rencana kinerja pegawai PPSU. Permasalahan saat ini adalah belum ada prosedur dan aturan yang jelas untuk tinjauan kinerja ini.
4. Aspek penilaian kinerja, meliputi penilaian terhadap hasil kinerja pegawai PPSU Cempaka Baru dimana masalah yang ada adalah hasil kinerja hanya di evaluasi setiap akhir tahun. Idealnya penilaian kinerja dinilai dan dievaluasi setiap bulan demi kemajuan pegawai PPSU dan Unit Kerja Kelurahan.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti yang dituangkan dalam bentuk Tesis yang berjudul Analisis Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Manajemen Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan Cempaka Baru Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Bagi Dunia Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Aparatur, khususnya terkait dengan manajemen kinerja pegawai PPSU tingkat kelurahan.

## 2. Manfaat Bagi Dunia Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada para pemimpin Unit Kerja agar dapat melaksanakan manajemen kinerja pegawai yang lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja organisasi.



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian dari beberapa aspek yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Kinerja Pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru belum baik. Ada beberapa aspek yang sudah dilaksanakan cukup baik seperti pelaksanaan kinerja yang sudah sesuai dengan perencanaan. Sedangkan yang belum baik ada dalam perencanaan, pemantauan, tinjauan dan penilaian kinerja. untuk lebih jelasnya ada dalam penjelasannya dibawah ini :

##### **1. Perencanaan kinerja**

Aspek Perencanaan kinerja pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru, dapat disimpulkan bahwa perencanaan kinerja pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru belum dilaksanakan secara baik, karena belum adanya analisis beban kerja, proyeksi kebutuhan alat penunjang kerja serta pembagian area dan jam kerja yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

##### **2. Pemantauan Kinerja**

Aspek pemantauan kinerja pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru belum dilakukan secara terstruktur dengan baik, karena sejauh ini hanya melibatkan koordinator dalam memantau kinerja, serta belum ada pemanfaatan sistem IT. Forum komunikasi rutin maupun berkala masih belum terlaksana dan

kebutuhan pelatihan sampai dengan saat ini masih sangat minim bagi pegawai yang sudah memiliki keahlian dan bersertifikat.

### 3. Tinjauan kinerja

Aspek tinjauan kinerja pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru dapat disimpulkan belum baik. Karena dari Proses *coaching* baru diberlakukan pada PPSU Kelurahan Cempaka Baru melalui briefing yang seharusnya dilakukan secara personal. Forum komunikasi berkelanjutan dan koordinasi sudah berjalan cukup baik melalui komunikasi di grup jejaring *whatsapp*, sedangkan Pembinaan dan pemberian motivasi kepada pegawai melalui dialog sangat minim dilaksanakan.

### 4. Penilaian kinerja

Aspek penilaian kinerja pegawai PPSU Kelurahan Cempaka Baru dapat disimpulkan masih kurang baik. penilaian kinerja hanya dibuat sebanyak 1 kali dalam setahun. Seharusnya penilaian kinerja dilakukan setiap bulan karena sudah di dukung dengan sistem elektronik yang tersedia di aplikasi kepegawaian. Untuk sisi umpan balik terhadap penilaian kinerja, pernah terjadi dari pegawai PPSU kepada pimpinan unit kerja dikarenakan adanya perasaan takut dan segan kepada pimpinan. Pemberian umpan balik pada tahap penilaian kinerja merupakan salah satu kunci penting dalam siklus manajemen kinerja.

## B. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Kelurahan Cempaka Baru berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Perlu dibuatnya pedoman Analisis Beban Kerja dan proyeksi kebutuhan alat penunjang kinerja pegawai PPSU dengan menggunakan *google form* yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja sehingga memudahkan dalam pembuatan perencanaan kinerja.
2. Membuat sistem pemantauan dengan penggunaan aplikasi *timestamp* untuk membuat laporan dan keberadaan pegawai PPSU di lapangan dan mengikutsertakan pegawai PPSU dalam pendidikan dan pelatihan di Pusat Pelatihan Kerja milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta atau di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan rakyat;
3. Memberikan *coaching* secara perorangan dan membuat forum komunikasi setiap bulan untuk review kinerja dan mendengar aspirasi dari pegawai PPSU;
4. Membuat modul penilaian kinerja secara sistematis sesuai dengan sistem yang ada di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk pengelolaan Pegawai PPSU dan memberikan *reward and punishment* kepada pegawai PPSU dengan cara dilihat dari absensi kehadiran dan hasil kerja maka akan mendapat hadiah dari dana Pribadi Kepala Seksi kemudian untuk yang tingkat kehadirannya tidak baik dan hasil kerja tidak tuntas maka bisa dikenakan Surat Peringatan pertama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael. 2006. *A Handbook of Human Resource Management Practice*. London and Philadelphia: Kogan Page.
- Armstrong, Michael. 2009. *Armstrong's Handbook Of Management And Leadership*. London and Philadelphia: Kogan Page.
- Artawijaya, I Gusti Putu Anom. 2015. "Evaluation The Effectivity Of Performance Management Online System To Improving The Employees Performance". *Journal of Bussines and Management*, 12,(4),88-92.
- Bacal, R. 2012. *Performance Management*. United State Of America: McGraw-Hill.
- Bintaro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Irianto, J. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2331 Tahun 2016 tentang Penetapan Jumlah Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan;
- Laksmi Riani. 2013. *Asri Manajemen SDM Masa Kini*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Mangkuprawira, Syafry. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mondy, R. W. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, Hadari . 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press Anggota IKAPI.
- O Boyle, Ian.2013.” Individual Performance Management: A Review of Current Practices”. *Asia-Pacific Management and Business Application*,1,(3),157-170.
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan;
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 169 Tahun 2015 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan;
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 212 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Penyedia Jasa Lainnya Perorangan;
- Ruky, D. A. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sahlin, Jonathan 2019.” Performance management systems: reviewing the rise of dynamics and digitalization”. *Cogent Business & Management*,6,(1),211-217.
- Samsudin, Sadili. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Schuler, R.S., dan Jackson, S.E. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.



- Sobirin, A. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Soegoto, E., S. 2011. Penerapan Manajemen Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Majalah Ilmiah UNIKOM* 6, (2), 131-142.
- Suharsaputra, Uhar. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika.
- Ulle,Ravishankar S.2018.“Impact of Performance Management System on Employee Job Performance, Based on the Perception of the Employees”. *Journal of Performance Management*”,5,(8),117-121.
- Undang-Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Wahyuni, Sri.2017. *Penerapan Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*.Skripsi tidak diterbitkan.Makassar :Program Studi Dakwah dan Komunikasi, UIN Alaudin Makassar.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Suparno Eko. 2014. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Jaya Media.
- Yuningsih, Nining.2017. “Penerapan Manajemen Kinerja Pegawai di Intansi Pemerintah”.*Jurnal Pengembangan Wiraswasta*,2,(9),141-154.
- Yusuf, Burhanudin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Zulistyawati.2014.”Performance Management System : The Practices in the Public Organization in the Developing Countries”. *Information and Knowledge Management* ,3,(4),122-126.