

TESIS

EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA UMUM (PPSU) PADA SALURAN AIR TINGKAT KELURAHAN SLIPI KECAMATAN PALMERAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Disusun oleh:

NAMA : YUNI SAROFAH
NPM : 1862001080
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

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



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

2020

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Yuni Sarofah
Nomor Pokok Mahasiswa : 1862001080
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul : Efektivitas Pelayanan Penanganan Prasarana
dan Sarana Umum pada Saluran Air Tingkat
Kelurahan Slipi kecamatan Palmerah Kota Adm.
Jakarta Barat

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Jakarta, 30 Oktober 2020

Pembimbing,



Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yuni Sarofah
Tempat, Tgl. Lahir : Kediri, 9 Juni 1980
Nomor Pokok Mahasiswa : 1862001080
Program Study : Ilmu Administrasi
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis : Efektivitas Program Pelayanan Penanganan
Prasarana dan Sarana Umum Pada Saluran
Air Tingkat Kelurahan Slipi Kecamatan
Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat

Telah mempertahankan Tesis ini dihadapan Panitia Penguji Tesis
Program Magister Ilmu Administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
Lembaga Administrasi Negara pada :

Hari : Sabtu, 31 Oktober 2020
Tanggal : 31 Oktober 2020
Pukul : 09.00 – 10.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Sidang : Dr. Asropi, M.Si
Sekretaris : Dr. A. Rina Herawati, M.Si.
Pembimbing Tesis : Dr. Bambang Giyanto, M.Pd.
Anggota : Yogi Suwarno, MA.,Ph.D.



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Sarofah
NPM : 1862001080
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara/
Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis : Efektivitas Program Pelayanan Penanganan
Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air
Tingkat Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah
Kota Administrasi Jakarta Barat

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul **"Efektivitas Program Pelayanan Penanganan Pelayanan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air Tingkat Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat"** 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 LAN JAKARTA.

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

Jakarta, 31 Oktober 2020

Penulis



Yuni Sarofah

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti Panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan Rahmat-Nya kepada peneliti serta salam kita untuk junjungan Rasul Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air Tingkat Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat” ini dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.A.P) dalam bidang program studi Administrasi Pembangunan Negara dengan konsentrasi Manajemen Pembangunan Daerah.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bpk. Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd, selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan saya dalam penelitian tesis ini dan memberikan tenaga, pikiran, dan waktunya. Pada kesempatan ini pula peneliti juga menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S. Sos., MA., selaku ketua di POLITEKNIK STIA LAN Jakarta.
2. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Kampus khususnya Kelas F POLITEKNIK STIA LAN Jakarta,
3. Orang tua saya terkasih Bpk. Imam Muhtar (Alm) dan Ibu Siti Muningggar selalu memberikan bantuan, dukungan, semangat serta doa tiada henti.
4. Suami dan Anak – anak saya, Bambang Eko Cahyono, Najwa Tsabita

Cahyono dan Nayla Salsabila Alfadiyah Cahyono tercinta pemberi semangat terbesar saya;

5. Sahabat–sahabatku dan teman-temanku Kuliah yang bersama-sama berjuang untuk masa depan kita, terima kasih atas kerjasama dan bantuan kalian;
6. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mohon maaf sebesar-besarnya. Kritik dan saran yang membangun sangat membantu sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 31 Oktober 2020

Yuni Sarofah

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRAK

YUNI SAROFAH, 1862001080

NPM 1862001080

EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PENANGANAN PRASARANA
DAN SARANA UMUM PADA SALURAN AIR DI TINGKAT KELURAHAN
SLIPI KECAMATAN PALMERAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA
BARAT.

155 halaman, 5 bab, iv, 12 tabel, 7 gambar, 1 diagram, 7 lampiran

**Daftar Pustaka: 29 buku, 11 artikel, lain-lain
(1985-2018)**

Jakarta merupakan kota 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 DKI Jakarta yang muncul mengenai permasalahan prasarana dan sarana. Permasalahan prasarana dan sarana yang kerap kali timbul di Jakarta yaitu selokan air yang tersumbat oleh sampah-sampah yang menimbulkan banjir, Masih terdapat genangan air pada wilayah pemukiman dan lingkungan masyarakat, dan terdapat penyumbatan pada saluran air dan gorong-gorong yang diakibatkan oleh endapan lumpur. Karena terkadang memang kontruksi parit atau gorong-gorong yang kecil sehingga endapan lumpur ini tersangkut pada langit-langit gorong-gorong maupun mulut saluran parit atau saluran limbah rumah tangga masyarakat. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara cepat pimpinan tertinggi Provinsi DKI Jakarta yakni Gubernur mengeluarkan kebijakan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Tingkat Kelurahan Provinsi DKI Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui efektivitas penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air tingkat kelurahan. Manfaat penelitian ini dapat bermanfaat bagi Pemprov DKI Jakarta dalam rangka Efektivitas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) pada saluran air tingkat kelurahan dan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Pembangunan Daerah.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, telaah dokumen dan wawancara. Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut: efektivitas program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air tingkat kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota

