

**PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik.(S.AP)*



OLEH :

**JOSE RIZAL
17042198/2017**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

ABSTRAK

Jose Rizal 2017/ 17042198	Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar
--------------------------------------	---

Produktivitas kerja merupakan suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan *output* dengan *input* seorang tenaga kerja untuk menghasilkan produk. Dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil dari suatu pekerjaan pegawai dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan. Produktivitas kerja seorang pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan dari kepuasan masyarakat. dengan adanya permasalahan antara produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, hal ini diteliti untuk semakin meningkatkan produktivitas pegawai tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Demi mencapai tujuan tersebut peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan angket dengan jumlah populasi sebanyak 101 orang (masyarakat). pengolahan data menggunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui pengaruh produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, bahwa adanya pengaruh positif produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat yang telah di uji menggunakan SPSS ver 16, variabel produktivitas kerja (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dan persentase kontribusi dari variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 77,2%. Maka dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi produktivitas kerja maka akan semakin tinggi juga kepuasan masyarakat atas produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai. Penelitian ini dilakukan guna untuk memperbaiki kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasi dimata masyarakat.

Kata Kunci: Produktivitas Kerja, Kepuasan Masyarakat.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar”**.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar (S.1) di Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tidak lupa penulis ungkapkan terimakasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Rasa Syukur dan terimakasih yang tak henti-hentinya kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan selama penulisan skripsi ini.
2. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, yang senantiasa mengiringi dalam do'a, memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis untuk terus meraih cita-cita.
3. Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan yang sangat besar serta memotivasi penulis selama penulisan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku penguji I dan Bapak Prof. Dr. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah menunjang pengurusan surat-menyurat dalam penelitian ini.
7. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan sehingga sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Drs. ARMEN YUDI, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian.
9. Kepada seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yang telah membantu memberi data dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
10. Katon Rizal, Icha Rizal, Dinda Rizal, selaku abang kandung penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini.
11. Info kontrakan sebagai wadah sekaligus teman hidup yang saya cintai, terimakasih telah membantu, berkorban dan memberikan dukungan yang tak henti-hentinya dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah menjadi *support system* selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

13. Gabriel Ortega Sanja, Hostoris Soeterman Halawa, Meidi Fikri Bukerti Tanjung. Telah bersama berjuang mengawali perkuliahan ini dari awal sampai akhir.
14. Serta banyak pihak lainnya yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Teriring dalam lantunan do'a semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan dan menjadi amal ibadah. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara serta bermanfaat bagi pembaca. Amin ya rabbal'alam.

Padang, 27 Juli 2021
Penulis

Jose Rizal
2017/1704298

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Kajian Teoritis.....	12
1. Kepuasan Masyarakat.....	12
2. Produktivitas Kerja.....	19
3. Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	27
B. Kajian Relevan.....	31
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Operasional Variabel.....	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
1. Populasi Penelitian.....	37
2. Sampel Penelitian.....	37
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Jenis, Teknik Pengumpulan Data.....	40

1. Jenis Data.....	40
2. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Validitas dan Reliabilitas.....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	44
H. Teknis Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Uji Asumsi Klasik.....	47
3. Uji Regresi.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Temuan Umum.....	50
1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	50
2. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	60
B. Temuan Khusus.....	62
1. Deskripsi Variabel.....	62
2. Uji Asumsi Klasik.....	73
3. Uji Regresi Sederhana.....	77
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
D. Keterbatasan Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	31
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3. 2 Jumlah Masyarakat yang Berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.....	37
Tabel 3. 3 Tolak Ukur Jawaban Pertanyaan Untuk Responden.....	40
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Produktivitas Kerja.....	42
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	43
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 1 Batas- Batas Wilayah Kabupaten Tanah Datar.....	50
Tabel 4. 2 Luas Wilayah Administrasi Kecamatan di Kabupaten Tanah Datar....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4. 7 Hasil Nilai Mean dan TCR Indikator Kemampuan.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Nilai Mean dan TCR Indikator Meningkatkan Hasil yang Dicapai	64
Tabel 4. 9 Hasil Mean dan TCR Indikator Semangat Kerja.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Nilai Mean dan TCR Indikator Pengembangan Diri.....	65
Tabel 4. 11 Hasil Nilai Mean dan TCR Indkator Efisien.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Nilai Mean dan TCR Variabel Produktivitas Kerja.....	67
Tabel 4. 13 Hasil Nilai Mean dan TCR Indikator Kinerja Pelayanan yang Diberikan.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Nilai Mean dan TCR Indikator Harapan Konsumen.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Nilai Mean dan TCR Variabel Kepuasan Masyarakat.....	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov.....	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokorelasi X terhadap Y.....	76
Tabel 4. 18 Hasil Uji Linearitas X terhadap Y.....	76
Tabel 4. 19 Hasil Coefficients X terhadap Y.....	78
Tabel 4. 20 Hasil Uji Anova X terhadap Y.....	78
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi X terhadap Y.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Tanah Datar.....	52
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.....	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas P-Plot X Terhadap Y.....	74
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas X terhadap Y.....	75

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat di berbagai sektor kehidupan menjadi salah satu peran penting dari pemerintah. Berkaitan dengan yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat tersebut, tentunya pemerintah melewati suatu kegiatan yang bernama pelayanan. Sebagai pelayan publik tentunya pemerintah berusaha memenuhi harapan masyarakatnya dengan hasil kerja pegawai yang optimal dan berkualitas.

