



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sejak disahkannya UU Nomor 32 tahun 2004 tentang otonomi pemerintahan daerah, instansi pemerintahan daerah memiliki hak otonom serta tanggung jawab untuk mengatur, mengurus urusan pemerintahan daerah serta kepentingan masyarakat setempat menurut peraturan yang berlaku secara mandiri (Anisah & Falikhatun, 2021:27). Seiring dengan diberlakukannya kebijakan otonomi daerah setiap daerah di Indonesia baik provinsi maupun kabupaten atau kota memiliki perangkat atau aparatur pemerintah daerah sendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya sendiri. Salah satu perangkat atau aparatur daerah di lingkup kabupaten/kota adalah perangkat atau aparatur kecamatan dan kelurahan (Nugraha, 2020:83).

Kelurahan merupakan salah satu perangkat desa yang pembentukannya memiliki fungsi sebagai administrator pemerintah, serta menjalankan tugas serta fungsi dalam menjalankan pembangunan dan kemasyarakatan, kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut ia dibantu oleh perangkat/staff pemerintah baik perangkat atau staff yang memiliki eselon maupun staff yang tidak memiliki eselon seperti sekertaris, kepala-kepala seksi, kepala-kepala urusan hingga staff administrasi dan staff lapangan, termasuk didalamnya dibantu oleh pengurus Rukun Warga (RW) (Fauziah, 2022:53).

Menurut Pergub Nomor 22 (2022) menjelaskan bahwa pengurus RW atau rukun warga merupakan bagian dari aparatur atau pegawai pemerintah mempunyai tugas membantu lurah dalam pelayanan pemerintahan, penyediaan data kependudukan dan perizinan, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah. Aparatur RW merupakan perangkat sentral dalam sebuah organisasi kelurahan. Untuk dapat mampu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menjalankan tugas serta fungsinya dengan baik maka pegawai rukun warga atau RW harus memiliki produktivitas yang baik pula, pengurus RW yang tidak memiliki produktivitas yang tinggi dan baik maka akan berdampak pada kualitas serta timbulnya citra negatif pada kelurahan (Hardi *et al.*, 2022:247).

Dilansir dari website Kementerian Keuangan (2024), disebutkan bahwa salah satu bentuk konkret dukungan dari pemerintah daerah dalam mengoptimalkan produktivitas di tingkat Rukun Warga (RW) adalah melalui pengalokasian anggaran khusus yang dikenal sebagai Program Alokasi Dana RW dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Program ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap RW mendapatkan dana yang cukup untuk menjalankan berbagai kegiatan operasional dan program pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Dana yang dialokasikan ini tidak hanya digunakan untuk keperluan administrasi dan operasional rutin, seperti perbaikan infrastruktur skala kecil atau pemeliharaan lingkungan, tetapi juga untuk mendukung program-program yang dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan warga dalam pembangunan wilayah mereka. Misalnya, dana tersebut bisa digunakan untuk mendanai kegiatan pemberdayaan masyarakat, seperti pelatihan keterampilan, program kesehatan, atau inisiatif peningkatan keamanan lingkungan.

Pada tahun 2023, dilaksanakan program Kelompok Masyarakat (Pokmas) yang berfokus pada penataan wilayah, meliputi perbaikan jalan, perbaikan dan penutupan saluran, penghijauan, serta pengecatan mural. Dalam program ini, salah satu wilayah di Kelurahan Tangki terpilih untuk melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan kondisi wilayahnya. Karena wilayah tersebut berbatasan langsung dengan wilayah lainnya di Kelurahan Tangki yang sudah terakomodir dalam program perbaikan dan penutupan saluran, masih tersedia kuota lebih untuk dialokasikan ke wilayah lain. Berikut kondisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



masyarakat Kelurahan Tangki tahun 2023 dan 2024 dapat dilihat pada Gambar 1.1  
di bawah ini:

**Gambar 1.1**

**Kondisi Lingkungan Kelurahan Tangki**



Pada gambar di atas, menjelaskan kondisi lingkungan Kelurahan Tangki, dibahas tentang ketimpangan dalam perbaikan infrastruktur antar wilayah RW. Salah satu wilayah RW telah mendapatkan perbaikan saluran, sementara wilayah lain yang berbatasan masih dibiarkan terbuka. Hal ini memicu perdebatan di kalangan masyarakat mengenai kualitas pengelolaan wilayah oleh para pengurus, terutama dalam memastikan hasil yang merata. Ketidakmerataan tersebut menimbulkan persepsi negatif terkait perbedaan penanganan antar wilayah dan menunjukkan pentingnya kerjasama serta kemampuan pengelola dalam menjalankan program pembangunan.

Melihat kesempatan tersebut, salah satu pimpinan wilayah di Kelurahan Tangki berinisiatif menawarkan sisa kuota kepada wilayah lain yang kemudian menerima tawaran ini dan memanfaatkan bantuan tersebut untuk perbaikan saluran di wilayahnya. Namun salah satu wilayah menolak tawaran tersebut dengan berbagai alasan, yang pada akhirnya menimbulkan masalah. Penolakan ini membuat pihak terkait harus memberikan keterangan di kantor kelurahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Walaupun demikian, program tetap berjalan sesuai jadwal, tetapi menghasilkan ketimpangan di wilayah tersebut. Salah satu wilayah yang berbatasan dengan wilayah lain yang ada di Kelurahan Tangki terlihat kontras, di mana satu sisi saluran sudah diperbaiki dan ditutup, sedangkan sisi lainnya masih terbuka. Karena tenggat waktu pelaksanaan program sudah mendekat, sisa kuota dialokasikan kembali ke wilayah-wilayah lain yang membutuhkan.

Fenomena ini memicu perdebatan di kalangan masyarakat terkait kinerja para pengurus dalam mengelola wilayah mereka. Hasil yang tidak merata, khususnya di salah satu wilayah yang menimbulkan persepsi negatif mengenai perbedaan kualitas penanganan antar wilayah yang berbatasan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan program yang baik tidak hanya bergantung pada penyediaan fasilitas, tetapi juga pada kemampuan pengurus dalam memfasilitasi kerjasama dan memastikan hasil yang merata di seluruh wilayah.

Selain itu, dengan adanya Alokasi Dana RW, pemerintah daerah dapat lebih efektif dalam mengoordinasikan program pembangunan di tingkat akar rumput, memastikan bahwa kebijakan dan program yang dijalankan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat. Program ini juga memungkinkan setiap RW untuk memiliki otonomi lebih dalam mengelola dan mengimplementasikan program-program yang dianggap paling mendesak dan relevan bagi mereka (Arifin & Rahayu, 2021). Dukungan finansial ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk memberdayakan RW sebagai unit terkecil dalam struktur pemerintahan, sehingga operasional masyarakat di tingkat RW dapat berjalan dengan lebih lancar dan terarah. Dengan demikian, Alokasi Dana RW tidak hanya meningkatkan efektivitas pemerintahan lokal, tetapi juga memperkuat peran serta masyarakat dalam proses pembangunan daerah. Namun fakta menunjukkan bahwa secara umum produktivitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



aparatur atau pegawai pemerintah desa di Indonesia seperti pengurus RW masih belum berjalan dengan baik serta optimal, masih terdapat aparatur pemerintah desa yang melakukan pelanggaran dalam menjalankan tugasnya (Anisah & Falikhatun, 2021:26).