Administrasi Jakarta Barat. Dari konsep kunci ini dan dengan mengadaptasi teori efektivitas program, penulis melakukan penelitian pada: aspek Ketepatan sasaran program; Aspek sosialisasi program, aspek tujuan program; aspek Pemantauan program.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air tingkat kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat belum efektif. Solusi yang ditawarkan adalah perlu dilakukan evaluasi kinerja dan capaian Program Pelayanan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air di Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat, dalam melakukan alokasi tim PPSU dengan lebih memperhatikan masing-masing petugas di setiap shiftnya, Pengoptimalan sosialisasi kebijakan, serta optimalnya peralatan (tools) dan media yang digunakan untuk penyampaian informasi kebijakan/Program Program Pelayanan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air kepada masyarakat, perlu peningkatan koordinasi antar petugas implementor Program Pelayanan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air di Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat dengan monitoring bulanan. Dan memperjelas target secara kualitas dan kuantitasnya agar lebih terukur kinerjanya.

Kata kunci : *Efektivitas, Penanganan Prasarana dan Sarana Umum, Kelurahan Slipi.*

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

YUNI SAROFAH, 1862001080

NPM 1862001080

THE EFFECTIVENESS OF THE SERVICE PROGRAM FOR HANDLING
PUBLIC INFRASTRUCTURE AND FACILITIES AT THE WATERWAYS
LEVEL OF THE SLIPI DISTRICT, PALMERAH SUB-DISTRICT, WEST
JAKARTA ADMINISTRATIVE CITY

**155 pages, 5 chapters, 12 tables, 7 pictures, 1 diagram,
7 attachments, Bibliography: 29 books, 11 articles and others
(1985-2018)**

Jakarta is a city that is strategic as the center of economic growth in Indonesia, therefore it really needs the support of good city infrastructure and facilities. However, so far there have been many problems in DKI Jakarta regarding problems with infrastructure and facilities. Infrastructure and facility problems that often arise in Jakarta are water gutters that are clogged with garbage that causes flooding, there is still standing water in residential areas and community environments, and there are blockages in waterways and culverts caused by silt. Because sometimes the construction of trenches or culverts is small, so the silt is stuck on the ceiling of the culvert or the mouth of the ditch or the sewerage of the community's household. To solve this problem quickly, the highest leadership of DKI Jakarta Province, namely the Governor, issued a policy for Handling Public Infrastructure and Facilities (PPSU) at the Urban Village Level of DKI Jakarta Province.

The purpose of this study is to determine the effectiveness of handling public infrastructure and facilities in handling waterways at the village level. The benefits of this research can be beneficial for the DKI Jakarta Provincial Government in the context of the Effectiveness of the Service Program for Handling Public Infrastructure and Facilities (PPSU) at the waterways level of Sub- District village level and to contribute to the development of Regional Development Administration knowledge.

The research method used in this research is descriptive method using a qualitative analysis approach. The data collection methods used in this study were observation, document review and interviews. Meanwhile, the data used in this research are primary and secondary data.

Based on data analysis and discussion, the following conclusions can be formulated: the effectiveness of the service program for handling public infrastructure and facilities at waterways level of the Slipi sub-district, Palmerah

District, West Jakarta Administration City. From these key concepts and by adapting the theory of program effectiveness, the authors conducted research on: aspects of the accuracy of cost calculations and the allocation of program support infrastructure; Aspects of policy implementers' understanding of the PPSU Program, aspects of policy implementers' understanding of the PPSU Program; aspects of the accuracy of thinking in the implementation of the PPSU program and aspects of the achievement of the goals and targets of the PPSU Program.

The results showed that the service program for handling public infrastructure and facilities at the waterways at the level of Slipi Village, Palmerah District, West Jakarta Administration City was not yet effective. The solution offered is that it is necessary to evaluate the performance and achievements of the Public Infrastructure and Facilities Service Program at the Waterways in Slipi sub-district, Palmerah District, West Jakarta Administrative City, in allocating the PPSU team by paying more attention to each officer in each shift, Optimizing policy socialization, as well as the optimal tools and media used to deliver information on policies / programs for public infrastructure and facilities service programs in handling drains to the public, it is necessary to improve coordination between implementers of the Public Infrastructure and Facilities Service Program at the Waterways in Slipi Village, Palmerah District. West Jakarta Administrative City with monthly monitoring. And clarify targets in terms of quality and quantity so that their performance is more measurable.

