

Analisis Kinerja dan Motivasi Kerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Cilenggang Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan

Citra Fauziah^{1*}, Siti Aesah²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis¹, Universitas Pamulang, Indonesia ^{1,2}

citraaafzh29@gmail.com^{1*}, dosen01223@unpam.ac.id²

Manuskrip :

Received 13/12/2025 | Revised 04/01/2026 | Accepted 08/01/2026

Publish : January 2026

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai pada kelurahan Cilenggang Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap lima informan dari berbagai posisi. Proses analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan motivasi kerja pegawai. Kinerja pegawai memiliki indikator yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Sedangkan motivasi kerja pegawai memiliki indikator seperti balas jasa, kondisi kerja, fasilitas kerja, pengakuan dari atasan, pekerjaan itu sendiri. Diharapkan instansi untuk terus memperbaiki dan standar operasional prosedur serta sarana dan prasarana yang mendukung untuk terlaksananya pelayanan yang diharapkan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya menjaga motivasi kerja melalui kinerja pegawai sebagai bentuk strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai ; Motivasi Kerja ; Pelayanan ; Masyarakat.

Abstract

This research aims to analyze employe performance in increasing employe work motivation at the Cilenggang sub-district, Serpong District, South Tangerang City. This research uses a descriptive qualitative research method with data collection techniques thru interviews with five informants from various positions. The data analysis process is carried out thru data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results indicate that employe performance has a significant impact on increasing employe work motivation. Employe performance has indicators including work quality, work quantity, task execution, and responsibility. Employe work motivation has indicators such as compensation, working conditions, work facilities, recognition from superiors, and the work itself. It is hoped that institutions will continue to improve their standard operating procedures and supporting facilities and infrastructure to ensure the delivery of the expected services. This research contributes to understanding the importance of maintaining work motivation thru employe performance as a strategy to improve public service.

Keywords: Employee Performance; Work Motivation; Service; Community

PENDAHULUAN

Kantor Kelurahan merupakan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/daerah Kota di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan

yang dipimpin oleh kepala kelurahan. Kelurahan sendiri memiliki tanggung jawab pemerintahan yang diberikan oleh camat dan melakukan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang ada. Lurah yang merupakan salah satu pemeran penting dalam menjalankan roda pemerintahan, lurah diharapkan mampu mengatur para pegawainya dan meningkatkan kinerja pegawainya. Sebagaimana yang tercantum dalam undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) terwujud bila mana organisasi dapat mengarahkan dan mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, dan undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah diharapkan memberikan dampak yang nyata dalam mengemban tanggung jawab.

Setiap organisasi pemimpin selalu berpengaruh pada kinerja pegawai, seorang pemimpin merupakan salah satu tolak ukur bagi maju dan mundurnya sebuah organisasi tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Afandi (2018:83) "kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika". Dengan adanya dukungan pimpinan, diharapkan kinerja karyawan semakin meningkat. Pada kenyataannya tidak semua pegawai memiliki kinerja yang baik bagi perusahaan, salah satunya kepemimpinan yang tidak dikelola secara baik atas kendali pimpinan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penelitian di Kelurahan Cilenggang Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan pada 09 Oktober 2024 terlihat bahwa adanya indikator terkait dengan Kinerja dan motivasi pegawai tetapi memang belum maksimal sesuai dengan yang diinginkan pada Kelurahan, ini juga dapat berdampak terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan ini dapat dilihat pada tabel 1. berikut:

Tabel 1
Indikator terkait kurangnya kinerja pegawai di Kelurahan Cilenggang

No	Masalah Pokok	Hasil Observasi
1	Kinerja Pegawai	Kinerja Pegawai yang belum maksimal, Seperti kurangnya tanggungjawab dan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

Sumber: Olahan Data 2025

Pada tabel 1. dijelaskan bahwa menurunnya pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah cilenggang diakibatkan kualitas pegawai seperti etika pegawai serta tingkat kehadiran perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan lebih lanjut guna mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang optimal di Kelurahan Cilenggang.

Berdasarkan pra wawancara dan data yang peneliti lakukan, dapat terlihat adanya rasa kurangnya tanggung jawab pegawai dan juga pelayan yang kurang maksimal diberikan kepada masyarakat. Permasalahan ini bisa jadi disebabkan karena suasana hati setiap pegawai pada saat itu yang diindikasikan dapat menghambat pelayanan masyarakat di kelurahan.

