

TESIS

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENGUATAN KEBERSIHAN, KEAMANAN KETENTRAMAN KETERTIBAN DAN KESEHATAN DI WILAYAH KELURAHAN KELAPA DUA KECAMATAN KEBON JERUK DKI JAKARTA

Disusun Oleh:

NAMA : RAMA FITRA MAKMUR

NOMOR POKOK : 1762001025



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA**

2021

TESIS

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENGUATAN KEBERSIHAN, KEAMANAN KETENTRAMAN KETERTIBAN DAN KESEHATAN DI WILAYAH KELURAHAN KELAPA DUA KECAMATAN KEBON JERUK PROVINSI DKI JAKARTA

Disusun Oleh :

NAMA	: RAMA FITRA MAKMUR
NPM	: 1762001025
JURUSAN	: ADMINISTRASI PUBLIK
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.)**



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

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
2021**

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Rama Fitra Makmur
NPM : 1762001025
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Program Penguatan Kebersihan, Keamanan Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Di Wilayah Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk Provinsi DKI Jakarta
Judul Tesis : *Analysis of the Quality of Public Services in the Program for Strengthening Hygiene, Security, Order and Health in the Kelapa Dua Sub-district, Kebon Jeruk District, DKI Jakarta Province*

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis

Pembimbing Tesis



Dr. Asropi, M. Si.

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rama Fitra Makmur
NPM : 1762001025
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Program Penguatan Kebersihan, Keamanan Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Di Wilayah Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk Provinsi DKI Jakarta

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

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Juni 2021
Pukul : 10.30

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS

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

Sekretaris : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA.

Anggota (Pembimbing) : Dr. Asropi, M. Si.

Anggota : Dr. R. Luki Karunia, MA.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Rama Fitra Makmur
NPM : 1762001025
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang telah saya susun ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulis tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 30 Juni 2021

Penulis



Rama Fitra Makmur

TESIS

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENGUATAN KEBERSIHAN, KEAMANAN KETENTRAMAN KETERTIBAN DAN KESEHATAN DI WILAYAH KELURAHAN KELAPA DUA KECAMATAN KEBON JERUK DKI JAKARTA

Disusun Oleh:

NAMA : RAMA FITRA MAKMUR

NOMOR POKOK : 1762001025

Teisi diiajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M. Tr. Ap)



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA
2021**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
SIDANG TESIS	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	17
1. Kualitas Pelayanan Masyarakat	17
a. Kualitas.....	19
b. Kualitas Pelayanan.....	20
c. Pelayanan Publik.....	23
d. Kualitas Pelayanan Publik	24
e. Karakteristik Jasa atau Layanan	27
f. Kepuasan Masyarakat.....	30
g. Manfaat Kepuasan Masyarakat.....	32
h. Strategi Memuaskan Pelanggan	33
i. Peran Kinerja Pegawai	36
C. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Pendekatan Penelitian.....	41
B. Teknik Pengumpulan Data	41

C.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN		46
A.	Gambaran Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat	46
B.	Gambaran Kegiatan Penguatan K3.....	69
C.	Analisis dan Hasil Penelitian	75
1.	Analisis Pengaduan dan Penyelesaian dari <i>Cityzen Relations Management</i>	75
2.	Penyajian Hasil Penelitian di Kelurahan Kelapa Dua	85
a.	Penguatan Kebersihan	86
b.	Penguatan Bidang Keamanan, Ketentraman dan Ketertiban.....	101
c.	Penguatan Kesehatan	113
3.	Pembahasan Hasil	129
a.	Aspek Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	130
b.	Aspek Handal (<i>Reliability</i>)	132
c.	Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	134
d.	Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	136
e.	Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	138
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		141
A.	Simpulan.....	141
B.	Saran	148
DAFTAR PUSTAKA		152
LAMPIRAN		156

J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Kasus pada Program Penguatan K3	8
Tabel I. 2 Rata-Rata Kinerja Pegawai	9
Tabel I. 3 Kasus Covid 19 di Kelurahan Kelapa	9
Tabel I. 4 Kasus Covid 19 di Kecamatan Kebun Jeruk	10
Tabel I. 5 Laju Insident Rate Per Kelurahan di Kecamatan Kebun Jeruk	11
Tabel I. 6 Zona Wilayah di Kecamatan Kebun Jeruk	12
Tabel IV. 1 Pengaduan dan Penyelesaian Tahun 2018	76
Tabel IV. 2 Pengaduan dan Penyelesaian Tahun 2019	78
Tabel IV. 3 Pengaduan dan Penyelesaian Tahun 2020	80