Keywords: Effectiveness, Handling Infrastructure and Public Facilities, Kelurahan Slipi.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalah	1
B. Fokus Permasalahan	10
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat	10
BAB II KERANGKA TEORI	12
A. Tinjauan Teori	12
1. Pengertian Pembangunan Daerah	12
2. Pengertian Pelayanan Publik	22
3. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum	33
4. Efektivitas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum	39
B. Penelitian Terdahulu	46
C. Konsep Kunci	48
D. Model Berpikir	51
E. Pertanyaan Penelitian	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53
A. Metode Penelitian	53
B. Teknik Pengumpulan Data	53
a) Wawancara	53
b) Telaah Dokumen	55

c) Observasi	55
C. Pengolahan Data dan Analisis Data	55
a) Pengolahan Data	56
b) Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Obyek Penelitian Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat	59
1. Data Fokus Penelitian	61
2. Gambaran Umum Penanganan Sarana dan Prasarana Umum Kelurahan Slipi Kec. Palmerah Jakarta Barat	63
B. Hasil dan Analisis Penelitian	65
1. Aspek Ketepatan Sasaran Program	65
2. Aspek Sosialisasi Program	73
3. Aspek Tujuan Program	78
4. Aspek Pemantauan Program	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89

LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian
2. Pedoman Wawancara
3. Pedoman Telaah Dokumen
4. Surat Penelitian Tesis Mahasiswa Politeknik STIA-LAN
6. Surat Ijin dari Lokasi Penelitian
7. Transkrip Wawancara
 1. *Key Informant 1*
 2. *Key Informant 2*
 3. *Key Informant 3*
 4. *Key Informant 4*
 5. *Key Informant 5*
 6. *Key Informant 6*
 7. *Key Informant 7*
8. Hasil Telaah Dokumen
9. Surat Ijin Penelitian
10. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Titik-Titik Rawan Genangan Dan Banjir di Wilayah Kelurahan Slipi	7
Tabel 2	Data Saluran Penghubung (PHB) Kecamatan Palmerah Kota Adm.Jakarta Barat	8
Tabel 3	Pendekatan dan Konsep Baru Dalam manajemen Pembangunan Daerah	17
Tabel 4	Unsur-unsur Standar Pelayanan yang Ada di Indonesia	30
Tabel 5	<i>Key Informant</i>	54
Tabel 6	Letak Geografis Kota Administrasi Jakarta Barat	60
Tabel 7	Batas Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat	61
Tabel 8	Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat	62
Tabel 9	Titik-Titik Rawan Genangan / Banjir dan Ketinggiannya Wilayah Kelurahan Slipi	67
Tabel 10	Jumlah Informasi Kerja Bakti dan Informasi Media PPSU di Kelurahan Slipi	74
Tabel 11	Data Pengaduan Banjir dan Genangan yang Masuk Melalui CRM di Kelurahan Slipi	74
Tabel 12	Data Pengaduan Banjir dan Genangan di Kelurahan Slipi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Beberapa pendekatan dalam pengukuran efektivitas Organisasi	41
Gambar 2	Model berpikir	51
Gambar 3	Peta Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat	61
Gambar 4	Peta Kelurahan Slipi	63
Gambar 5	Tangkapan Layar Pengaduan via whatsapp	79
Gambar 6	Proses Tindak Lanjut Pekerjaan di Saluran Air Lingkungan Kelurahan Slipi	79
Gambar 7	SOP Pelayanan PPSU Kelurahan Slipi	80

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1	Pengaduan Masyarakat melalui CRM Tahun 2017.....	9
-----------	--	---



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Jakarta adalah kota terbesar di Indonesia yang terkenal sebagai kota yang sangat strategis sebagai pusat dari pertumbuhan teknologi, ekonomi dan pembangunannya yang sangat pesat, oleh karena itu Jakarta sangat membutuhkan adanya prasarana dan sarana kota yang baik dan memadai. Namun, selama ini justru banyak permasalahan - permasalahan di DKI Jakarta yang muncul mengenai prasarana dan sarana umum. Permasalahan prasarana dan sarana yang kerap kali timbul di Jakarta adalah kemacetan, parkir liar, sampah liar, kerusakan jalan, banyaknya coretan liar atau iklan liar di tempat umum yang dibuat oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab, selokan air yang tersumbat oleh sampah-sampah yang menimbulkan genangan pada akhirnya menyebabkan banjir di kemudian hari dan permasalahan - permasalahan lainnya.

Pada musim hujan sekarang ini banjir merupakan hal yang biasa kita temui, dimana hampir semua wilayah di Indonesia mengalami bencana banjir tak terkecuali Jakarta. Dari semua bencana alam yang pernah terjadi misalnya banjir, tanah longsor, gempa bumi, gunung meletus dan lain sebagainya, banjir adalah bencana paling tinggi dan paling banyak terjadi dan dapat menimbulkan kerugian yang besar. Peristiwa ini selalu terjadi berulang kali dari tahun ke tahun, akan tetapi belum ada solusi penyelesaiannya, bahkan menjadi semakin meningkat baik, intensitas, kedalaman, maupun durasinya. Faktor lain adalah air yang mengalir pada saluran air melebihi kapasitas tampungan saluran sehingga air meluap dan akhirnya menimbulkan genangan atau yang lebih fatal yaitu banjir di daerah

sekitarnya. Akibatnya volume banjir semakin besar karena adanya pembangunan kawasan yang tidak didukung oleh alat atau teknologi pengendalian bencana banjir yang memadai. Hal ini bisa terlihat dari buruknya kemampuan drainase dalam mengeringkan kawasan pembangunan dan buruknya kapasitas seluruh prasarana dan sarana pengendali banjir, seperti sungai, pintu - pintu pengatur air, bendungan, dan lain sebagainya.