Kelurahan Tangki adalah wilayah kelurahan yang masuk sebagai bagian wilayah administrasi Jakarta Barat yang merupakan hasil pemekaran wilayah Kecamatan Tamansari yang memiliki 7 Rukun warga atau RW (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Kota Administrasi Jakarta Barat, 2021:32). Berdasarkan survey kepuasan masyarakat Kelurahan Tangki periode Tahun 2023 semester ke dua dan tahun 2024 semester pertama diketahui bahwa Kelurahan Tangki dalam memberikan pelayanan sudah bagus namun produktivitas pengurus Rukun Warga (RW) masih kurang dan perlu ditingkatkan kembali, hasil survey kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang rendah pada beberapa indikator. karena belum dilakukannya upaya-upaya dalam meningkatkan produktifitas kerja perangkat desa atau pengurus Rukun warga (RW). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti diketahui pekerja aparatur pemerintah daerah Kelurahan Tangki belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi yang dapat mempengaruhi produktivitas pengurus Rukun Warga (RW) Kelurahan Tangki.

Kepuasan masyarakat merupakan tingkatan perasaan individu setelah melakukan perbandingan atas suatu hasil kerja yang dianggap sesuai dengan harapannya. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang atas hasil kerja suatu jasa atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Sementara itu, IKM atau indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif terhadap opini masyarakat dimana dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



untuk membandingkan dari harapan dan kebutuhannya (Idris & Salju, 2023). Indeks kepuasan masyarakat atau IKM merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan produktivitas suatu organisasi publik seperti instansi pemerintahan (Kusmiati *et al.*, 2022). Indeks kepuasan masyarakat sebagai sebuah alat ukur dapat menjadi sebuah acuan untuk menggambarkan produktivitas kerja serta kinerja suatu instansi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya yakni dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga IKM indeks kepuasan masyarakat menjadi salah satu alat ukur yang memegang peranan krusial untuk mengetahui kinerja dan produktivitas kerja sebuah instansi secara berkala serta dapat menjadi acuan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebuah instansi dikemudian hari (Idris & Salju, 2023).

Rukun warga Kelurahan Tangki merupakan instansi pemerintahan yang memegang peran dan fungsi utama menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga pengukuran IKM merupakan hal yang sangat penting bagi rukun warga Kelurahan Tangki dalam memberikan pelayanan yang baik, efisien dan efektif. Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Tangki yang digunakan sebagai acuan untuk menggambarkan produktivitas kerja Rukun warga Kelurahan Tangki diperoleh hasil masih terdapatnya survei IKM dengan hasil rendah pada beberapa indikator.

Ketidakpuasan masyarakat merupakan cerminan kegagalan produk/jasa yang diberikan atau buruknya suatu komitmen aparat pemerintah desa/kelurahan termasuk didalamnya pengurus Rukun warga (RW) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Produktivitas kerja tidak lain merupakan sebuah kontribusi individu terhadap suatu lingkungan di mana dia berada, di mana kontribusi tersebut dapat terwujud atau tidak terwujud, namun produktivitas merupakan suatu hal yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menekankan pada kontribusi positif yang tercermin dari rasa keikatan (Komitmen) (Rusdia *et al.*, 2021). Oleh karenanya ketidakpuasaan masyarakat merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui produktivitas pekerja. Rendahnya indeks kepuasan masyarakat pada Kelurahan Tangki dapat menunjukkan masih kurangnya produktivitas Rukun warga (RW) sebagai bagian aparatur pemerintah Kelurahan Tangki.

Berdasarkan data yang dikumpulkan penulis menemukan adanya ketidakpuasaan masyarakat yang diukur melalui Indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kelurahan Tangki sebagai alat ukur memegang peranan penting untuk memberikan gambaran dan menjadi acuan atas kinerja dan produktivitas kerja rukun warga Kelurahan Tangki sebagai instansi pemerintah secara berkala dan menjadi bahan untuk rukun warga Kelurahan Tangki menetapkan kebijakan dan peningkatan produktivitas kerja dikemudian hari. Oleh karenanya IKM Kelurahan Tangki dijadikan dalam penelitian ini sebagai acuan untuk melihat tingkat produktivitas kerja Rukun Warga Kelurahan Tangki. Hasil survey kepuasan masyarakat Kelurahan Tangki tahun 2023 dan 2024 dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1. 1**