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar III. 1 Alur Penelitian	45
Gambar IV. 1 Kegiatan Penguatan K3 Kebersihan	69
Gambar IV. 2 Kegiatan Penguatan K3 Ketentraman Ketertiban	70
Gambar IV. 3 Kegiatan Penguatan K3 Kesehatan, Penerapan Tertib Masker ...	71
Gambar IV. 4 Kegiatan Penguatan K3 Kesehatan, Pelanggaran Tidak Tertib Masker.....	72
Gambar IV. 5 Penguatan K3 Gabungan: Kebersihan, Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan.....	73
Gambar IV. 6 Kegiatan Ketentraman Ketertiban: Ronda Penegakan Disiplin Penggunaan Masker	74
Gambar IV. 7 Kegiatan Kesehatan: Pemeriksaan Kesehatan dan Bantuan Sosial Isolasi Mandiri	74

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian.....	156
Lampiran 2: Pedoman Wawancara.....	158
Lampiran 3: Lembar Wawancara.....	161
Lampiran 4: Foto Pengaduan dan Penyelesain dari Sistem CRM.....	182
Lampiran 5: Transkrip Hasil Wawancara.....	214

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sejalan dengan perkembangan kehidupan dunia yang semakin maju dan berteknologi tinggi, dibutuhkan suatu pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sehingga menuntut setiap instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, produktif, dan ekonomis menuju pelayanan publik yang prima. Di era reformasi dan new normal tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk di masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik meningkatkan pemberdayaan dan kegiatan pembangunan. Dengan pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan prima akan dapat menciptakan suatu instansi pemerintah yang siap bersaing dan selalu siap berkembang dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi di masyarakat baik dari sumber daya manusia maupun dari penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang menjadi harapan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi

pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Perhatian yang diberikan oleh Camat dan Lurah, maka program peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan program yang menjadi tolak ukur Gubernur Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga respon atas kebutuhan dan pelayanan menjadi lebih cepat. Program ini bertujuan untuk menjadikan Camat dan Lurah sebagai urban manager dimana terdapat keterpaduan dalam pembangunan dan penanganan berbagai permasalahan di masing-masing wilayah. Pegawai wilayah kantor Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk Kota Administrasi Jakarta Barat berusaha untuk memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut data penduduk Kelurahan Kelapa Dua.

Sasaran kegiatan penyelenggaraan pemerintah Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk adalah memberikan pelayanan masyarakat yang menjadi kewenangannya di Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk Kota Adm. Jakarta Barat. Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan sasaran kegiatan penyelenggaraan pemerintah tersebut, maka kebijakan yang ditempuh yang tercantum dalam Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 52 Tahun 2004 dan nomor 15 Tahun 2019, Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 779/2003 dan Perda nomor 8 Tahun 2007, serta Perda nomor 4 Tahun 2009 dan Instruksi Sekda. Nomor 33 tahun 2020 adalah meningkatkan pelayanan publik yang diprioritaskan pada K3 (Penguatan Kebersihan, Kemanan Ketentraman Ketertiban dan Kesehatan Masyarakat). K3 ini adalah salah satu program Pemda DKI Jakarta melalui Biro Tata Pemerintahan, Walikota dan Bupati.

K3 merupakan program yang telah dilimpahkan ke Kelurahan yang berada di wilayah DKI Jakarta. Tujuan program K3 adalah mendorong kemampuan wilayah untuk melaksanakan pemerintahan yang baik dibidang lingkungan dan kesehatan sehingga meningkatkan kinerja pemerintah. Menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan dan kegiatan pembangunan dalam birokrasi pemerintah, maka pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian ada beberapa hal yang menjadi perhatian Pemprov. DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan publik termasuk di Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk Kota Adminitrasi Jakarta Barat. Untuk dapat mendukung kegiatan pemerintah dalam

memberikan pelayanan publik, diperlukan pegawai yang mempunyai kemampuan menghadapi tuntutan organisasi dan tuntutan masyarakat akan perubahan pola pikir dan sistem pemerintahan yang berjalan. Artinya pegawai tersebut harus mengetahui dan menyadari di era transparansi dan akuntabilitas tersebut diperlukan pegawai yang kompeten dan siap menghadapi perubahan yang terjadi di masyarakat.