Bencana banjir dapat mengakibatkan dampak yang menyebabkan kerusakan - kerusakan serius terhadap lingkungan pada masyarakat serta merugikan bagi kehidupan manusia yang terkena bencana banjir. Pada saat banjir luapan airnya dapat menyebabkan kerusakan dan pencemaran yang membuat lingkungan menjadi kotor, karena sampah – sampah dan kotoran yang ada di sungai dan saluran air menjadi naik ke permukaan sehingga mengotori semua lingkungan pada rumah warga. Banjir dapat merusak prasarana dan sarana umum, rusaknya saluran air, hancurnya rumah, gedung – gedung dan kerusakan lainnya, hal tersebut sangat berpengaruh dan menghambat kegiatan sehari-hari pada kehidupan manusia. Tak jarang banjir yang melanda suatu wilayah bukan hanya menyebabkan kerugian harta benda akan tetapi juga dapat mengakibatkan suatu hal mengerikan yaitu hilangnya nyawa dan juga sakit, terbawa arus, kesetrum, hingga tenggelam.

Dampak lain yang sering terjadi yang diakibat oleh banjir yaitu warga yang kehilangan dokumen atau surat – surat penting dan berharga seperti ijazah, ktp, akta kelahiran, kartu keluarga, BPKB, dan surat – surat penting dan berharga lainnya, karena warga tidak sempat menyelamatkan diri mereka terlebih dahulu akan tetapi lebih memilih untuk menyelamatkan diri nya. Dalam lingkungan masyarakat, di setiap rumah pasti mempunyai saluran air untuk pembuangan air

untuk mandi, mencuci pakaian, memasak dan lain sebagainya dan karena di Jakarta lahan sudah sangat sempit maka pembuangan air tersebut dialirkan ke saluran air di depan atau di belakang rumah mereka yang fungsi sebenarnya dari saluran air tersebut adalah untuk menampung air hujan selain itu budaya membuang sampah tidak pada tempatnya seperti membuang sampah sembarangan di sungai atau saluran air, saluran air yang tidak lagi berfungsi, saluran dengan sedimentasi tinggi, saluran yang berposisi cekung ditengah, saluran yang dibiarkan mampet, saluran yang penuh sampah, bangunan liar diatas saluran yang dibangun oleh warga yang menyalahi aturan sehingga saluran air yang dibuat juga terkadang tidak memperhatikan kondisi lingkungan sekitar yang mengakibatkan banyak rumah-rumah yang membuat saluran air mereka sendiri yang tidak jelas arah pembuangannya kemana yang terkadang justru hanya menumpuk di sejumlah tempat adalah penyebab - penyebab adanya genangan dan apabila dibiarkan akan mengakibatkan banjir.

Saluran air adalah salah satu unsur penting yang harus ada di setiap lingkungan masyarakat. Saluran air ini sangat di perlukan terutama pada saat terjadi hujan, debit air yang besar akan membuat jalan atau halaman – halaman di sekitar rumah akan terendam air, oleh karena itu saluran air ini perlu dibuat agar air memiliki tempat penampungan dan dapat mengalir dengan lancar. Permasalahan pada saluran air ini memiliki dampak jangka pendek dan jangka panjang yang tentunya sama – sama merugikan lingkungan di sekitarnya. Genangan air akibat dari tidak tertampungnya debit air pada saluran air ini juga sudah pasti dapat menimbulkan bau yang tidak sedap dan menimbulkan penyakit yang beragam. Untuk dampak jangka panjang adalah munculnya berbagai masalah yang mengarah pada timbulnya banjir. Genangan-genangan air akibat

curah hujan yang tinggi mengakibatkan permasalahan pada saluran air ini jika tidak ditindak lanjuti maka dalam jangka waktu yang lama juga berpotensi menjadi sarang nyamuk, bau, kotor dan merusak pemandangan.

Saluran air sangat diperlukan dalam lingkungan masyarakat oleh karena itu diharapkan seluruh masyarakat terutama di daerah pemukiman warga agar membuat saluran air dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan tersebut. Masyarakat juga diharapkan dapat menjaga saluran air tersebut agar tidak terjadi permasalahan-permasalahan yang dapat merugikan semua pihak. Ketidakpedulian pengurus rw dalam menyikapi lingkungan disekitarnya juga memberikan kontribusi permasalahan yang ada sehingga masalah lingkungan tidak dapat dipecahkan seperti contoh yaitu permasalahan saluran air dibiarkan mampet sehingga saluran itu menggenang, bau, banyak jentik nyamuk dan merusak estetika lingkungan yang pada akhirnya bisa menyebabkan banjir pada saat turun hujan. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara cepat pimpinan tertinggi Provinsi DKI Jakarta yakni Gubernur Provinsi DKI Jakarta Basuki Tjahja Purnama menginisiasi program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU). PPSU tingkat Kelurahan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 7 tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan dalam rangka mempercepat berfungsinya prasarana dan sarana umum melakukan upaya merumuskan kebijakan guna mempercepat berfungsinya prasarana dan sarana umum. Dimana PPSU ini 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. Adanya PPSU kelurahan yang ada di wilayah Provinsi DKI Jakarta dapat diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan PPSU. Kini kelurahan yang ada di Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat mengantisipasi datangnya banjir, karena diharapkan pekerja PPSU dengan membersihkan lumpur dan sedimen di saluran air yang bisa menyebabkan pendangkalan pada saluran air dan saluran mampet yang ada di ibukota.

Sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan, dalam pasal 4 bahwa:

Ruang lingkup pelaksanaan PPSU Tingkat Kelurahan meliputi penanganan:

- a. prasarana dan sarana jalan;
- b. prasarana dan sarana saluran;
- c. prasarana dan sarana taman;
- d. prasarana dan sarana kebersihan; dan
- e. prasarana dan sarana penerangan jalan umum.

Petugas PPSU sesuai Peraturan Gubernur tersebut mendasari setiap kelurahan di Provinsi DKI Jakarta untuk mengadakan Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan, sebagaimana disebutkan dalam BAB I Pasal 1 ayat 26 yaitu:

“Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan yang selanjutnya disingkat PPSU Tingkat Kelurahan adalah Pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana umum tingkat Kelurahan untuk jangka waktu tertentu berdasarkan Surat Perintah Kerja”.

Dengan adanya kebijakan tersebut apakah efektivitas penanganan prasarana dan sarana umum sudah sesuai atau belum dengan yang diharapkan oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta dalam upaya memberikan pelayanan prima terkait penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air di tingkat kelurahan, beberapa hal yang diharapkan adanya penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air antara lain:











1. Ketepatan Petugas PPSU dalam mengantisipasi datangnya banjir, karena sudah diantisipasi oleh petugas PPSU dengan membersihkan lumpur dan sedimen di saluran air yang bisa menyebabkan pendangkalan pada saluran air dan saluran mampet.
2. Ketepatan petugas PPSU dalam penanganan banjir dan genangan untuk memberikan layanan yang akurat dengan *response time* yang cepat sesuai pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM/Clue.
3. Kemampuan petugas PPSU dalam merespon masyarakat, serta mengatasi genangan/banjir diwilayahnya sehingga mengurangi titik banjir/genangan di wilayahnya.
4. Kelengkapan Sarana dan prasarana dan didukung petugas PPSU yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat untuk bisa menciptakan rasa aman dari banjir/genangan serta pengetahuan/keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap permasalahan saluran air yang terjadi dilapangan.
5. Penanganan Prasarana dan sarana umum merupakan layanan yang garda terdepan tingkat kelurahan sehingga memudahkan masyarakat dalam permasalahan khususnya penanganan saluran air.

Namun demikian, pelayanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum pada saluran air di tingkat Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat belum optimal seperti:

1. Masih terdapat genangan air pada wilayah pemukiman dan lingkungan masyarakat Kelurahan Slipi, sebagai berikut data genangan air sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

Table 1

Titik-titik Rawan Genangan dan Banjir di Wilayah Kelurahan Slipi

NO	WIL/ RW	LOKASI GENANGAN	TINGGI GENANGAN	PANJANG	LEBAR	LAMA GENANGAN	MASA TANGGAP DARURAT	FOTO SALURAN	KET
1	01	Jln. KS Tubun Rt 06 rw 01	±150 cm	± 40 m	± 40 cm	1 jam	Nihil		Saluran penuh dengan Lumpur
		Jln. G1 Rt02 Rw 02	± 100 cm	± 80 m	± 40 cm	1.5 jam	Nihil		Saluran tersumbat dan sedimentasi lumpur tebal
2	02	Jln. KS Tubun III Rt02 Rw 02	± 200 cm	± 50 m	± 75 cm	1 jam	Nihil		Saluran tersumbat dan sedimentasi lumpu
		Jln. K Rt 001 Rw 03	±100 cm	± 10 m	± 40 cm	1 jam	Nihil		Saluran tersumbat dan sedimentasi lumpur
3	03	Jln. F Rt 10 Rw 03	± 100 cm	± 25 m	± 80 cm	1 jam	Nihil		Saluran tersumbat dan sedimentasi lumpur
		Jln. S Parman Rt07 Rw 03	± 250 cm	± 70 m	± 1 m	1.5 jam	Nihil		Saluran tersumbat dan sedimentasi lumpur
4	04	Jln. Kp Slipi Rt 06 Rw 04	± 100 cm	± 10 m	± 1 m	1 jam	Nihil		Saluran mampet penuh dengan lumpur
5	05	Jln. S Parman Rt09 Rw 05	± 150 cm	± 35 m	± 15 cm	1 jam	Nihil		Posisi saluran cekung sehingga air tidak dapat mengalir dengan lancar
6	06	Jln. Ks Tubun III Rt019 Rw 06	± 100 cm	± 50 cm	± 30 cm	1 jam	Nihil		Tali air tersumbat sampah
7	07	Jln. KS Tubun Rt 009 Rw 07	± 100 cm	± 25 m	± 35 m	1 jam	Nihil		Sendiments lumpur tebal

Berdasarkan data diatas, banjir/genangan belum mampu diatasi oleh petugas PPSU kelurahan Slipi kecamatan Palmerah Kota Adm. Jakarta Barat.