**Hasil Survei Kepuasan Masyarat Kelurahan Tangki Tahun 2023 dan 2024**

No	Unsur	IKM		Mutu Layanan	
		2023	2024	2023	2024
1	Persyaratan	99,55	3,96	A	A
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	99,14	3,93	A	A
3	Waktu penyelesaian	98,57	3,91	A	A
4	Biaya / tariff	98,78	3,95	A	A
5	Produk, spesifikasi dan jenis	98,45	3,91	A	A
6	Kompetensi pelaksana	99,02	3,94	A	A
7	Perilaku pelaksana	98,86	3,94	A	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan	99,02	3,94	A	A
9	Sarana dan prsarana	99,14	3,93	A	A

Sumber: (Data Sekunder Kelurahan Tangki, 2023, 2024)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan data dalam Tabel 1.1 diatas didapatkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Tangki pada tahun 2023 dan 2024, hasil survei IKM menunjukkan bahwa hasil IKM pada masing-masing unsur telah masuk dalam kategori mutu layanan A pada tahun 2023 maupun 2024. Hasil perhitungan survei IKM Kelurahan Tangki tahun 2023 yang dihitung dengan presentase 100% diperoleh hasil dimana 5 unsur penilaian memperoleh hasil IKM telah mencapai nilai sebesar 99 namun pada beberapa indikator masih memperoleh IKM dengan nilai dibawah 99 beberapa indikator yang masih berada dibawah nilai 99 ada pada unsur perilaku pelaksana, waktu penyelesaian pekerjaan serta produk spesifikasi jenis pelayanan, biaya tarif dengan masing-masing nilai IKM 98,86, 98,57, 98,45 serta 98, 78. Sementara hasil perhitungan survei IKM Kelurahan Tangki tahun 2024 yang dihitung dengan poin 1-5 diperoleh hasil dimana terdapat 4 indikator IKM yang masih memperoleh poin dibawah 3,94 dimana 4 indikator yang memperoleh poin di bawah 3,4 adalah sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian pekerjaan, produk spesifikasi jenis pelayanan serta sarana dan prasarana dengan masing-masing nilai IKM 3,93, 3,91, 3,91, 3,93. Berdasarkan hasil IKM tahun 2023 dan 2024 maka dapat diketahui bahwa indikator waktu penyelesaian dan spesifikasi jenis pelayanan merupakan indikator yang masih menjadi masalah dan memperoleh IKM yang rendah diantara indikator lainnya.

Meskipun secara keseluruhan IKM telah menunjukkan hasil yang baik, dengan diraihinya kategori layanan mutu dengan kategori A pada semua indikator baik pada tahun 2023 dan 2024, namun nilai IKM yang rendah masih diperoleh utamanya pada indikator waktu penyelesaian dan spesifikasi jenis pelayanan. Hasil ini juga diperkuat dengan hasil yang diperoleh dalam studi pendahuluan yang dilakukan untuk mengukur produktivitas kerja pengurus RW Kelurahan Tangki, meski memiliki IKM yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



cenderung memuaskan namun fakta lapangan menunjukkan masih belum optimalnya produktivitas kerja pengurus RW Kelurahan Tangki.