Hal lain yang harus diperhatikan pemerintah adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan publik program penguatan K3, dimana peneliti sering mendengar keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan yang menunjukkan belum terpenuhi harapan masyarakat dalam program K3. Di sisi lain adanya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya dalam penguatan K3, dimana mencakup kebutuhan manusia akan rasa asri, nyaman, tentram, dan sehat menjadi kebutuhan yang paling mendasar.

Tingkat kebersihan di wilayah Kelurahan Kelapa Dua khususnya di lingkungan pemukiman atau padat penduduk, masalah kebersihan menjadi masalah utama dikarenakan masih banyaknya sampah di lingkungan, saluran air dan menumpuknya sampah di tempat pembuangan sementara (TPS) yang belum terangkai yang secara keseluruhan akan membawa dampak kepada kesehatan masyarakat. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan dan kepedulian serta kerja sama masyarakat terhadap kebersihan sehingga berdampak pada tingkat kesehatan masyarakat. Kurang optimalnya pelayanan kebersihan terkait dengan anggaran, prasarana dan sarana yang tersedia, serta kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ada pada Kelurahan Kelapa Dua. Tingkat kesehatan masyarakat, masih banyaknya warga yang terkena penyakit Demam Berdarah Dengue, Diare, Tuberculosis, Batuk, Pilek dan Imunisasi Folio serta terinveksinya virus covid 19 disebabkan kurangnya penyuluhan, sosialisasi tindakan dari aparat dan kepedulian masyarakat itu sendiri dalam menjaga kebersihan lingkungan ditambah dengan minimnya tingkat kesejahteraan warga. Di bidang kesehatan juga terkait dalam pelayanan posyandu dan lansia untuk mengetahui perkembangan tingkat kesehatan balita dan lansia yang masih perlu ditingkatkan. Kegiatan penguatan K3 kebersihan: Berupa keluhan masyarakat dan penyelesaian yang dengan sistem monitoring pelaporan. Kondisi sebelum dikerjakan dan tahap sesudah dikerjakan pembersihan selokan dan saluran air.

Bidang ketentraman ketertiban, dengan bertambahnya jumlah penduduk dan urbanisasi pada suatu lingkungan dapat juga meningkatnya kriminalitas dan bahaya akan kebakaran yang berada di wilayah pemukiman padat penduduk, secara tidak langsung rasa aman tertib dan tentram juga akan berkurang dengan sendirinya. Hal yang lain juga banyaknya pedagang kaki lima di sepanjang trotoar bahu jalan, di atas saluran air dan tidak sesuai tempatnya, penyandang masalah kesejahteraan sosial dan pengangguran serta masih banyaknya warga yang tidak mematuhi protokol kesehatan di masa pandemi covid 19 juga membawa pengaruh yang besar terhadap keamanan ketertiban. Dengan demikian kita mengetahui dan menyadari bahwa adanya saling keterkaitan antara masalah kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan. Sejalan dengan perkembangan kehidupan dunia yang semakin maju dan berteknologi tinggi, dibutuhkan suatu pelayanan publik yang transparan dan akuntabel serta tepat sasaran sehingga menuntut setiap instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, produktif, dan ekonomis menuju pelayanan publik yang prima. Kegiatan penguatan K3 ketentraman ketertiban: berupa pengaduan masyarakat terkait kaki lima dan bangunan liar.

Kegiatan penguatan K3 kesehatan, Berupa tertib masker penerapan Pergub DKI Jakarta Nomor. 101 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor. 79 Tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan sebagai upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019.- PERGUB 79 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian Corona virus Disease 2019.

