



Peran Kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kepuasan Warga Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat

Abdul Kohar¹; Ahmad Fadli²; Moh. Tahang³; Mutiarani Mutiarani⁴

^{1,2,4} Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Jakarta

³ Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Jakarta

Email: abdulkohar@stiegaenesha.ac.id¹; afadli2769@gmail.com²; aang.ganesha@gmail.com³; ranimutia99@gmail.com⁴

Abstrak: *The purpose of this study was to determine employee performance in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta, residents' satisfaction in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta. and the role of Employee Performance on Citizen Satisfaction in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta. This research method is a qualitative description through interviews with informants as key informants who explain or describe the effect of employee performance on citizen satisfaction in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta. And through Focus Group Discussion (FGD) which is a group interview that emphasizes interaction on the topics discussed. This study also describes testing the validity of the data, the validity of the data or the credibility of the data, namely in observation, perseverance, discussion and study as well as analysis of the satisfaction of these residents. The results of the study showed that there was a value gap in the views of officials who were interviewed and discussed with community groups who were also interviewed by researchers. So the need for a researcher's perspective and confirms that performance is a substantial factor in creating maximum work. Thus the role of performance on citizen satisfaction in the Child-Friendly Integrated Public Space, Kebon Jeruk District, West Jakarta, is very important. Not only encouraging the creation of new values in understanding citizen satisfaction.*

Keywords: *Employee Performance, Citizen Satisfaction, Public Space*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja pegawai pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, dan peran Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Metode ini penelitian ini adalah deskripsi kualitatif melalui wawancara dengan narasumber sebagai key informan yang memaparkan atau menggambarkan pengaruh Kinerja pegawai terhadap kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Dan melalui Fokus Grup Diskusi (FGD) yang merupakan wawancara kelompok yang ditekankan pada interaksi atas topik yang didiskusikan. Pada penelitian ini juga dipaparkan pengujian validitas data, keabsahan data atau kredibilitas data, yaitu dalam pengamatan, ketekunan, diskusi dan kajian serta analisa terhadap kepuasan warga tersebut. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan nilai dalam pandangan pejabat yang diwawancarai dan berdiskusi dengan kelompok masyarakat yang juga peneliti wawancara. Sehingga perlunya perspektif peneliti serta menegaskan bahwa kinerja menjadi faktor yang substansial dalam menciptakan kerja yang maksimal. Dengan demikian peran kinerja terhadap kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, sangat penting. Bukan saja mendorong terciptanya nilai-nilai yang baru dalam memahami kepuasan warga.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Kepuasan Warga, Ruang Publik*

PENDAHULUAN

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) sebagai pengembangan dari kebijakan Kota Layak Anak menjadi sangat strategis dan sangat penting keberadaannya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan mengintegrasikan seluruh komitmen dan potensi sumber daya pihak baik pemerintah, masyarakat maupun dunia usaha melalui sistem perencanaan yang

Received: Juli 10, 2023; Accepted: Agustus 10, 2023; Published: September 30, 2023

* Abdul Kohar, abdulkohar@stiegaenesha.ac.id

komprehensif, menyeluruh dan berkelanjutan dalam bentuk fasilitas fisik dan non fisik secara terpadu. Seluruh Kebijakan dan langkah strategis ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan hak-hak anak (Putrizain et al., 2023).

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) dibangun dalam rangka menyediakan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang dilengkapi fasilitas fisik, berfungsi sebagai sarana pemberian layanan dan kegiatan terutama bagi anak dan warga, sehingga RPTRA menjadi tempat tumbuh dan berkembang anak, tempat kegiatan sosial warga setempat, sekaligus menambah ruang terbuka hijau dan tempat penyerapan air tanah. RPTRA merupakan pusat pembelajaran, pelatihan, pengembangan, dan rujukan dari berbagai kelompok kegiatan (Poktan) yang mendukung terpenuhinya 31 (tiga puluh satu) indikator Kota Layak Anak. Dalam RPTRA setidaknya terdapat fasilitas dengan aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Permainan edukatif indoor dan outdoor yang aman dan ramah anak.
- b. Olahraga dan kesehatan ibu anak seperti Posyandu, Ruang Lataksi, konsultasi tumbuhkembang anak, lansia dan sebagainya.
- c. Pendidikan masyarakat seperti BKB PAUD, Pojok Baca, Perpustakaan, Papan Informasi, Penempatan Jam belajar, Panggung Interaktif serta penyediaan sarana Wifi/ internet.
- d. Ruang Terbuka Hijau, Mencakup taman yang indah, taman obat- obatan dan lain- lain.
- e. Kebersihan seperti tempat sampah terpilah dan sarana cuci tangan, toilet bersih ramah anak.

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak dilengkapi berbagai fasilitas, pada tahap awal dibangun dengan menggunakan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan di atas lahan aset Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dan dapat dipertanggungjawabkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Nursodik et al., 2023). Kinerja pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) dapat di nilai dan di ukur dari kepuasan warga sekitar, karena kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Saefullah et al., 2022) dan (Baktiar et al., 2023).

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan

kerjayang baik. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Arda et al., 2023).

Tabel 1. Nama-Nama Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat

No.	Nama Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)	Kelurahan	Kecamatan	Jumlah Pengelola/ Pegawai
1	RPTRA Jeruk Manis	Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	6
2	RPTRA Kedoya Utara	Kedoya Utara		6
3	RPTRA Pandawa	Kedoya Selatan		6
4	RPTRA Dupa Wangi	Duri Kepa		6
Jumlah				24

Sumber : RPTRA 2023

Pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil Judul “*Peran Kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kepuasan Warga Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat*”, karena sebagai seorang pegawai yang berkerja di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak ingin meneliti mengenai kinerja pegawai penyedia jasa lainnya perorangan (PJLP) yang membuat Ruang Publik Terpadu Ramah Anak tersebut bisa tampak hidup, rapih dan sesuai dengan keinginan warga masyarakat dan keinginan pemerintah guna sebagai lahan Tumbuh dan berkembang anak yang bisa memuaskan warga atau masyarakat DKI Jakarta.

TINJAUAN TEORITIS

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan dari pada beberapa lainnya. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja ini, yaitu:

a. Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasa.

b. Teori keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengungkapkan bahwa orang merasa puas atau tidak tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi kerja.

c. Teori dua faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukan suatu variabel yang kontinu.

Usaha untuk bagaimana efek dari kepuasan terhadap sikap dan tingkah laku orang terutama tingkah laku kerja seperti produktivitas, absentisme, kecelakaan akibat kerja, dan sebagainya. Dengan mengetahui hal ini orang dapat mengambil langkah-langkah yang tepat dalam memotivasi pegawai serta mencegah kekuatan-kekuatan yang dapat merugikan.