Berikut adalah Key Performance Indicator Kelurahan Cilenggang Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan

Tabel 2
Key Performance Indikator

No	Indikator Kinerja	Kegiatan	Target	Presentase Tercapai	Penanggung Jawab
1	Kualitas Kerja	Menyelesaikan tugas administrasi dan pelayanan publik dengan standar yang tinggi, memastikan akurasi data, kelengkapan dokumen, dan ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat.	100%	85%	Kepala Lurah

2	Kuantitas Kerja	Menangani jumlah layanan yang tinggi dalam satu periode waktu dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik.	100%	80%	Kepala Lurah
3	Pelaksanaan Tugas	Kegiatan dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan masyarakat secara efektif dan efisien.	100%	85%	Kepala Lurah
4	Tanggung Jawab	Upaya dalam memastikan setiap tugas dilaksanakan dengan jujur, tepat, dan sesuai ketentuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.	100%	75%	Kepala Lurah
Rata-Rata			81,25%		

Sumber: Olahan Data 2025

Hasil pengukuran kinerja pegawai berdasarkan KPI menunjukkan bahwa capaian masih berada di bawah target instansi sebesar 100%. Indikator kualitas kerja mencapai 85%, dengan kendala utama berupa lamanya penyelesaian dokumen dan kesalahan kerja yang menimbulkan keluhan masyarakat. Pada aspek kuantitas kerja, capaian sebesar 80% dipengaruhi oleh tingginya volume layanan, yang berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas pelayanan. Indikator pelaksanaan tugas berada pada angka 85%, namun belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia dan perubahan jadwal administrasi antarinstansi. Indikator tanggung jawab menunjukkan capaian terendah, yaitu 75%, yang dipengaruhi oleh kehadiran dan kedisiplinan kerja yang belum maksimal serta kurangnya koordinasi dalam penyusunan laporan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan adanya kesenjangan kinerja yang memerlukan evaluasi lebih mendalam untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan. Selanjutnya akan dijelaskan mengenai permasalahan motivasi kerja pada tabel 3. sebagai berikut:

Tabel 3

Indikator Kurangnya Motivasi Pegawai di Kelurahan Cilenggang

No	Masalah Pokok	Hasil Observasi
1	Motivasi Pegawai	Kurangnya kedisiplinan kerja, lemahnya pengawasan internal, serta minimnya pelatihan terkait etika pelayanan publik menyebabkan rendahnya rasa tanggung jawab pegawai serta kondisi emosional yang kurang stabil, sehingga berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sumber: Olahan Skripsi 2025

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:9) metode dekriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen). Dalam pendekatan ini, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi yaitu melalui penggabungan berbagai metode seperti observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan diskusi kelompok terfokus (FGD). Analisis data dilakukan secara induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

HASIL dan PEMBAHASAN

HASIL

Pada sisi kinerja pegawai dalam indikator kualitas kerja, pegawai mampu melaksanakan tugas dengan baik meskipun keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi hambatan. Kuantitas kerja dinilai memadai karena jumlah pegawai cukup dan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai kebutuhan. Pelaksanaan tugas juga berjalan cukup baik, namun tetap perlu ditingkatkan untuk mencapai akurasi kerja yang lebih optimal. Sementara itu, indikator tanggung jawab masih menjadi kelemahan utama, terlihat dari masalah kedisiplinan, kehadiran, dan pengaruh kondisi emosional pegawai terhadap pekerjaan.

Dari sisi motivasi kerja, hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa faktor internal sudah berjalan baik, seperti balas jasa yang diberikan kepada staf, kondisi hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan pegawai, serta adanya pengakuan dan pelatihan dari atasan. Namun, fasilitas kerja masih belum memadai sehingga memengaruhi kenyamanan dan kelancaran pelaksanaan tugas. Selain itu, pegawai umumnya telah menjalankan tugas sesuai tupoksi masing-masing, sehingga pekerjaan itu sendiri dapat menjadi sumber motivasi internal. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi kerja, dan penguatan aspek tanggung jawab serta penyediaan fasilitas kerja perlu menjadi fokus perbaikan ke depan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif mengenai kinerja pegawai di Kelurahan Cilenggang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dan aturan yang berlaku. Pegawai menunjukkan komitmen dalam melayani masyarakat, serta menjalankan tugas sesuai arahan pimpinan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang mengindikasikan bahwa kinerja pegawai belum sepenuhnya maksimal, baik dari aspek tanggung jawab kerja maupun hasil pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pemberian motivasi kerja kepada pegawai di Kelurahan Cilenggang, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pegawai di Kelurahan Cilenggang masih bergantung pada dorongan eksternal dari pimpinan, seperti arahan dan penghargaan. Namun, terdapat beberapa permasalahan seperti kurangnya kedisiplinan, lemahnya pengawasan internal, dan minimnya pelatihan etika pelayanan publik. Hal ini berdampak pada rendahnya rasa tanggung jawab dan stabilitas emosional pegawai, yang akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, motivasi kerja perlu ditingkatkan melalui pembinaan kedisiplinan, pelatihan berkelanjutan, serta penguatan motivasi intrinsik yang berbasis profesionalisme dan tanggung jawab.