- Masih terdapat penyumbatan pada saluran air dan gorong-gorong yang diakibatkan oleh endapan lumpur. Karena terkadang memang kontruksi parit atau gorong-gorong yang kecil sehingga endapan lumpur ini

tersangkut pada langit-langit gorong-gorong maupun mulut saluran parit atau saluran limbah rumah tangga masyarakat.

Tabel 2

Data Saluran Penghubung (PHB) Tahun 2018 Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat

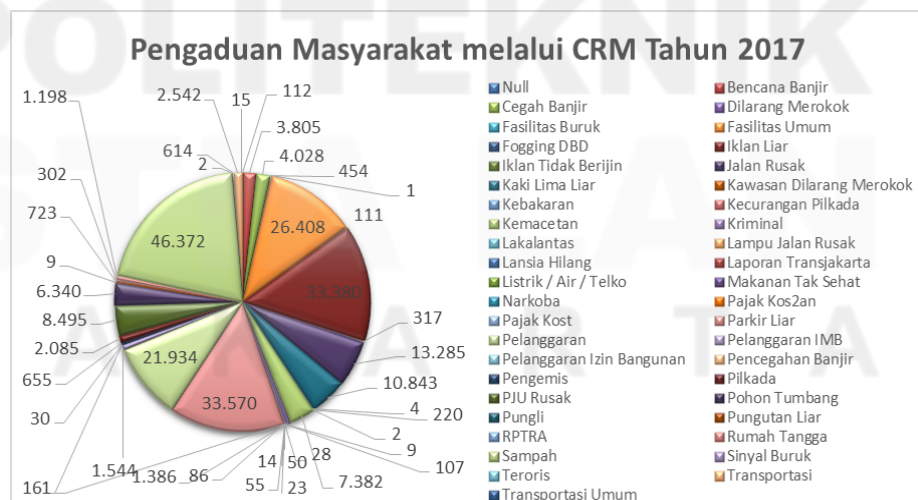
No	Nama Saluran PHB	Panjang (M)
1	Sal. PHB ATK	1318
2	Sal. PHB Tomang Raya	1014
3	Sal. PHB Kemanggisan KBR	522
4	Sal. PHB Rosaliana VII	611
5	Sal. PHB Slipi	1423
6	Sal. PHB Palmerah	663
7	Sal. PHB Kota Bambu	1968
8	Sal. PHB Pondok Bandung	357
9	Sal. PHB Bima	521
10	Sal. PHB Mata Bor	2858
11	Sal. PHB K. Pulo	1145
12	Sal. PHB Bidara	580
13	Sal. PHB Mandala	335
14	Sal. PHB Sakti	326

Sumber : Laporan Kelurahan Slipi Kota Administrasi Jakarta Barat

Berdasarkan Data tersebut diatas, panjang saluran penghubung Kelurahan Slipi Kota Administrasi Jakarta Barat menempati peringkat ke tiga dan perlu penanganan prioritas sebab semakin Panjang saluran penghubung semakin banyak juga kemungkinan permasalahan – permasalahan yang akan ditimbulkan seperti sendimenasi lumpur, sampah – sampah liar, turap longsor dan lain – lain yang akan

3. Masih banyak laporan masuk melalui aplikasi CRM terkait permasalahan fasilitas umum (fasum) dan fasilitas sosial (fasos). Terutama masalah banjir terdapat 33.380 pengaduan. Berikut data pengaduan masyarakat melalui CRM Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2017 sebagaimana terlihat pada diagram dibawah ini:

Pengaduan Masyarakat melalui CRM Tahun 2017



4. Petugas PPSU pada saluran air masih belum mampu untuk memberikan layanan yang akurat dengan *response time* yang cepat dikarenakan keterlambatan *procedural* yang harus dijalankan terkait merespon pengaduan via aplikasi CRM/Que.

5. Masih lemahnya Kemampuan petugas PPSU dalam mengatasi genangan/banjir diwilayahnya sehingga tidak mengurangi titik banjir/genangan di wilayahnya.
6. Masih kurangnya kelengkapan Sarana dan prasarana yang mendukung petugas PPSU pengetahuan/keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap permasalahan saluran air yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, pelayanan prasarana dan sarana umum pada saluran air di tingkat kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat masih belum efektif.