Ada cara pengukuran kepuasan, diantaranya dengan menggunakan skala indeks deskripsi jabatan (*job description index*), kuesioner kepuasan kerja Minnesota (*Minnesota satisfaction questionnaire*), dan pengukuran berdasarkan gambar ekspresi wajah (Anwar Prabu Mangkunegara, 2005:197).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini di 4 (empat) Ruang Publik Terpadu Ramah Anak di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, yaitu RPTRA Jeruk Manis Kelurahan Kebon Jeruk, RPTRA Dupa Wangi 3 Kelurahan Duri Kupa, RPTRA Pandawa Kelurahan Kedoya Selatan dan RPTRA Kedoya Utara Kelurahan Kedoya Utara yang dilakukan mulai pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Juni 2023

Penelitian ini bersifat studi kasus dengan menggunakan wawancara bersama narasumber dan Fokus Grup Diskusi dengan Pengurus RPTRA. Masalah kinerja pegawai dan kepuasan warga adalah masalah yang sangat erat hubungannya dengan kehidupan sosial yang mempunyai kompleksitas permasalahan yang cukup tinggi, holistik, komprehensif dan dinamis. Selain itu menggunakan *Focus Group Discussion* sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif, yang merupakan wawancara kelompok yang ditekankan pada interaksi atas topik yang disodorkan.

Ada lima karakteristik dalam FGD (Fokus Grup Diskusi) yang peneliti lakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a) Jumlah peserta Fokus Group Discussion sebaiknya empat sampai dengan dua belas orang.
- b) Peserta mempunyai karakteristik yang homogen
- c) Informasi yang diambil dalam diskusi bersifat consensus atau rekomendasi untuk mengambil keputusan.
- d) Data yang dihasilkan adalah data kualitatif yang dapat memberikan gambaran dan pemahaman atas sikap, persepsi dan perasaan peserta.
- e) Pertanyaan diajukan dengan cara yang mudah dimengerti oleh peserta, spontan, logis, dengan menekankan pemahaman atau proses berfikir dari peserta atas topik yang didiskusikan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini akan didahului dengan proposisi studi tentang kinerja pegawai, kemudian dilakukan analisa secara mendalam terhadap berbagai data yang telah terkumpul, sehingga didapat temuan-temuan. Untuk mendapatkan informasi-informasi yang relevan dengan penelitian ini, maka diperlukan arahan dan identifikasi agar informasi yang dibutuhkan tidak bias. Study proposisi dalam penelitian ini adalah :

- a) Sebuah Kinerja pegawai dimaknai dalam ruang lingkup manajemen sumber daya manusia.
- b) Pengembangan kinerja pegawai dilaksanakan dengan melakukan implementasi nilai-nilai.
- c) Tantangan kepemimpinan dalam menghadapi berbagai persoalan yang bersifat global.

Kriteria interpretasi temuan data dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a) Data diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dan bukan asumsi dari peneliti.
- b) Data yang ada diinterpretasikan secara komprehensif dan objektif
- c) Metode dalam menginterpretasikan harus benar
- d) Data diinterpretasikan sesuai dengan rumusan masalah
- e) Data diperoleh langsung dari the first hand

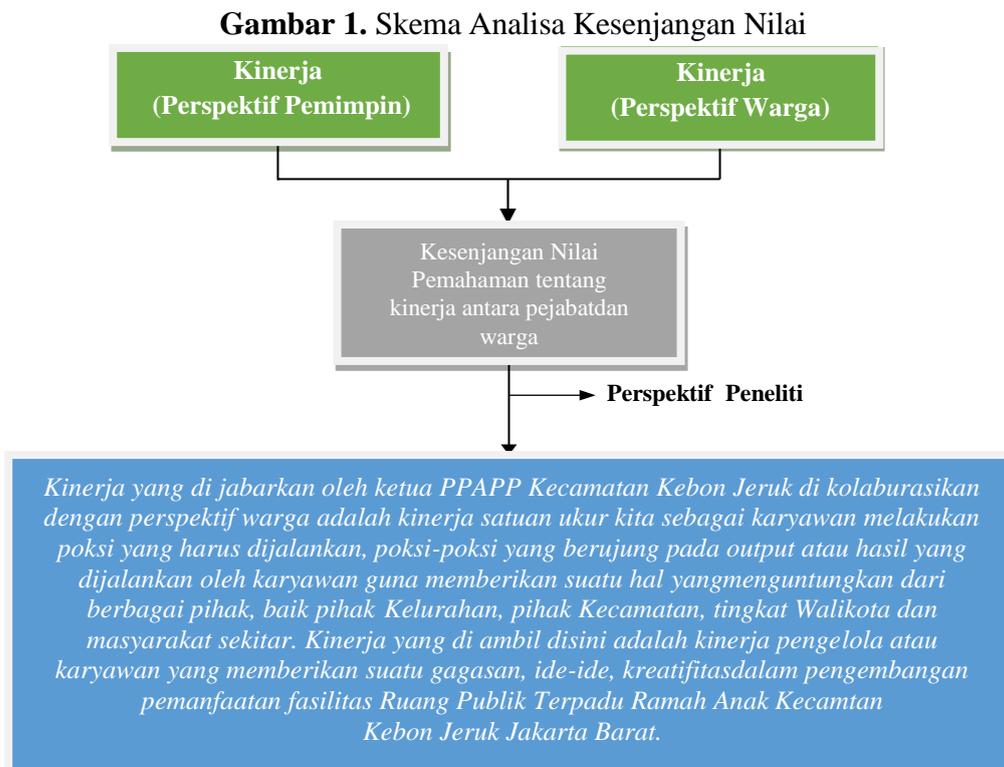
Sebuah penelitian ilmiah dituntut untuk memenuhi dua kriteria yaitu : logis dan empiris, dengan kata lain dituntut untuk berkualitas. Oleh karena itu, untuk memenuhi kedua kriteria tersebut dilakukan suatu pengujian dalam pembuktiannya, termasuk dalam penelitian studi kasus. Pada penelitian ini akan dipaparkan pengujian validitas data, keabsahaan data atau kresibilitas data. Yaitu dalam pengamatan, peningkatan ketekunan, diskusi dan kajian serta analisa terhadap kepuasan warga tersebut.

Dalam penelitian ini setidaknya dilakukan penyusunan eksplansi, yaitu sebuah penjelasan mengenai data-data atau informasi yang relevan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan analisis terhadap kasus yang sedang diteliti. Penggeneralisasian dalam proposisi teoritis yang bersifat kualitatif bukan sebuah populasi yang bersifat kuantitatif.