Studi pendahuluan dilakukan dengan wawancara untuk mengetahui produktivitas pengurus RW Kelurahan Tangki, dan diperoleh masih kurangnya produktivitas kerja pengurus RW Kelurahan Tangki berdasarkan indikator produktivitas kerja. Hasil wawancara berdasarkan indikator produktivitas kerja kemampuan didapatkan hasil bahwa secara garis besar pengurus RW Kelurahan Tangki telah memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya, namun dalam beberapa aspek kemampuan pengurus RW Kelurahan Tangki masih sangat kurang seperti kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang masih tidak tepat waktu dan membutuhkan waktu yang lama karena kurangnya pelatihan yang dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan pengurus RW Kelurahan Tangki dalam menjalankan tugas dan fungsinya lebih cepat dan tepat waktu. Hasil wawancara berdasarkan indikator meningkatkan hasil untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja pengurus Kelurahan Tangki juga diperoleh hasil dimana ditemukan masih belum adanya peningkatan hasil secara kualitas maupun kuantitas secara signifikan pada hasil kerja pengurus RW Kelurahan Tangki. Hal ini terjadi karena kurangnya inovasi, kurangnya koordinasi, sumber daya, kurangnya respon serta inisiatif Kelurahan Tangki dalam melaksanakan tugas dan perannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara terkait indikator semangat kerja dan pengembangan diri sebagai indikator produktivitas didapatkan hasil belum adanya peningkatan signifikan atas hasil kerja pengurus RW Kelurahan Tangki dibandingkan dengan hasil kerja periode sebelumnya terutama dalam aspek kualitas kerja, penyelesaian waktu kerja, serta jenis pelayanan yang masih sangat perlu perbaikan tingkat lanjut yang menunjukkan kurangnya semangat pengurus RW Kelurahan Tangki dalam menjalankan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tugas dan fungsinya. Kurangnya waktu, dan sumber daya juga masih menjadi penghambat yang mengakibatkan upaya pengurus RW Kelurahan Tangki untuk mengembangkan potensi diri mereka, sehingga hal ini menyebabkan masih kurang optimalnya upaya pengembangan potensi diri pengurus RW Kelurahan Tangki yang berdampak pada masih kurang optimalnya produktivitas kerja mereka.

Produktivitas kerja pengurus RW Kelurahan Tangki dilihat dari indikator mutu juga masih jauh dari optimal, pengurus RW Kelurahan Tangki masih menemukan banyak kesulitan serta belum mampu menjaga dan mempertahankan mutu pelayanan RW kelurahan dengan optimal, sehingga menjadi hambatan bagi pengurus RW Kelurahan Tangki untuk memberilakan pelayanan terbaik pada masyarakat. Kurangnya mutu pelayanan pengurus RW Kelurahan Tangki didasari karena masalah kurangnya sumber daya, anggaran hingga intensif yang mempengaruhi mutu pelayanan pengurus RW Kelurahan Tangki. Seharusnya hal – hal seperti pemberian umpan balik, perencanaan karir, pengambilan keputusan seperti memberikan insentif, atau berupa kompensasi dan penghargaan merupakan salah satu wujud upaya membangun sistem manajemen kinerja yang dapat meningkatkan kinerja pekerja dan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja (Almubaroq et al., 2020:28).

Rukun warga atau RW merupakan lembaga yang keberadaannya memainkan peranan strategis untuk membantu kelancaran dan fungsi kelurahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, RW merupakan organisasi yang dianggap lebih memahami kondisi dan permasalahan yang dialami oleh masyarakat di suatu wilayah setempat karena RW merupakan komponen kelurahan yang paling dekat dan berhadapan langsung dengan masyarakat (Marpaung & Kriswibowo, 2023:30). Untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dalam penyelenggaraan fungsi kelurahan sebagai instansi pemerintahan maka tidak dapat dipungkiri lagi sangat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dibutuhkan kompetensi dan produktivitas pengurus RW yang optimal (Hardi *et al.*, 2022:247).