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah **“bagaimana efektivitas program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air tingkat kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat?”**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air tingkat kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi dua hal, yaitu:

a. Manfaat terhadap Kepentingan Dunia Akademik

Dengan mengetahui efektivitas program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air tingkat kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat, diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Pembangunan Daerah khususnya yang berkaitan dengan efektivitas program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air di Provinsi DKI Jakarta.

b. Manfaat terhadap Dunia Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat dalam Penanganan Prasarana dan Sarana Umum untuk dapat meningkatkan efektivitas program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air agar menjadi lebih baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dengan mengacu aspek-aspek, Efektivitas Program pelayanan prasarana dan sarana umum pada saluran air tingkat kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat Efektivitasnya masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yang menjadi arah penelitian. Aspek-aspek tersebut mencakup sebagaimana berikut :

1. Aspek Ketepatan Sasaran Program

Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air terbentuk di Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat dalam program ini mampu mencapai target untuk mengurangi genangan dan titik banjir dalam waktu 1 tahun sebagaimana disebutkan dalam sasaran dan target Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air akan tetapi berdasarkan data masih ada genangan / banjir di wilayah kelurahan Slipi. Dengan kata lain ketepatan sasaran Program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum pada Saluran Air di Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan tidak memenuhi kriteria efektivitas tersebut.

2 Aspek Sosialisasi Program

Sosialisasi program dapat dikatakan belum efektif, karena belum merata sosialisasinya Pelayanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) pada Saluran Air di Tingkat Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat ke seluruh masyarakat Kelurahan Slipi sehingga ada beberapa yang belum mengetahui setelah ada permasalahan saluran air dan

mencoba melakukan pengaduan baru mengetahui ada layanan PPSU.

3. Aspek Tujuan Program

Pelayanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) pada Saluran Air pada Aspek Tujuan program sudah efektif, merupakan sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya pada Pelayanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) pada Saluran Air di Tingkat Kelurahan Slipi Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat.

4. Aspek Pemantauan Program

Aspek Pemantauan Program disimpulkan bahwa Pemantauan Program dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP, hal ini terlihat bahwa perihal Monitoring Proses, Keberlanjutan Program dan Evaluasi Layanan sudah sesuai dengan SOP yang ada.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, saran terkait aspek-aspek penelitian sebagai berikut :

1. Pada Aspek Ketepatan Sasaran program agar Lurah membuat indikator target untuk petugas PPSU secara kualitas dan kuantitasnya agar lebih terukur kinerjanya.
2. Pada aspek sosialisasi program, agar Lurah bisa memberikan pemahaman kepada masyarakat secara benar mengenai pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) pada saluran air harus berkelanjutan melakukan sosialisasi penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) ini kepada masyarakat baik dalam bentuk pemasangan

Baliho di jalan Raya, pemberitahuan melalui pengeras suara di masjid, musholla dan tempat-tempat ibadah lainnya. Hal ini dikarenakan agar penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) agar masyarakat bisa merasakan manfaat yang diperoleh dengan benar.

3. Untuk aspek tujuan program, Kasie Ekbang agar memperbaiki dan memperkuat pelayanan program penanganan prasarana dan sarana umum pada saluran air sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) penanganan prasarana dan sarana umum.
4. Pada aspek pemantauan program, dalam peningkatan pemantauan program pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) diperlukan evaluasi dan tindaklanjut layanan program yang diadakan berkala 3 bulan sekali, selain itu juga diperlukan survey kepuasan pelayanan penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) yang dapat mengukur *response time*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & dan Endri. (MEI 2009). Kinerja Efisiensi Teknis Bank Pembangunan Daerah Pendekatan Data Envelopment Analysis (DEA). *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 21-29.
- Alwi, H. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Basuki, A. T., & Gayatri, U. (April 2009). Penentu Sektor Unggulan Dalam Pembangunan Daerah. <http://journal.ums.ac.id/index.php/esp/article/viewFile/1280/1335>, 34 - 50.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 49-57.
- BPBD DKI JAKARTA (2018). <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/05/03/11461641/anies-sebut-banjir-era-ahok-lebih-parah-ini-data-bpbd?page=all> akses tanggal 19 September 2020.
- Cambel, J. P. (1998). (1989). *Riset dalam Efektivitas Organisasi, terjemahan Salut Simamora*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, Jr., J. H., & Konopaske, R. (1996). Organizations Behavior, Structure, Processes. In J. L. Gibson, J. M. Ivancevich, J. H. Donnelly, Jr., & R. Konopaske, *Organizations Behavior, Structure, Processes* (p. 34). New York: Mc Grow Hill.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Palembang: Gava Media.
- Hardjanto, H. (2011). *Teori Pembangunan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Harun, R. (2011). *Komunikasi pembangunan perubahan sosial*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Hasibuan, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2005). *Organisasi & Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, S. (2000). *Pendekatan Non Sekuler*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