Di era reformasi, tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk di masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik meningkatkan pemberdayaan dan kegiatan pembangunan. Dengan pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan prima

akan dapat menciptakan suatu instansi pemerintah yang siap bersaing dan selalu siap berkembang dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi di masyarakat baik dari sumber daya manusia maupun dari penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang menjadi harapan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Perhatian oleh Camat dan Lurah sebagai astate manager saat ini, maka program peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan program yang menjadi tolak ukur Gubernur Provinsi DKI Jakarta yang tujuannya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga respon atas kebutuhan dan pelayanan menjadi lebih cepat. Program ini bertujuan untuk menjadikan Camat dan Lurah sebagai urban manager dimana terdapat keterpaduan dalam pembangunan dan penanganan berbagai permasalahan di masing-masing wilayah.

Kemudian sasaran kegiatan penyelenggaraan pemerintah Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk DKI Jakarta adalah memberikan pelayanan masyarakat yang menjadi kewenangannya di Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk DKI Jakarta. Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan sasaran kegiatan penyelenggaraan pemerintah tersebut, maka kebijakan yang ditempuh yang tercantum dalam Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 52 Tahun 2004 dan nomor 15 Tahun 2019, Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 779/2003 dan Perda nomor 8 Tahun 2007, serta Perda nomor 4

Tahun 2009 dan Instruksi Sekda. nomor 33 tahun 2020 adalah meningkatkan pelayanan publik yang diprioritaskan pada K3 (Penguatan Kebersihan, Ketentraman Ketertiban Dan Kesehatan Masyarakat). K3 ini adalah salah satu program Pemda DKI Jakarta melalui Biro Tata Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan Walikota Serta Bupati. K3 adalah program yang telah dilimpahkan ke Kelurahan yang berada di wilayah DKI Jakarta. Tujuan program K3 adalah mendorong kemampuan wilayah untuk melaksanakan pemerintahan yang baik dibidang lingkungan, keamanan dan kesehatan sehingga meningkatkan kinerja pemerintah. Menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan dan kegiatan pembangunan dalam birokrasi pemerintah, maka pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian ada beberapa hal yang menjadi perhatian Pemda DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan publik termasuk di Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk DKI Jakarta. Untuk dapat mendukung kegiatan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, diperlukan pegawai yang mempunyai kemampuan menghadapi tuntutan organisasi dan tuntutan masyarakat akan perubahan pola pikir dan sistem pemerintahan yang berjalan. Artinya pegawai tersebut harus mengetahui dan menyadari di era transparansi dan akuntabilitas tersebut diperlukan pegawai yang kompeten dan siap menghadapi perubahan yang terjadi di masyarakat. Hal lain yang harus diperhatikan pemerintah adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan publik program penguatan K3, dimana peneliti sering mendengar keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan yang menunjukkan belum terpenuhi harapan masyarakat dalam program K3 ini. Di sisi lain adanya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya dalam penguatan K3, dimana mencakup kebutuhan manusia akan rasa aman, tentram, dan sehat menjadi kebutuhan yang paling mendasar.

Tingkat kebersihan di wilayah Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk DKI Jakarta khususnya di lingkungan pemukiman yang padat penduduk, masalah kebersihan menjadi masalah utama dikarenakan masih banyaknya sampah di saluran air dan menumpuknya sampah di tempat pembuangan sementara (TPS) yang belum terangkat yang secara keseluruhan akan membawa