Dalam penelitian pengumpulan data sangat penting dan harus diperhatikan dengan baik, terutama data yang relevan terhadap penelitian. Terdapat enam macam sumber bukti yang bisadigunakan dalam penelitian studi kasus, yaitu : dokumen, wawancara, pengamatan langsung, observasi dan perangkat-perangkat fisik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari referensi buku, web site, wawancara, grup diskusi dan sebagainya. Dalam melakukan analisis terhadap berbagai data yang masuk, Peneliti menggunakan wawancara yang bersifat terjun langsung ke tempat tersebut dan membuat beberapa pertanyaan untuk dijawab. Kemudian dibuat analisa atas

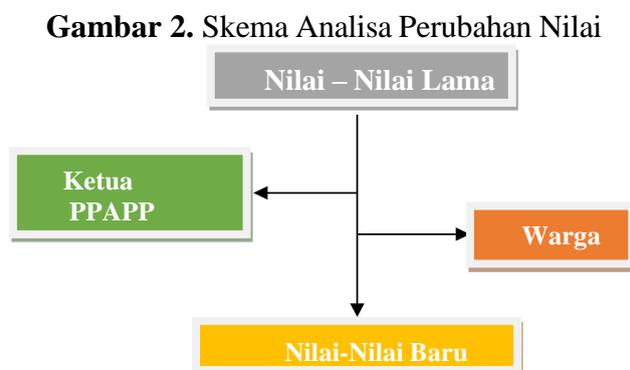
temuan dalam penelitian sebagai berikut :



Sumber : RPTRA 2023

Kinerja Nilai yang dimaksudkan oleh penulis disini adalah perspektif penilaian yang dilakukan oleh pimpinan dan warga terhadap Hasil yang diberikan oleh pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak untuk mengembangkan dan membangun suatu Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang baik dan bisa membawa nama baik Kecamatan Kebon Jeruk dalam hal pembangunan RPTRA di Wilayah Jakarta Barat.

Kinerja Pegawai pula bagi sudut pandang peneliti adalah suatu gambaran dan kesuksesan suatu karyawan menciptakan sebuah inovasi baru untuk mendirikan RPTRA yang baik dan bermanfaat bagi warga sekitar khususnya di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat.



Sumber : RPTRA 2023

Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang

paling umum digunakan. Dalam penilaian kinerja melibatkan komunikasi dua arah yaitu antara pengirim pesan dengan penerima pesan sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik. Penilaian kinerja dilakukan untuk memberi tahu pegawai apa yang diharapkan pengawas untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Penilaian kinerja menitik beratkan pada penilaian sebagai suatu proses pengukuran sejauh mana kerja dari orang atau sekelompok orang dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan yang ada (Saefullah, Fadli, Nuryahati, et al., 2023).

Yang dimaksud penulis dengan nilai-nilai disini ialah suatu penilaian yang memberikan nilai terhadap suatu kinerja pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, Pasal 9 yaitu Pengelola atau Pegawai RPTRA memiliki tugas berupa :

- a. Melakukan inventaris dan mengusulkan rencana kebutuhan dan kegiatan RPTRA kepada pengurus tingkat kelurahan.
- b. Melakukan kegiatan pelayanan RPTRA yang berkualitas dan memuaskan pengunjung.
- c. Memonitor pemanfaatan prasarana dan sarana RPTRA.
- d. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA.
- e. Membuka dan menutup fasilitas RPTRA.
- f. Menjaga prasarana dan sarana RPTRA.
- g. Memberikan pelatihan, penyuluhan, sosialisasi, pendampingan, pemahaman, komunikasi dan pengunjung RPTRA.
- h. Memfasilitasi kegiatan lintas sektor.
- i. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan harian dan bulanan RPTRA kepada pengurus RPTRA tingkat kelurahan.

Perspektif suatu Nilai lama yang diambil oleh ketua PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk tertera dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sesuai Perda pasal 9. Sedangkan untuk perspektif suatu nilai baru dikembangkan dan dilakukan sesuai kinerja yang diharapkan oleh pimpinan dan masyarakat yaitu :

1. Kinerja pegawai RPTRA harus memiliki wawasan yang bagus
2. Kinerja yang memiliki daya kreativitas yang tinggi
3. Memiliki rasa untuk memotivasi masyarakat yang baik
4. Memiliki tingkat kepedulian, HAM yang bagus dan hubungan dengan masyarakat bagus
5. Kemampuan berkordinasi semua elemen masyarakat contohnya terhadap Rukun Tetangga, Rukun Warga, Kelurahan, Kecamatan, Walikota dan sebagainya.
6. Mampu memberikan ide-ide berlian untuk menghidupkan suatu wadah yang telah

tersediadi ruang lingkup masyarakat.

7. Penyusunan suatu laporan harian dan bulanan yang benar dan kongkritdalam suatu kegiatanyang ada dan sudah terjadwal di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak.
8. Tempat suatu konsultasi warga dengan berbagai suatu permasalahanmengenai anak-anak,remaja, maupun bersifat dewasa.

Nilai-nilai tersebut guna sebagai tolak ukur kepuasan warga bermain, berkunjung, bersosialisasi di Ruang Publik Terpadu Ramah AnakKecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Maka dari itu peran suatu kinerja pegawai berperan dalam suatu kepuasan warga yang menjadi penilaian suatu kinerja untuk mengembangkan membangun hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dan pemanfaatan fasilitas sarana dan prasarana Ruang Publik Terpadu Ramah Anak.

Tabel 3. Tabel Program Kegiatan RPTRA

No	KEGIATAN
1	Program Pangan Bersubsidi (untuk pengguna KJP, Kartu Lansia, Kartu Disabilitas, Kartu Anak Jakarta, Pegawai PJLP)
2	Senam Jantung dan Senam Aerobic
3.	PSN (Pemberantasan Sarang Nyamuk)
4	Menari tradisional untuk anak-anak
5	Silat untuk remaja dan anak-anak
6	Bimbingan Belajar

Sumber : RPTRA 2023

Tabel 4. Tabel Jumlah Pengunjung RPTRA

NAMA RPTRA	TAHUN 2023					
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN
RPTRA Jeruk Manis	2090	3010	3020	2010	2035	2100
RPTRA Kedoya Utara	2090	3010	3020	2010	2035	2100
RPTRA Jeruk Manis	2090	3010	3020	2010	2035	2100
RPTRA Pandawa	2090	3010	3020	2010	2035	2100

Sumber : RPTRA 2023

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Sebagai pengembang dari kebijakan Kota Layak Anak menjadi Strategis Penting pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan mengintegrasikan seluruh komitmen dan potensi sumber daya pihak baik pemerintah,masyarakat maupun dunia usaha melalui system perencanaan yang komprehensif,

menyeluruh dan berkelanjutan dalam bentuk fasilitas fisik dan non fisik secara terpadu. Seluruh kebijakan dan langkah strategis ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan hak-hak anak (Saefullah, 2022).

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak dibangun dalam rangka menyediakan ruang publikterpadu ramah anak yang dilengkapi fasilitas fisik, berfungsi sebagai sarana pemberian layanan dan kegiatan terutama bagi anak dan warga, sehingga RPTRA menjadi tempat tumbuh dan kembang anak, tempat kegiatan sosial warga setempat, sekaligus menambah ruang terbuka hijau dan tempat penyerapan air tanah, RPTRA merupakan pusat pembelajaran, pelatihan, pengembangan, dan rujukan dari berbagai kelompok kegiatan (Poktan) yang mendukung terpenuhinya 31 (Tiga Puluh Satu) indikator Kota Layak Anak.

Dalam RPTRA setidaknya terdapat fasilitas dengan aspek-aspek sebagai berikut :

1. Permainan edukatif indoor dan outdoor yang aman dan ramah anak.
2. Olahraga dan kesehatan ibu anak seperti Posyandu, Ruang Laktasi, Konsultasi tumbuh kembang anak, Lansia dan sebagainya.
3. Pendidikan masyarakat seperti BKB PAUD, Pojok Baca, Perpustakaan Papan Informasi, Penempatan jam belajar, panggung interaktif serta penyediaan Wifi/Internet.
4. Ruang Terbuka Hijau, Mencakup taman yang indah, taman obat-obatan dan lain-lain.
5. Kebersihan seperti tempat sampah terpilah dan sarana cuci tangan, toilet bersih ramah anak.