- Hermawati, R., & Hidayat, R. R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Pegawai PPSU (Studi Kasus Di Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Pada Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan). *JENIUS*, 189-211.
- Huseini, S. B. (2009). *Pengantar Teori Organisasi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Huseini, S. B. (2009). *Pengantar Teori Organisasi*. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UI.
- Husen. (2004). *pengantar ilmu sosial*. jakarta: pt prima.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Johari, J., & Nazir, E. N. (2015). Elevating Organizational Commitment through Corporate Culture: A Case of Public Service Agencies in Malaysia. *Jurnal Pengurusan* 43, 37 - 46.
- Kahar, I. A. (Juni 2008). Konsep Kepemimpinan dalam Perubahan Organisasi (Organizational Change) pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol.4, No.1*.
- Kumolo, T. (2017). *Nawa Cita Untuk Kesejahteraan Rakyat Indonesia*. Jakarta: Buku Kompas.
- Kuncoro, M. (2011). *Perencanaan Daerah*. Salemba Empat. Kuncoro, M. (2011). *Perencanaan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, M. (2014). *Otonomi Daerah Menuju Era Baru Pembangunan Daerah Edisi 3*. Erlangga.
- Kurniawan A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Yogyakarta: pembaharuan*.
- LAN, S. (2011). *Pedoman Penulisan Tesis*. Jakarta: Jakarta Press. Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*. Lembaga Administrasi Negara.
- Lubis, H., & Huseini, M. (2009). *Pengantar Teori Organisasi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Lubis, S., & Huseini, M. (2009). In *Pengantar Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro* (pp. 110-116).
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mead, L. M. (July 1996). Are Welfare Employment Programs Effective? 2. moenir. (n.d.).

- Muhammad, F. (2005). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PTIK Press & RESTU AGUNG.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mukarom, H., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Prima di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Jakarta. Monoarfa, H. (n.d.). [http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article /viewFile/891/831](http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/viewFile/891/831).
- Monoarfa, H. (n.d.). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/viewFile/891/831>.
- Nurmah. (2015). *Strategi pembangunan daerah*. JAKARTA: PT. Rajagrafindo Persada.
- Novianus, C., & Setyawan, A. (2019). Hubungan Karakteristik, Ketersediaan Fasilitas dan Pengawasan dengan Tindakan Tidak Aman pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Jakarta Timur. *ARKESMAS*, 118-124.
- Prakoso, S. B. (2015). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS DI PUSKESMAS. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>, 74.
- PPSU. (2018). *Laporan Dokumen Pelaksana Anggaran*. Jakarta: Kelurahan Slipi.
- Suryono, Agus, S. (2010). *Dimensi - dimensi prima teori pembangunan*. malang: UB Press.
- Putri, J. C. (2017). Implementasi Kebijakan Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (Ppsu) Tingkat Kelurahan Provinsi Dki Jakarta Studi Kasus Di Kelurahan Kelapa Dua Dan Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 1-14.
- Rames, A. (2010). *Jurnal Pemerintahan (Jakarta dan Masalahnya) edisi 34*. Jakarta: MIPI.
- Ridwan. (2010). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ridwan. (2017). *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Bandung: Alpa Beta. Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rinaldo, E., & Rahayu, A. Y. (2018). Proses Penanganan Sampah Secara Kolaboratif Antara Swadaya Masyarakat dan Petugas Penanganan

Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Tingkat Kelurahan (Kasus Penanganan Sampah di Kelurahan Jembatan Lima Kecamatan Tambora Kota Administrasi Jakarta Barat). *Jurnal Universitas Respati Indonesia (URINDO)*, 1-15.

Robbins, S. P. (1990). *Organization Theory: Structure, Design, and Applications Third Edition*. In S. P. Robbins, *Organization Theory: Structure, Design, and Applications Third Edition* (pp. 47-72). USA: Prentice Hall, Inc.

Rochajat, H. (2011). *Komunikasi pembangunan dan perubahan sosial*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ronaldv, C. (2008). *Improving Street Lighting to Reduce Crime in Residential Area*.

S.P , M. H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sadono, S. (2006). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Prenada Media Grup: hal 172.

Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama. Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Silong, D. D., Mohamad, D. M., Hassa, D., & Ariff, D. (Jun 2008). Changing Roles and Competencies of Effective Public Sector Leadership. *Jurnal Pengurusan Awam*, 31.

Sinambela, L. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sjafrizal. (2014). *Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Era Otonomi*. Padang: Rajawali Pers.

Steers, R. M. (1984). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sukirno, S. (2006). *Pengantar Bisnis*. In P. M. Grup, *Pengantar Bisnis* (p. 172). Jakarta.

Suryono, A. (2010). *Dimensi-Dimensi Prima Teori Pembangunan*. Yogyakarta: UB Press.

Sutrisno, E. (2009). *Manajemen sumber daya Manusia*. In E. Sutrisno,

Manajemen sumber daya Manusia (p. 125). Jakarta.: Kencana, Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineke Cipta. Terry, G. R. (2003). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Umar, H. (1999). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka.

Wagimo. (n.d.). Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional dengan Motivasi Bawahan di Militer. *Jurnal Psikologi*, Volume 32, No. 2, 112-127

Xavier, D. A. (Jun 2008). How to Be A Great Public Service Leader. *jurnal Pengurusan Awam*, 3.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A