Pengurus Rukun warga (RW) dipilih sebagai objek penelitian dalam penelitian karena pengurus Rukun warga (RW) merupakan pekerja yang paling dekat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang sangat menentukan keberhasilan kelurahan sebagai instansi pemerintahan dalam menjalankan urusan pemerintahan dan kemasyarakatannya. Semetara pengurus RW Kelurahan Tangki dipilih sebagai objek dalam penelitian ini karena sebagai pekerja yang paling dekat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang sangat menentukan keberhasilan kelurahan sebagai instansi pemerintahan dalam menjalankan urusan pemerintahan dan kemasyarakatannya pengurus RW Kelurahan Tangki masih memiliki tingkat produktivitas yang belum optimal dilihat dari hasil IKM khususnya pada indikator penyelesaian waktu pekerjaan dan spesifikasi jenis pelayanan yang masih rendah di tahun 2023 dan 2024 serta hasil wawancara studi pendahuluan yang dilakukan yang menunjukkan masih belum optimalnya produktivitas pengurus RW Tangki berdasarkan indikator produktivitas.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas yang dapat memberikan pengaruh pada tingkat produktivitas pekerja diantaranya adalah tingkat pendidikan, usia, motivasi kerja, kompetensi, kinerja serta pengalaman kerja (Permatasari *et al.*, 2022: 2388). Kinerja adalah elemen penting yang menentukan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan kegiatan komunal dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kelurahan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja anggota suatu organisasi merupakan aspek penting yang berperan dalam kemajuan dan perkembangan organisasi atau lembaga. Kinerja yang baik, yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mencakup efisiensi, ketepatan, dan kualitas pekerjaan, secara langsung mempengaruhi tingkat produktivitas (Waal, 2021).

Pengaruh kinerja terhadap produktivitas kerja diperkuat oleh studi terdahulu yang dilakukan oleh Oktiani *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa hubungan antara kinerja karyawan dan produktifitas kerja dimana nilai sig sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karywan dan produktifitas kerja memiliki hubungan yang kuat dan signifikan. Selain faktor kinerja pegawai produktivitas pegawai dalam suatu instansi pemerintah juga dipengaruhi oleh faktor lain yakni motivasi. Motivasi yang baik yang ada pada diri pekerja, baik yang bersumber dari dalam diri pekerja sendiri atau dari lingkungan diyakini menjadi salah satu faktor yang mampu mendorong kinerja pegawai menjadi lebih baik yang akan membawa produktivitas yang tinggi serta tercapainya tujuan suatu organisasi atau instansi kerja (Pratama, 2020:145).

Selain kinerja motivasi secara teoritis dianggap sebagai salah satu faktor penentu produktivitas. Motivasi memainkan peranan sangat penting dalam mendorong semangat pekerja dalam menjalankan tugasnya yang termanifestasi dalam bentuk terjadinya peningkatan produktivitas kerja (Hartanto *et al.*, 2022:500). Motivasi, baik yang bersumber dari faktor internal seperti kepuasan kerja, maupun yang berasal dari stimulus eksternal seperti pengakuan atau insentif, memainkan peran sentral dalam memacu keterlibatan dan dedikasi individu terhadap pekerjaannya. Ketika individu merasakan kepuasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, atau mendapatkan pengakuan dan imbalan eksternal yang memotivasi, hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang positif tetapi juga merangsang kreativitas. Pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amrulloh dan Nawatmi (2023) yang menyatakan hasil bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap produktivitas kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Secara umum selama ini telah banyak penelitian yang mengkaji keterkaitan antara kinerja serta motivasi serta peran pentingnya dalam peningkatan produktivitas, namun selama ini secara umum tinjauan penelitian terkait kinerja dan motivasi serta produktivitas selalu lebih banyak dilakukan pada organisasi perusahaan hingga menimbulkan *gap* penelitian atau kesenjangan kurangnya kajian bagaimana motivasi serta kinerja memberikan pengaruh pada instansi pemerintah utamanya unsur terkecil di tingkat rukun warga atau RW. Selain itu terdapat beberapa *gap* hasil penelitian yang menunjukkan adanya hasil penelitian terkait pengaruh kinerja dan motivasi terhadap produktivitas yang berbeda-beda antara penelitian satu dengan yang lainnya. *Research gap* terkait pengaruh kinerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja dapat dilihat dalam Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1. 2**  
**Research Gap**

Variabel Penelitian	Judul	Peneliti
Pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja	<i>The Influence of Work Motivation, Work Environment, And Compensation on Work</i>	Amrullah dan Nawawi, (2023)
	Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gunung kidul	Pramana <i>et al.</i> , (2023)
Pengaruh kinerja terhadap Produktivitas Kerja	Implementasi penerapan Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja	Nurvi Oktiani <i>et al.</i> , (2019)
	Peralatan Bongkar Muat, Kinerja Operator Dan Efektivitas Lapangan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Di Terminal Berlian	Anisa <i>et al.</i> , (2024)