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak dilengkapi berbagai fasilitas, pada tahap awal dibangun dengan menggunakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* organisasi di atas lahan aset Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. Fokus kegiatan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) mencerminkan layanan bagi anak, layanan masyarakat, dan layanan kebencanaan. Ketiga jenis layanan tersebut menjadi kegiatan utama RPTRA yang menjadi wadah "*community center*". Yang berfungsi sebagai pusat interaksi warga dan pusat pelatihan dan pengembangan. RPTRA sebagai tempat interaksi warga ditandai dengan tersedianya antara lain: arena bermain bagi anak, lapangan olahraga bagi remaja, jalur refleksi.

RPTRA sebagai pusat interaksi warga mencerminkan layanan bagi anak/remaja, dewasa dan lansia. RPTRA sebagai *community center*, ditandainya dengan adanya gedung/ruang serbaguna yang dimanfaatkan sebagai pusat pelayanan dan rujukan, pusat pelatihan dan pengembangan serta pusat percontohan atau (*prototype*) dari pengembangan kelompok kegiatan 10 program pokok PKK. Fungsi ini memperlihatkan bahwa RPTRA mencerminkan layanan kepada individu/perempuan/keluarga. Selain itu, pada RPTRA juga

dapat diberikan muatan kegiatan terkait dengan layanan kebencanaan. Sesuai dengan lokasi pembangunan RPTRA yaitu pada kawasan padat penduduk, rawan banjir dan kebakaran serta rawan tawuran. Penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan RPTRA harus mempertimbangkan potensi, kebutuhan, dukungan dan sumber daya yang dapat digerakan oleh pengurus dan pengelola RPTRA dengan mempertimbangkan :

- a. Musyawarah dan mufakat antar pengurus dan pengelola RPTRA
- b. Ketersediaan dukungan dan dari berbagai sumber sesuai peraturan perundangan yang berlaku
- c. Pemberian hibah kepada RPTRA menyesuaikan aspek legal.

Dalam penelitian ini, Penulis menganalisis dari hasil wawancara berupa kinerja pegawai di masing-masing Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA). Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nila selaku Kasatpel PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat seputar pemahaman kinerja pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) yaitu :

“Apa itu kinerja pegawai, kinerja pegawai yaitu satuan ukur artinya prioritas pegawai berkaitan dengan poksi-poksi yang dijalankan seberapa jauh kontribusi dia untuk menjalankansuatu poksi yang berujung pada output atau hasil kerja”

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Edy selaku PKB (Pemberdayaan Keluarga Berencana) Kelurahan Kebon Jeruk, yaitu :

“Sebagai petugas monitoring pekerjaan pegawai PJLP RPTRA ini melaksanakan atau tidaknya kegiatan pekerjaan dalam segi membuat kegiatan atau ide-ide yang inovatif oleh RPTRA, apa saja, yaitu kegiatan-kegiatan yang bertanggung jawab dalam sebuah pekerjaan di RPTRA dan melihat apa saja saran dan prasaran yang tidak layak dan dapat diberitahukan kepada kelurahan, misalnya hal-hal yang membahayakan anak-anak dan sebagai pengelola harus melihat mengecek keamanan untuk semua warga”.

Dan menurut hasil wawancara dari salah satu pegawai RPTRA Jeruk Manis dengan Ibu Siti Nurjanah mengatakan bahwa :

“Menurut saya, Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sama dengan prestasi kerja. Contohnya kinerja di RPTRA Jeruk Manis ya kalau kinerja kita bagus untuk melayani masyarakat maka itu adalah suatu prestasi yang kita dapat untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menganalisa bahwa kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon

Jeruk Jakarta Barat yaitu kinerja Pegawai yang harus dimiliki atau dilakukan yang pertama adalah pegawai harus berkaitan dengan poksi-poksi yang sedang berjalan yang berujung pada suatu output atau hasil kerja, tahap kedua dalam kinerja pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat adalah kinerja pegawai mampu memiliki ide-ide yang berkembang dalam hal membuat suatu kegiatan yang ada di RPTRA. Tahap ketiga melihat sarana dan prasarana yang layak bagi anak-anak dan semua warga, dan tahap keempat ini adalah kinerja yang merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas melaksanakan suatu perencanaan kegiatan.

Pada tahap ini, penulis dapat melihat bahwa seorang pegawai atau pengelola Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) harus membuat perencanaan program, ide-ide dan gagasan apa saja yang akan dilaksanakan di RPTRA tersebut.

Proses perencanaan merupakan hal yang sangat penting dalam pengetahuan suatu rencana kegiatan yang ada di RPTRA tersebut sebagai gambaran pemanfaatan fasilitas yang pemerintah telah berikan. Maka dari itu kinerja pegawai dituntut memiliki program kerja yang akan dilakukan untuk masa yang akan datang. Contohnya membuat suatu perencanaan kegiatan yang bersifat pembelajaran untuk anak usia dini, maupun yang lainnya.

Visi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yaitu menuju masyarakat yang harmonis, maksudnya adalah menjadikan masyarakat untuk berlaku musyawarah yang bersifat kekeluargaan tanpa timbulnya kekerasan. Menurut peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 123 Tahun 2017 pasal 1 Ayat 22 bahwa hak-hak anak merupakan bagian dari hak-hak asasi manusia yang wajib dijamin, dilindungi dan dipenuhi oleh orang tua, keluarga, masyarakat, pemerintah dan negara.

Misi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak adalah menjadikan Kota Layak Anak adalah program rencana pemerintah untuk Jakarta sebagai tumbuh dan berkembang anak dengan baik. Kriteria anak disini adalah semua warga Negara sejak berada dalam kandungan hingga usia 18 tahun.

Menurut peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 123 Tahun 2017 Pasal 3 bahwa peraturan Gubernur ini bertujuan untuk :

- a) Mewujudkan tertib sarana dan prasarana dan kepastian pengelolaan RPTRA.
- b) Mewujudkan kepedulian dan komitmen pemerintah daerah terhadap hak anak
- c) Mewujudkan terpenuhinya hak anak agar anak dapat hidup, tumbuh berkembang, perlindungan dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.
- d) Mewujudkan kemitraan antara Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan masyarakat dalam

memenuhi hak.

- e) Mengimplementasikan sebagian dari komitmen Pemerintah Daerah untuk mewujudkan daerah sebagai Kota Layak Anak (KLA).
- f) Mempermudah pencapaian 10 Program PKK.
- g) Meningkatkan pencapaian ruang terbuka hijau dan tempat penyerapan air tanah.
- h) Meningkatkan sarana dan prasarana kegiatan sosial warga.
- i) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dan keterampilan kader PKK dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya lokal untuk meningkatkan kualitas hidup perempuan beserta keluarga.