dampak kepada kesehatan masyarakat. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan dan kepedulian serta kerja sama masyarakat terhadap kebersihan sehingga berdampak pada tingkat kesehatan masyarakat. Kurang optimalnya pelayanan kebersihan terkait dengan anggaran, prasarana dan sarana yang tersedia, kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ada pada Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk Kota Administrasi Jakarta Barat. Tingkat kesehatan masyarakat, masih banyaknya warga yang terkena penyakit Demam Berdarah *Dengue*, Diare, *Tubercholosis*, Batuk, Pilek dan Imunisasi Folio serta terinfeksi *Corona virus Disease 19* disebabkan kurangnya penyuluhan dan sosialisasi serta penindakan dari aparat serta kepedulian masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan ditambah dengan minimnya tingkat kesejahteraan warga itu sendiri. Di bidang kesehatan juga terkait dalam pelayanan posyandu dan lansia untuk mengetahui perkembangan tingkat kesehatan balita, lansia serta tes *rapid* dan *swapt* guna mengetahui warga yang terkena positif *virus covid 19*. Bidang ketentraman ketertiban, dengan bertambahnya jumlah penduduk dan urbanisasi dapat juga meningkatnya kriminalitas dan bahaya akan kebakaran yang berada di wilayah pemukiman padat penduduk, secara tidak langsung rasa aman dan tentram juga akan berkurang dengan sendirinya. Hal yang lain juga banyaknya pedagang kaki lima di sepanjang trotoar, bahu jalan dan di atas saluran air, penyandang masalah kesejahteraan sosial dan pengangguran serta masih banyaknya warga yang tidak mematuhi protokol kesehatan juga membawa dampak terhadap keamanan ketertiban. Dengan demikian kita mengetahui dan menyadari adanya saling keterkaitan antara masalah kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan. Kegiatan Penguatan K3: kebersihan, ketentraman ketertiban dan kesehatan yang menjadi satu kesatuan dalam suatu kegiatan dilingkungan padat penduduk. Kegiatan Kebersihan: Penyuluhan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan dan jasmani dan rohani di lingkungan padat penduduk

Tabel I. 1
Jumlah Kasus pada Program Penguatan K3

No	Tahun	Jumlah Kasus	Keterangan
		Per Tahun	
1	2020	29	Penguatan K3
2	2019	10	Penguatan K3
3	2018	9	Penguatan K3

Sumber: Kelurahan Kelapa Dua (2020)

Pada Tabel 1.1 dapat mengalami kenaikan positif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018 turun menjadi 9 kasus, selanjutnya tahun 2019 naik terdapat 10 kasus dan 2020 jumlah kasus naik kembali hingga 29 kasus. Jumlah kasus ini yang terekam pada system Pemprov DKI Jakarta.

Menurut Kotler dan Keller (2012) perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas yang ditandai dengan complain/pengaduan. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Jadi harus dicapai kinerja sama dengan harapan masyarakat. Dari table di atas adanya kasus dapat diartikan bahwa kinerja belum memenuhi harapan semua masyarakat.

Selanjutnya kasus apa saja yang terjadi dan sehubungan penelitian ini akan dilakukan wawancara terhadap Pejabat yang berkepentingan di kelurahan Kelapa Dua Kepala Lurah / Sekretarsi Kelurahan / Kepala Seksi Pemerintahan / Kepala Seksi Sarana Dan Prasarana/Kepala Seksi Kesejahteraan.

Tabel I. 2
Rata-Rata Kinerja Pegawai

No	Bulan/Tahun	Rata-rata Pegawai sebelum covid	Rata-rata Pegawai		Jumlah Pegawai
		WFO	WFO/Piket	WFH	
		7 Full day			7 orang
1	Sep 2020		4	3	7 orang
2	Okt 2020		4	3	7 orang
3	Nop 2020		4	3	7 orang
4	Des 2020		4	3	7 orang
5	Jan 2021		3	3	6 orang

Sumber: Kelurahan Kelapa Dua (2020)

Pegawai dari semenjak bulan September 2020 sampai sekarang Januari 2021 karena adanya Pandemi diberlakukan *work from home* (WFH). Tidak seperti biasanya sewaktu normal para pegawai full berada di tempat kerja.

Kinerja dianggap penting yaitu untuk menghasilkan output yang bagus dalam hal ini untuk kepuasan publik atau kepuasan layanan yang dirasakan oleh masyarakat pada masa pandemi dan bagaimana kualitas pelayanan itu tetap bisa dilakukan di masa pandemi ini.

Tabel I. 3
Kasus Covid 19 di Kelurahan Kelapa

No	Bulan/Tahun	Kasus covid 19	Rata-rata per bulan
1	s/d Okt 2020	186	
2	s/d Nop 2020	233	
3	s/d Des 2020	359	
4	s/d Jan 2021	430	
	Jumlah	430	107

Sumber: Puskesmas Jakarta Barat (2021)

Berdasar pada table di atas adalah data yang didapat dari Puskesmas wilayah Jakarta Barat, sampai pada bulan Oktober 2020 banyak 186 kasus positif Covid 19, sedangkan sampai dengan November itu terdapat 233 kasus sampai dengan Desember 359 dan sampai pada akhir Januari 2021 itu 430.