Sumber: (Dikembangkan untuk penelitian pengaruh motivasi kerja dan produktivitas kerja pengurus rukun warga Kelurahan Tangki Jakarta Barat, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas ditemukan adanya kesenjangan hasil terkait adanya pengaruh antara motivasi kerja terhadap produktivitas kerja dan kinerja terhadap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



produktivitas kerja. Hasil penelitian tentang pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja oleh Amrulloh & Nawatmi (2023) dengan judul “*The Influence Of Work Motivation, Work Environment, And Compensation On Work*” yang dilakukan pada 132 orang pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang didapatkan hasil penelitian bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja dengan hasil taraf signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$ . Sementara itu hasil berbeda ditunjukkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramana (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gunung kidul” yang dilakukan pada 66 orang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja.

Adanya kesenjangan hasil penelitian juga ditemukan pada hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja terhadap produktivitas kerja. Penelitian oleh Oktiani *et al.*, (2019) dengan judul “Implementasi penerapan Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja” yang dilakukan pada 80 orang yang merupakan karyawan pada bagian Line G PT Xacti Indonesia Kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kinerja dengan produktivitas kerja dengan signifikansi sebesar 0,683. Namun hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Anisa *et al.* (2024) dengan judul “Peralatan Bongkar Muat, Kinerja Operator Dan Efektivitas Lapangan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Di Terminal Berlian” yang dilakukan terhadap 120 orang pegawai PT. Berlian Jasa Terminal Indonesia (BJTI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja operator bongkar muat tidak berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas bongkar muat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KIK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



petikemas di Terminal Berlian dengan T hitung sebesar 0.44 lebih kecil dari nilai signifikan sebesar 0.66. Serta nilai signifikansi 0.66 lebih besar dari 0.05.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mengenai pengaruh kinerja serta motivasi kerja terhadap produktivitas pengurus Rukun warga (RW) Kelurahan Tangki. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi referensi dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan kinerja, motivasi, dan efisiensi kerja khususnya bagi pengurus Rukun warga Kelurahan Tangki. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki, serta instansi Kelurahan Tangki dalam meningkatkan produktivitas, kinerja serta motivasi dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemerintah daerah.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki ?
- 2) Apakah kinerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki ?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini akan membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

- 1) Apakah motivasi kerja memengaruhi produktivitas kerja pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki?
- 2) Apakah kinerja memengaruhi produktivitas kerja pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki?



#### D. Batasan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah disebutkan, batasan penelitian dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah Rukun Warga di Kelurahan Tangki
2. Subjek penelitian ini adalah pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki
3. Wilayah penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tangki Kota Administrasi Jakarta Barat
4. Periode penelitian ini dimulai dari bulan April 2024-selesai

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah motivasi kerja dan kinerja berpengaruh terhadap produktivitas pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki Jakarta Barat?”.

#### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pengurus aktif Rukun Warga Kelurahan Tangki
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap produktivitas kerja pengurus aktif Rukun Warga Kelurahan Tangki

#### G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi praktis maupun teoritis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki



Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki agar dapat meningkatkan kinerja, motivasi serta produktivitas pengurus dalam menjalankan tugas serta fungsinya sebagai aparat pemerintah.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**2. Manfaat Teoritis**

**a. Bagi pembaca**

Pembaca diharapkan dapat menjadikan penelitian ini bahan wawasan serta pengetahuan mengenai pengaruh kinerja, motivasi terhadap produktivitas kerja pengurus Rukun Warga Kelurahan Tangki.

**b. Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi referensi yang berharga bagi peneliti di masa depan yang akan melakukan dan mengembangkan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan kinerja, motivasi, dan efisiensi kerja.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.