Struktur Organisasi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) terdiri dari :

- a. Pengurus Tingkat Provinsi
- b. Pengurus Tingkat Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi
- c. Pengurus Tingkat Kelurahan
- d. Pengelola RPTRA

Pemilihan dan penempatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Unit Perangkat Daerah (UKPD) yang diterapkan menjadi pengurus RPTRA pada tingkat provinsi, Kotamadya/Kabupaten dan kelurahan berdasarkan tugas pokok Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK). Dengan demikian struktur organisasi RPTRA dipegang oleh masing-masing wilayah kelurahan tersebut.

Menurut peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 123 tahun 2017 pasal 9 Ayat 1 bahwa Lurah bertanggung jawab terhadap pengelola RPTRA melalui proses seleksi oleh tim pengadaan barang/jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengurus RPTRA tingkat Kelurahan sebagai berikut :

- a) Pengurus RPTRA tingkat Kelurahan diangkat dan diberhentikan oleh pengurus RPTRA tingkat Kota Administrasi / Kabupaten Administrasi.
- b) Kepengurusan RPTRA tingkat Kelurahan dipimpin oleh Lurah.
- c) Kepengurusan RPTRA tingkat Kelurahan beranggotakan unsur aparat Kelurahan, unsursektoral dan unsur Masyarakat.
- d) Masa pengurusan RPTRA tingkat kelurahan selama 3 (Tiga) tahun dan dapat diangkat kembali.
- e) Struktur dan pola hubungan kerja diantara pengurus RPTRA tingkat kelurahan ditetapkan melalui musyawarah para pengurus RPTRA.
- f) Pengambilan keputusan dalam rapat pengurus RPTRA tingkat kelurahan dilakukan secara musyawarah mufakat dan bersifat kolegal.

g) Pengurus RPTRA tingkat Kelurahan, mempunyai tugas yaitu :

1. Mengangkat dan memberhentikan pengelola RPTRA
2. Menyusun dan mengusulkan rencana kerja dan anggaran kegiatan secara partisipatif kepada pengurus RPTRA tingkat Kota Administrasi/ Kabupaten Administrasi.
3. Memonitor dan mengavaluasi ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana RPTRA serta melaporkan kepada SKPD terkait sesuai dengan tugas, Fungsi, Kewenangan dan tanggung jawab masing-masing.
4. Memfasilitasi pemeliharaan kebersihan dan keamanan RPTRA.
5. Menerima dan menindak lanjuti permohonan, usul, masukan, dan atau laporan dari pengelola RPTRA.
6. Melaksanakan kegiatan pelayanan RPTRA melalui pengelola RPTRA.
7. Melakukan pembinaan terhadap pengelola RPTRA.
8. Memberikan bantuan langsung terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA oleh pengelola RPTRA.
9. Melaporkan permasalahan pengelolaan RPTRA yang tidak bisa dilaksanakan atau bukan kewenangannya kepada pengurus RPTRA Tingkat Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi dengan tembusan kepada Camat.
10. Memutuskan dan memberikan alternatif penyelesaian permasalahan kegiatan pelayanan RPTRA sesuai dengan kewenangan.
11. Membuat dan menyampaikan laporan pengelolaan RPTRA kepada pengurus RPTRA tingkat Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi dengan tembusan kepada Camat.

Struktur Organisasi Pengelolaan RPTRA mencerminkan fungsi promosi atau kehumasan, pemenuhan sarana dan prasarana, pengembangan ekonomi kreatif dan sinergi kelembagaan. Jumlah pegawai di RPTRA sebanyak 6 (Enam) orang yang mencerminkan kompetensi fungsi pengelolaan RPTRA. Pengelolaan RPTRA berdasarkan fit dan propert test yang dilaksanakan oleh Tim Assesment yang ditunjuk TP PKK Provinsi DKI Jakarta.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian kepuasan ini pula, penulis dapat mengambil berupa hasil wawancara dengan PKB (*Pemberdayaan Keluarga Berencana*) kelurahan Duri Kepa, Bapak Dadang, yaitu:

“Bagaimana kegiatan yang ada di RPTRA itu, kegiatan pengelola atau sarana yang adadi RPTRA itu, dapat dilakukan dan siap dipakai untuk pengunjung. Sehingga warga atau

pengunjung merasa puas dengan kinerja yang pegawai lakukan“.

Menurut wawancara dengan Ibu Nila selaku Kepala Satuan Pelaksana PPAPP (Pemberdayaan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk) Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat adalah :

“Tingkat kepuasan warga itu ialah pelayanan yang diberikan petugas dalam rangka mengkoordinir keinginan pengguna jasa atau di RPTRA berartikan memberikan kepuasan warga yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat“.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Warga terhadap Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat

Keterangan Parameter Kepuasan Pengunjung No	NAMA RPTRA	Bulan	Keterangan Presentase					TOT	Keterangan Presentase					Total %
			Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat tidak puas		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	angat tidak puas	
1	RPTRA Pandawa	Mar-23	63	52	3	0	0	118	53%	0%	3%	0%	0%	100%
2	RPTRA Pandawa	Apr-23	63	52	3	0	0	115	53%	0%	3%	0%	0%	100%
3	RPTRA Pandawa	Mei-23	34	93	11	0	0	139	25%	67%	8%	0%	0%	100%
4	RPTRA Pandawa	Jun-23	80	135	0	0	0	215	37%	63%	0%	0%	0%	100%
5	RPTRA Kedoya Utara	Mar-23	137	184	0	0	0	321	43%	57%	0%	0%	0%	100%
6	RPTRA Kedoya Utara	Apr-23	621	109	0	0	0	730	85%	15%	0%	0%	0%	100%
7	RPTRA Kedoya Utara	Mei-23	692	18	0	0	0	710	97%	3%	0%	0%	0%	100%
8	RPTRA Kedoya Utara	Apr-23	732	56	0	0	0	779	93%	7%	0%	0%	0%	100%
9	RPTRA Kedoya Utara	Jun-23	746	67	0	0	0	813	92%	8%	0%	0%	0%	100%
10	RPTRA Dupa Wangi	Mar-23	244	113	0	0	0	357	68%	32%	0%	0%	0%	100%
11	RPTRA Dupa Wangi	Apr-23	260	178	0	0	0	438	59%	41%	0%	0%	0%	100%
12	RPTRA Dupa Wangi	Mei-23	278	189	0	0	0	467	60%	40%	0%	0%	0%	100%
13	RPTRA Dupa Wangi	jun-23	154	194	0	0	0	348	44%	56%	0%	0%	0%	100%
14	RPTRA Jeruk	Mar-	30	30	3	0	0	63	48%	48%	5%	0%	0%	100%

	Manis	23												
15	RPTRA Jeruk Manis	Apr-23	30	30	3	0	0	63	48%	48%	5%	0%	0%	100%
16	RPTRA Jeruk Manis	Mei-23	48	50	3	0	0	101	48%	50%	5%	0%	0%	100%
17	RPTRA Jeruk Manis	Jun-23	588	521	2	0	0	111	53%	47%	0%	0%	0%	100%

Sumber : RPTRA 2023

Maksud dari wawancara diatas penulis dapat menjabarkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang ada di RPTRA sebagai pemanfaatan yang digunakan warga yang menunjang suatu rasa puas akan berkunjung warga di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak selain itu Tingkat kepuasan warga terdapat pada kinerja yang pegawai lakukan yang bersifat melayani masyarakat dengan menggunakan jasa para pengelola atau pegawai di ruang lingkup RPTRA. Penulis dapat meneliti cara tingkat kepuasan warga yang berkunjung kesetiap RPTRA dengancara setiap pegawai melakukan perhitungan kotak survei setiap bulannya.