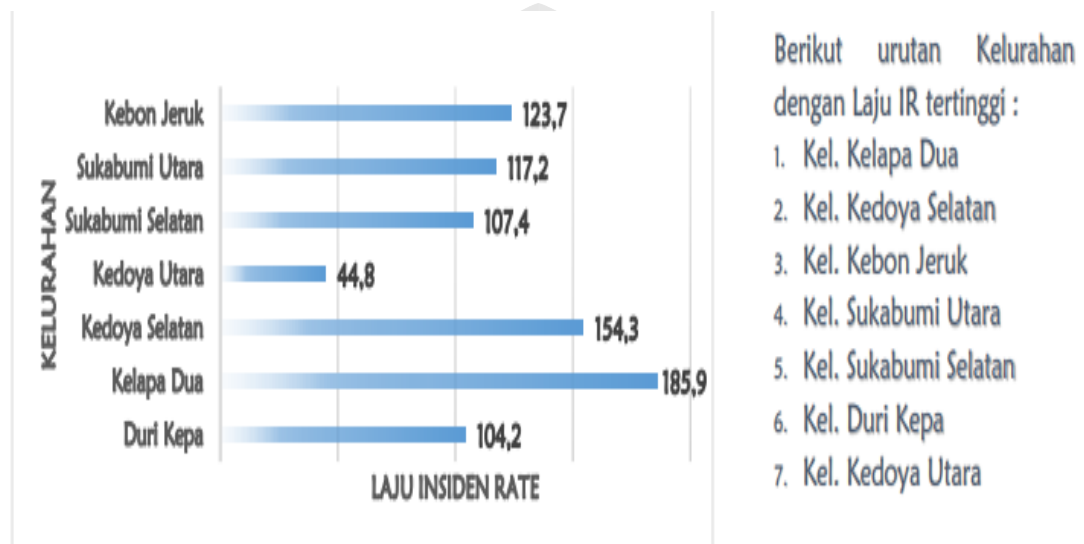
Tabel I. 4
Kasus Covid 19 di Kecamatan Kebun Jeruk

No	Wilayah	Kasus covid 19	Peringkat
1	Duri Kepa	647	2
2	Kelapa Dua	430	6
3	Kedoya Selatan	432	5
4	Kedoya Utara	460	4
5	Sukabumi Selatan	412	7
6	Sukabumi Utara	582	3
7	Kebun Jeruk	1.001	1
	Jumlah	3.964	

Sumber: Puskesmas Jakarta Barat (2021)

Data pada tabel di atas adalah data di kecamatan Kebon Jeruk, tertinggi adalah kelurahan Kebun Jeruk sebesar 1.001 kasus, tertinggi selanjutnya adalah Duri Kepa, kemudian Sukabumi Utara, Kedoya Utara, Kedoya Selatan, Kelapa Dua terdapat sebanyak 430 kasus terakhir Sukabumi Selatan 412 kasus.

Tabel I. 5
Laju Incident Rate Per Kelurahan di Kecamatan Kebun Jeruk



Sumber: Kecamatan Kebun Jeruk, per 28 Januari (2021)

Berdasarkan data di atas per kelurahan di kecamatan Kebun Jeruk, *incident rate* (IR) tertinggi adalah Kelurahan Kelapa Dua 185,9, IR terendah 44,8 pada kelurahan Sukabumi Utara. Kelurahan kelapa Dua menempati IR tertinggi dari tujuh kelurahan yang ada di kecamatan Kebun Jeruk.