Upaya yang akan dilakukan oleh instansi kelurahan dalam memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Cilenggang, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan dengan meningkatkan kedisiplinan kerja, memperkuat pengawasan dan evaluasi internal, memberikan pelatihan secara berkelanjutan, menciptakan sistem penghargaan yang adil dan transparan, serta menumbuhkan motivasi intrinsik pegawai melalui pembinaan nilai-nilai profesionalisme dan tanggung jawab kerja. Pimpinan kelurahan juga diharapkan mampu menjadi teladan serta menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh pegawai untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, kinerja pegawai belum mencapai target yang ditetapkan instansi, terlihat dari rendahnya capaian pada seluruh indikator KPI. Berbagai kendala seperti beban kerja tinggi, keterlambatan administrasi, keterbatasan SDM, serta masalah kedisiplinan dan koordinasi turut memengaruhi kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab pegawai. Temuan ini menegaskan perlunya upaya perbaikan dan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan.

Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya bagi instansi untuk tidak hanya fokus pada aspek internal saja, tetapi juga memperkuat faktor-faktor eksternal yang mendukung. Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan metode kualitatif dengan jumlah informan terbatas, sehingga generalisasi hasil mungkin tidak berlaku untuk semua instansi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi kuantitatif dengan sampel yang lebih besar untuk mengukur dampak kinerja secara statistik, serta mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi pelayanan pegawai di sektor publik.

PENGHARGAAN

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Penghargaan ini khusus disampaikan kepada Lembaga perguruan tinggi dan program studi yang telah memberikan dukungan administrative dan akademik selama kegiatan berlangsung. Ucapan terimakasih juga untuk ditujukan kepada seluruh pegawai kelurahan cilenggang kecamatan serpong kota tangerang selatan yang telah memberikan izin untuk penulis melaksanakan penelitian. Dukungan ini sangat berarti dalam keberhasilan pelaksanaan program serta penyusunan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep, dan indikator*. Zanafa Publishing.
- [2] Afuan, M., Ali, H., & Zefriyenni, Z. (2023). Peningkatan Kinerja dan Kepuasan Kerja: Motivasi, dan Komitmen Organisasi (Studi Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(6).
- [3] Ananda, T. A., & Dewi, N. K. (2024). Peran Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 34-43.
- [4] Amelia, H., & Setyawati, K. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(2), 106-120.
- [5] Bilqis, R. A. (2024). *Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Uptd Pengelolaan Prasarana Perhubungan Llj Wilayah II* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- [6] Calista, A., & Erlina, N. (2025). PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DESA NGUNANG KECAMATAN SANGA DESA. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 7(2), 1-12.

- [7] Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 107-119.
- [8] Gandung, M. (2023). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Roda Bangun Mandiri Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 66-70.
- [9] Ginting, H. A. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Lau Cimba Kabanjahe (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY).
- [10] Hasibuan, Malayu S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke 7)*. Jakarta: Bumi Aksara
- [11] Herwati, H., Tri, R., Arsyil, W., Deetje, J. S., Siti, Z., Kholis, A., ... & Barlian, K. (2023). Motivasi dalam Pendidikan (Konsep-Teori-Aplikasi).
- [12] Mane, H. A. (2022). *Pengantar Manajemen. Celebes Media Perkasa*.
- [13] Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan (Cetakan ke 14)*. Remaja Rosdakarya
- [14] Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Penerbit.
- [15] Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5475-5481.
- [16] Oktiani, I. (2017). Kreativitas guru dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik. *Jurnal kependidikan*, 5(2), 216-232.
- [17] Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- [18] PRIYATNA, I., & DWIKY, M. (2024). PENGARUH PELATIHAN, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV. ARYS MIKRO SUKAWATI, GIANYAR (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- [19] Randini, D. T., & Aesah, S. (2025). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Syawalindo Pratama Rezeki Sawangan Depok. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(4), 6894-6905.
- [20] Sadili, S. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- [21] Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *GOVERNANCE*, 1(2).
- [22] Sugiarti, E., & Persada, D. D. J. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Starbuck Coffee Di Tangerang Selatan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3).
- [23] Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-21)*. Penerbit.

[24] Suriadarma, E., David Ramdansyah, A., & Mumtazah Damarwulan, L. (2023). Mediasi komitmen organisasi pada kompetensi kerja dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja tenaga penyuluh. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(2), 97-109.

[25] Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Cetakan ke 6). Bandung: Alfabet

[26] Wahyuningsih, S., & Kirono, C. S. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 3(3), 1028-1033