Dari survey diatas bahwa kepuasan warga tersebut rata-rata merasa sangat puas akan adanya fasilitas, kegiatan dan kinerja pegawai Ruang Republik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), Peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) (Saefullah, Abas, & Pardian, 2023). SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). SWOT akan lebih baik dibahas menggunakan tabel yang dibuat dalam kertas besar, sehingga dapat dianalisis dengan baik hubungan dari setiap aspek. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dan spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan menilai berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matriks SWOT, di mana aplikasinya adalah bagaimana kekuatan (*strength*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*). yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan (*strengths*) maupun menghadapi ancaman (*threats*) yang ada, dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru berikut ini matriks SWOT sebagai berikut :

Tabel 6. SWOT RPTRA

Matriks SWOT :	<u>Kekuatan (strengths)</u>	<u>Kelemahan (weaknesses)</u>
INTERNAL	1. Visi dan misi sudah jelas dan diterapkan menjadi tempat tersebut sebagai kota layak anak	1. Masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana untuk kegiatan di RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk seperti alat olahraga, kurangnya lapangan basket, lahan parkir, Wifi belum ada dan CCTV di setiap ruangan.
EKSTERNAL	2. Tempat bermain yang nyaman untuk wargasekitar. 3. Pegawai RPTRA sekecamatan Kebon Jeruk kompak dan saling bekerja sama RPTRA kecamatan Kebon Jeruk memiliki kegiatan sanggar di RPTRA Kedoya Utara	2. Kurangnya pelatihan dan keterampilan para pegawai RPTRA. 3. Kurangnya pelatihan dan keterampilan para pegawai RPTRA 4. Jadwal kegiatan yang kurang di beberapa RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk jadi belum begitu aktif dan masih di lihat cukup kurang
<u>Peluang (opportunities) :</u>	<u>Strategi SO :</u>	<u>Strategi WO`</u>
1. RPTRA bisa sebagai tempat penyewaan bakar di bidang sosialisasi bersama dengan banyak masyarakat. 2. RPTRA bisa sebagai tempat pembelajaran anak 3. Sebagai tempat dunia usahadan masyarakat dalam memenuhi hak anak penjualan bisa dijual di Gorsmart	1. Melaksanakan kegiatan belajar di RPTRA 2. Melakukan kegiatan event untuk mempromosikan penjualan 3. Tempat pembelajaran anak yang tidak bersekolah	1. Pegawai atau pengelola RPTRA harus bersurat untuk meminta sarana dan prasarana yang belum ada di RPTRA 2. Melaksanakan evaluasi kreativitas pegawai untuk melakukan kegiatan bersama di RPTRA 3. Melakukan pertemuan rutin bersama petugas kelurahan dan menuntut ide-ide pegawai RPTRAdan PKK agar berperan aktif dalam kegiatan dan kreativitas yang menunjang kepuasan warga pengunjung

<u>Ancaman (threats) :</u>	<u>Strategi ST :</u>	<u>Strategi WT :</u>
1. Pesaingan dengan RPTRA lain Baik dengan RPTRA seJakarta Barat, Maupun Se DKI Jakarta 2. Jika Kinerja Pegawai RPTRA baik bisa berdampak pada pengurusan Kecamatan dan Kelurahan dalam segi Pengurusan RPTRA. 3. Banyak kasus penculikan dan pedopelia yang beredar disekitar	1. Melakukan kegiatan yang lebih menarik dan membuat jadwal kegiatanyang lebih giat lagi 2. Membuat Promosi dan iklan untuk membuat menarik warga sekitar untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang ada di RPTRA seperti menari, mengambar, silat, dan sanggar tari	1. Menambah lebih banyak kegiatan RPTRA 2. Melakukan Pelatihan, penyuluhan dan saling bekerja sama sesama Pengelola atau Pegawai se Kecamatan Kebon Jeruk agar bisa menciptakan suatu kegiatan pemanfaatan RPTRA yang evektif. 3. Melakukan perhatian dan sikap peduli terhadap masyarakat khususnya hak anak dan perempuan.

	<p>3. Mencari CSR dan meminta bantuan bekerja sama dengan organisasi swasta guna sebagai dana sosial untuk anak-anak yang tidak sekolah dan memintabantuan berupa : Alat belajar, alat bermain tradisional dan gerobak baca dan lain-lain</p>	
--	---	--

Peranan sumber daya manusia dalam organisasi sangatlah penting (Saefullah, Abas, & Pardian, 2023). Manusia merupakan penggerak utama seluruh kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi maupun untuk memperoleh keuntungan. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensinya dimulai dari usaha manusia itu sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya secara maksimal. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi bahkan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya (Suarna et al., 2022).

Dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi, manusia memegang peranan penting. Meskipun didukung dengan peralatan yang memadai tanpa adanya pegawai yang terampil dan giat maka tujuan organisasi yang telah ditetapkan tidak mungkin lagi dapat tercapai. Seperti yang kita ketahui Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Saefullah, Gustiawan, Kuraesin, et al., 2023).

Apabila dikaitkan dengan performance. Sebagai kata benda, maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Peneliti menulis bahwa perspektif suatu kinerja pegawai sudah cukup memenuhi kebutuhan kepuasan warga sekitar, walaupun masih terdapat kekurangan yang bisa diselesaikan secara bersama. Penelitian dalam analisis ini adalah perspektif penilaian yang dilakukan oleh pimpinan dan warga terhadap Hasil yang diberikan oleh pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak untuk mengembangkan dan membangun suatu Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang baik dan bisa membawa nama baik Kecamatan Kebon Jeruk dalam hal pembangunan RPTRA di Wilayah Jakarta Barat Kinerja Pegawai pula bagi sudut pandang

peneliti adalah suatu gambaran dan kesuksesan suatu pegawai menciptakan sebuah inovasi baru untuk mendirikan

RPTRA yang baik dan bermanfaat bagi warga sekitar khususnya di Wilayah Kecamatan KebonJeruk Jakarta Barat (Saefullah, Fadli, & Fariha, 2023).