Tabel I. 6
Zona Wilayah di Kecamatan Kebon Jeruk

 DATA ZONASI PENGENDALIAN WILAYAH PPKM MIKRO TINGKAT RT DI WILAYAH KECAMATAN KEBON JERUK											
DATA ZONASI PENGENDALIAN WILAYAH PPKM MIKRO TINGKAT RT KECAMATAN KEBON JERUK											
NO	KECAMATAN / KELURAHAN	JML RW	JML RT	JUMLAH ZONASI PPKM RT							
				HIJAU (Periode 10 Feb)	HIJAU (Periode 17 Feb)	KUNING (Periode 10 Feb)	KUNING (Periode 17 Feb)	ORANGE (Periode 10 Feb)	ORANGE (Periode 17 Feb)	MERAH (Periode 10 Feb)	MERAH (Periode 17 Feb)
1	SUKABUMI UTARA	11	103	70	74	30	29	3	0	0	0
2	KEBON JERUK	13	136	59	84	73	51	4	1	0	0
3	DURI KEPA	14	135	83	87	49	47	3	1	0	0
4	KEDOYA SELATAN	5	73	30	35	42	38	1	0	0	0
5	KEDOYA UTARA	11	132	94	106	33	25	5	1	0	0
6	KELAPA DUA	8	60	34	32	24	25	2	3	0	0
7	SUKABUMI SELATAN	7	73	44	47	27	26	2	0	0	0
TOTAL		69	712	414	465	278	241	20	6	0	0

DAFTAR 6 (ENAM) RT ZONA ORANGE DI WILAYAH KEC KEBON JERUK sesuai SK PPKM Lurah per 17 Februari 2021	
Kelurahan Kedoya Selatan	NIHIL
Kelurahan Duri Kepa	1. RT.013/RW.07
Kelurahan Kebon Jeruk	1. RT.004/RW.05
Kelurahan Sukabumi Utara	NIHIL
Kelurahan Sukabumi Selatan	NIHIL
Kelurahan Kelapa Dua	1. RT.002/RW.01 2. RT.009/RW.02 3. RT.001/RW.08
Kelurahan Kedoya Utara	1. RT.008/RW.04

Sumber: Kecamatan Kebon Jeruk (2021)

Perkembangan covid 19 dapat dipantau per hari pergerakan penyakit menular ini dapat naik dengan sangat signifikan, sudah hampir satu tahun namun belum dapat membuat lega dan nyaman segenap lapisan masyarakat. Sudah dilakukan berbagai tindakan dan kebijakan Pemerintah untuk mengurangi penularan penyakit covid 19. Wilayah kelurahan Kepala Dua wilayah termasuk daerah orange Pertama.

Atas dasar data-data di atas alasan pemilihan lokasi penelitian Kelurahan Kepala Dua, kecamatan Kebun Jeruk sebagai lokasi penelitian adalah sebagai IR tertinggi untuk kasus covid, daerah orange peringkat tertinggi, kemudian jumlah kasus K3 dari tahun 2018 hingga 2020 terus meningkat. Permasalahan di atas menjadi penting untuk dilakukan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan pelayanan publik mengingat pada masa pandemi kinerja pegawai terbatas karena adanya WFH.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul, "Analisa Kualitas Pelayanan Publik Masyarakat pada Program Penguatan K3 di Wilayah Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk DKI Jakarta."

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka identitas masalah sebagai berikut:

1. Pembatasan kinerja pegawai karena diberlakukan WFH, tidak seperti kondisi normal sebelum covid 19.
2. Adanya fenomena dari tahun ke tahun tentang penyelesaian kasus K3. Pada tahun 2018 turun menjadi 9 kasus, selanjutnya tahun 2019 naik hingga terdapat 10 kasus dan 2020 jumlah kasus naik kembali hingga 29 kasus.

3. Sampai pada tanggal 10 Januari 2021 penularan Covid 19 terus meningkat sebanyak 430.
4. Kelurahan Kelapa Dua sebagai IR tertinggi untuk kasus covid 19, daerah orange peringkat tertinggi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Program Penguatan K3 di Wilayah Kelurahan Kelapa Dua?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: Kualitas pelayanan masyarakat dalam program penguatan K3 di Kelurahan Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk.

E. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian adalah:

- 1) Secara Praktis dapat memberi saran dan masukan kepada Pemerintah Daerah khususnya Kelurahan Kelapa Dua tentang kebijakan/peraturan yang terkait dengan Kepuasan Masyarakat dalam program pelayanan publik K3.
- 2) Secara Teknis, dimaksudkan untuk memberikan Informan dan pengetahuan kepada masyarakat tentang pelayanan publik K3 di Kelurahan Kelapa Dua.
- 3) Bagi Ilmu Pengetahuan, mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan berkenaan dengan masalah pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.