Peranan sebagai pegawai memberikan output yang sangat baik berarti jauh untuk memuaskan kebutuhan warga akan pentingnya RPTRA dan Pemanfaatan Fasilitas RPTRA dan peranan tersebut sangat berpengaruh penting, sebagai kinerja pegawai berkerja melakukan dan memberikan penyuluhan, menyampaikan informasi-informasi masalah kegiatan-kegiatan masyarakat. Contohnya penyuluhan anak remaja, kegiatan keterampilan, budaya, menari, olahraga, taman gizi, arisan PKK, kegiatan kelurahan, dan landasan terkait dengan 10 program PKK, dan bekerja sama dengan sector yang terkait dan itu semua kembali lagi balik lagi ke pengelola/ pegawai di RPTRA, bagaimana cara mengatur jadwal kegiatan yang ada di RPTRA. Peran Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Warga Ruang Publik Terpadu Ramah Anak adalah suatu hasil kerja yang dapat menunjang kepuasan warga yang bermain di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak. Semua kegiatan masyarakat harus di lakukan untuk RPTRA, seperti Posyandu, BKB, kegiatan Forum Anak, dan kegiatan lainnya agar kinerja itu bisa dilihat dari bagaimanasi pengelola itu lakukan untuk mengelola RPTRAny menjadi tempat sarana yang bermanfaat dan disitu harus memerlukan suatu kinerja yang dihasilkan untuk melayani warga ataumasyarakat sekitar.

Dalam suatu kinerja Perspektif terdapat 2 unsur yaitu kinerja Perspektif menurut Pimpinan PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk dan kinerja Perspektif menurut warga. Kinerja yang di jabarkan oleh ketua PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk dikolaborasikan dengan perspektif warga adalah kinerja satuan ukur kita sebagai pegawai melakukan poksi yang harus dijalankan, poksi-poksi yang berujung pada output atau hasil yang dijalankan oleh pegawai guna memberikan suatu hal yang menguntungkan dari berbagai pihak, baik pihak kelurahan, pihak kecamatan, tingkat walikota dan masyarakat sekitar. Kinerja yang di ambil disini adalah kinerja pengelola atau pegawai yang memberikan suatu gagasan, ide-ide, kreativitas dalam pengembangan pemanfaatan fasilitas Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Mengenai suatu kinerja yang diperlukan dalam hal kepuasan warga Pemimpin PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk dan masing masing PKB Kelurahan memerlukan suatu kinerja atau hasil yang dilakukan pegawai maksimal yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pengelola atau pegawai RPTRA yaitu sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Pasal 9 mengenai Pengelolaan RPTRA ayat 6 yang bertugas:

- a. Melakukan Investasi dan mengusulkan rencana kebutuhan dan kegiatan RPTRA kepada pengurus tingkat kelurahan
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan RPTRA yang berkualitas dan memuaskan pengunjung RPTRA.
- c. Memonitor pemanfaatan prasarana dan sarana RPTRA
- d. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA
- e. Membuka dan menutup fasilitas RPTRA
- f. Menjaga prasarana dan sarana RPTRA
- g. Memberikan pelatihan, penyuluhan, sosialisasi, perdanipingan, pemahaman, komunikasi, informasi dan edukasi kepada pemanfaat dan pengunjung RPTRA.
- h. Memfasilitasi kegiatan lintas sektor
- i. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan harian dan bulanan RPTRA kepada pengurus RPTRA tingkat kelurahan Dalam suatu kinerja tersebut dibutuhkan yang namanya evaluasi guna sebagai bentuk pencapaian hasil kepuasan pengunjung dengan baik yaitu berupa Melakukan monitoring dan kordinasi bersama pengelola & PKK selama 1 bulan 2 kali biasanya melakukan rapat untuk rencana- rencana yang akan datang dan apa saja yang kurang di perbaiki dalam hal kegiatan dan lain-lain.
- j. Dalam kegiatan wawancara peneliti mendapati bahwa kebutuhan warga pada halnya meminta untuk penambahan fasilitas yang kurang ada di RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk Seperti Lapangan Basket. Halaman parkir, Fasilitas alat olahraga yang belum ada, tidak adanya lahan parkir untuk pengunjung yang membawa kendaraan. lapangan futsal, lapangan basket dan alat permainan untuk anak-anak masih kurang dan kinerja yang dibutuhkan untuk kepuasan warga tersendiri adalah kepribadian pegawai pengelola Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yaitu:
 - k. Kepribadian yang bersifat ramah terhadap pengunjung dan memberikan 3 S yaitu Senyum, Salam, Sapa terhadap pengunjung.
 - l. Kepribadian yang peduli dan menolong warga dalam hal sosial di RITRA
 - m. Kepribadian yang mencerminkan dan mengajarkan hal-hal baik dan positif terhadap anak-anak dan sebagai contoh yang benar.

Dengan mengatasi permasalahan terkait kinerja pegawai terhadap kepuasan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Ruang Publik Terpadu Ramah Anak maka penulis meneliti pemecahan cara mengatasi suatu permasalahan tersebut yaitu :

- a) Meningkatkan Pelayanan untuk Warga dengan memberikan unsur 3 S yaitu: Senyum, Sapa, dan Salam

- b) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA
- c) Membuat Ide-ide dan gagasan baru untuk menunjang kreativitas dalam segi Program perencanaan Kegiatan guna sebagai hasil nilai kinerja pegawai RPTRA.
- d) Melakukan Pertemuan Rutin se kecamatan Kebon Jeruk dan membahas mengenai kekurangan dan permasalahan-permasalahan yang ada di RPTRA Kebon Jeruk guna sebagai keativitasan pegawai dalam mengelola RPTRA menjadi lebih hidup dan bermanfaat.
- e) Menjaga silaturahmi anatar karyawan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak. .
- f) Setiap harinya Pimpinan dan para anggota Kelurahan mengontrol dan memonitoring setiap hasil kinerja pegawai seperti : kedisiplinan Apsensi, Tanggung Jawab pengurusan RPTRA, dan Tugas dan tanggung Jawab untuk pelaporan harian

Pegawai dituntut untuk berinisiatif dan berkreaitivitas dalam membuat program dalam bentuk Bazaar RPTRA, Promosi Kegiatan Sanggar, dan Promosi Produk Unggulan yang ada di RPTRA guna menarik warga untuk berkunjung ke Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)

KESIMPULAN

Mendasarkan pada hasil penelitian, baik melalui wawancara maupun focus group discussion yang dilaksanakan dimasing-masing RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk dan Kantor Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat mengenai Peran Kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kepuasan Warga Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- (a) Pentingnya masukan dari masyarakat kepada RPTRA mendorong perbaikan kinerja pegawai yang pada gilirannya akan memberi output yang baik, sehingga berdampak pada pemuasan kebutuhan warga akan pentingnya RPTRA dan pemanfaatan fasilitas RPTRA. Hal ini berarti peranan tersebut sangat berpengaruh penting, yang dimaknai sebagai kinerja pegawai seperti melakukan dan memberikan penyuluhan, menyampaikan informasi- informasi masalah kegiatan-kegiatan masyarakat. Dengan demikian peran kinerja pegawai menstimulun terciptanya persepsi masyarakat terhadap RPTRA secara positif. Peran kinerja pegawai penyedia jasa lainnya (PJLP) pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak adalah suatu hasil kerja yang dapat menunjang kepuasan warga yang bermain di RPTRA.
- (b) Ditemukannya kesenjangan nilai dalam pandangan pejabat yang diwawancara dengan kelompok masyarakat yang diajak berdiskusi mendorong perlunya perspektif peneliti

sertayang menegaskan bahwa kinerja menjadi faktor yang substansial dalam menciptakan kepuasan warga. Kinerja juga dipandang sebagai suatu proses sistematis dalam menciptakan kerja yang maksimal. Dengan demikian peran kinerja terhadap kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, sangat penting. Bukan saja mendorong terciptanya kepuasan warga, namun menjadi pendorong terciptanya nilai-nilai yang baru dalam memahami kepuasan warga.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa beberapa permasalahan yang belum terpecahkan sehingga peneliti memeberikan beberapa saran sebagai berikut : (a) Perlunya seorang pegawai atau pengelola RPTRA membuat perencanaan program, ide-idedan gagasan apa saja yang akan dilaksanakan dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat. (b) Perlunya kerjasama antar karyawan RPTRA baik secara internal ataupun meluas se-Kecamatan Kebon Jeruk, sehingga kinerja yang ada terintegrasikan dalam sistem terpadu.sehingga karyawan lebih aktif dalam penanganan fasilitas baik sarana dan prasarana yang ada di RPTRA, serta pentingnya sarana tambahan demi kepuasan warga, seperti CCTV, lahan parkir sebagai kenyamanan warga.

DAFTAR REFERENSI

- _____. 1984. *The Theory of Communicative Action: Reason and The Rationalization Of Society*. Volume I, Boston: Beacon Press.
- Arda, D. P., Yulaeli, T., Saefullah, A., & Fadli, A. (2023). Mengungkap Peran Akuntan Publik Di Perguruan Tinggi Swasta: Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubahara*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.31599/jmu.v5i1.1221>
- B. Bungin, 2010 Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, Bima, W., 2013. Merebut Kuasa atas Ruang Publik: Pertarungan Ruang KomunitascMural di Surabaya.
- Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Keluarga Berencana Provinsi DKI Jakarta, Pedoman Pengelolaan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak. Jakarta: Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Keluarga Berencana Provinsi DKI Jakarta, 2015.
- Baktiar, A., Saefullah, A., Legi, Adrianto, Alimuddin, M., Kulsum, U., Badi'ah, R., Nurfitriani, Totong, J., & Legi. (2023). *Teori Dasar Entrepreneurship* (P. T. Cahyono (ed.); Pertama). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri. https://www.google.co.id/books/edition/TEORI_DASAR_ENTREPRENEURSHIP/qNjYEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=teori+dasar+entrepreneurship&pg=PA158&printsec=frontcover
- D. Sabila, F., & Zulkaidi, “Evaluasi Kinerja Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Sungai Bambu Jakarta Utara,” *J. Perencanaan Wil. dan Kota 1 SAPPK*, pp. 1–10, 2015.

- Davis, K. & Newstrom, J., 2007. *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Eley, G., 1992. *Nations, Publics, and Political Cultures: Placing Habermas in the Nineteenth Century' Habermas and the Public Sphere*, London: The MIT Press, 1992.
- Faedlulloh, D., 2015. *Local Public Sphere for Discursive Public Service in Indonesia : Habermas Perspective*. *European Journal of Social Sciences Education and Research*, 5(1), pp.427–432.
- Fanimbang, P., 2011. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Sebuah Kritik*. Indoprogres.
- Habermas, J., 1964. *The Public Sphere: An Encyclopedia Article, New German Critique*3 (Autumn/1974).
- Habermas, J., 1992. *Further Reflections on the Public Sphere*. In C. Calhoun, ed. *Habermas and the Public Sphere*. The MIT Press, p. 42.
- Hardiman, B., 1991. *Kritik Ideologi; Menyingkap Pertautan Pengetahuan dan Kepentingan Bersama Jurgen Habermas*, Yogyakarta: Kanisius.
- Ife, J. & Tesoriero, F., 2008. *Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kadarsih, R., 2008. *Demokrasi dalam Ruang Publik*. *Jurnal Dakwah*. Vol IX No. 1 Januari-Juni 2008. *Jurnal Dakwah*, Vol IX(No.
- Kumorotomo, W., 2007. *Citizen Charter (Kontrak Pelayanan): Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Seminar Persadi.
- Moleong, L.J., 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sunarto, 2000. *Pers Mahasiswa : Persemaian Public Sphere Civil Society*. In *Forum Komunikasi Pers Mahasiswa Indonesia pada tanggal 21 Okteober 2000*.
- Nursodik, A., Saefullah, A., Ali, U., Destiana, S., Lolyta, P., Pardian, R., & Adiguna, P. (2023). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di UD. Mekar Jaya Buah Kota Tangerang: (Studi Kasus Kepuasan Konsumen di UD. Mekar Jaya Buah). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3), 09–18. <http://ejournal.alhafiindonesia.co.id/index.php/JOUMI/article/view/98>
- Putrizain, S. S., Saefullah, A., Muriany, E., Agustina, A., Muksin, M., Mansur, M., & Rahmi, C. (2023). Pengaruh Jumlah Penduduk Dan Pengangguran Terhadap Kemiskinan Di Provinsi Banten. *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1). <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/amal/index>
- Saefullah, A. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toko Online Shop XYZ. *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)*, 4(3), 278–285. <https://doi.org/10.556442/eabmij.v4i03.221>
- Saefullah, A., Abas, F., & Pardian, R. (2023). Analyzing The Performance Of Cooperative Services At Padaidi Jaya To Increase Member Welfare. *FIRM Journal Management Studies*, 8(2), 236–249. <https://doi.org/10.33021/firm.v8i2.4573>

- Saefullah, A., Fadli, A., & Fariha, H. (2023). Strategi pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif berbasis kearifan lokal di Desa Cisantana. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 8(2). <https://doi.org/10.26905/jpp.v8i2.11357>
- Saefullah, A., Fadli, A., Nuryahati, Agustina, I., & Abas, F. (2023). Implementasi Prinsip Pareto Dan Penentuan Biaya Usaha Seblak Naha Rindu. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(1), 1–13. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i1.11077>
- Saefullah, A., Gustiawan, W., Kuraesin, A. D., Rahmawati, Nurasih, & Moeljono. (2023). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FUNCTIONS IN BUSINESS SUSTAINABILITY: (Frozen Food Business Case Study). *Upajiwa Dewantara : Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat*, 7(2), 90–100. <https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/upajiwa/article/view/15980>
- Saefullah, A., Hidayatullah, S., Noviar, E., Fadli, A., Herawati, T., & Nurhayati. (2022). Pengembangan Skill Wirausaha Mahasiswa STIE Ganesha Melalui Program Pembinaan Mahasiswa Wirausaha (P2MW) Kemdikbud Ristek Tahun 2022. In N. Agrina (Ed.), *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SNPM) Universitas Riau* (pp. 173–183). Universitas Riau. <https://doi.org/https://doi.org/10.31258/unricsce.4.173-183>
- Suarna, I. F., Sesario, R., Khasanah, Juhara, S., Munim, A., Zaena, R. R., Saefullah, A., Setiadi, B., Sutangsa, & Kamaruddin, M. J. (2022). *Manajemen Logistik* (1st ed.). Penerbit Yayasan Cendekia Mulia Mandiri. <https://isbn.perpusnas.go.id/Account/SearchBuku?searchTxt=978-623-90016-3-6&searchCat=ISBN>