Perhatian pemerintah yang dilakukan selain pelayanan yaitu berupa fasilitas yang dapat diterima masyarakat dari proses pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang diterima. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat diberbagai sektor menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah pusat maupun daerah.

Pandangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang masih berbelit dalam prosedur pelayanan, tidak efisiensinya waktu pelayanan, semangat kerja, disiplin kerja, dan kerja pegawai, penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana, masih menjadi persoalan yang dihadapi saat ini. Persoalan yang ada tentu tidak dibiarkan saja, tetapi menjadi dorongan bersama bagi pemerintah bersama masyarakat untuk saling memahami dan mencari solusi terbaik sehingga pandangan masyarakat terhadap pelayanan dari waktu ke waktu berubah menjadi pandangan yang positif.

Menurut Aldri dan Muhammad Ali (2012) mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atau masyarakat dapat diukur dari respon positif

atau negatif mereka terhadap layanan yang mereka terima. Menurut Kotler dalam (Egis dkk , 2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara kesan terhadap kerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya sehingga menghasilkan perasaan senang atau kecewa pada seseorang. Lovelock dan Wirtz dalam (Dailiati,2008) menyatakan bahwa kepuasan sebagai sikap yang diputuskan dengan dasar setelah mendapatkan suatu pengalaman. Menurut (Mukarom & Laksana,2015) ada 14 unsur yang menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kedisiplinan petugas, kenyamanan lingkungan, tanggung jawab petugas, keamanan lingkungan, kepastian biaya, kepastian jadwal, dan keadilan mendapatkan pelayanan.

Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, untuk itu instansi pemerintah harus berusaha menjamin agar faktor yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dapat dipenuhi secara maksimal, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah produktivitas kerja, mempunyai kaitan yang erat dengan keinginan dan kemauan seseorang untuk mencapai sesuatu yang lebih baik.

Menurut Siagian 2003:154 dalam (Hamsinah.B, 2005) menjelaskan bahwa Produktivitas adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan keluaran (output) yang optimal bahkan kalau mungkin yang maksimal.

Prduktivitas kerja merupakan suatu masalah yang harus mendapat perhatian serius dari pihak instansi, karena peningkatan produktivitas kerja pegawai tidak

akan terjadi dengan sendirinya, tetapi harus ada usaha dan peran serta baik dari pihak instansi maupun dari pihak dari pegawai itu sendiri.

Menurut Arif Suyoko (dalam Muflihini 2009) produktivitas yaitu mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya. Produktivitas kerja pegawai juga dapat menentukan untuk tercapainya suatu tujuan yang diharapkan oleh sebuah administrasi publik. Menurut Simanjuntak (dalam Sutrisno 2009), produktivitas kerja pegawai juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: 1) pelatihan, seperti: keterampilan, sikap, disiplin, dan etika kerja. 2) kualitas dan kemampuan fisik pegawai, seperti: tingkat pendidikan, motivasi kerja, etos, mental, dan kemampuan fisik pegawai. 3) Hubungan antara atasan dan bawahan, seperti: kepemimpinan, teman bekerja, dan lingkungan sosial.

Maka dari itu produktivitas merupakan salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, karena produktivitas kerja pegawai mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan kepentingan masyarakat dan pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi serta pegawainya.

Kabupaten Tanah Datar adalah salah satu daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus sendiri pemerintahannya (desentralisasi) sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Datar tertuang dalam 26 urusan wajib dan pilihan, dimana salah satunya mengenai kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar merupakan unsur pendukung pemerintah di bidang kependudukan, yang dipimpin

oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati Tanah Datar melalui Sekretaris Daerah, yang tugas dan fungsinya dikoordinasikan oleh asisten Administrasi Umum. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yaitu melaksanakan urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, yang diatur dalam peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

Berdasarkan obeservasi yang penulis lakukan pada tanggal 07 september 2020, dapat terlihat bahwa produktivitas kerja terhadap kepuasan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah datar masih terdapat beberapa permasalahan seperti masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang ketetapan waktu dalam pengurusan surat-surat yang tidak sesuai dengan ketetapan waktu yang telah di tetapkan oleh instansi, pegawai yang kurang resposnsive dalam melayani masyarakat, prosedur yang berbelit-belit dan sarana prasana yang belum memadai. Hal ini sesuai dengan wawancara bersama ibu A Masyarakat Kabupaten Tanah Datar.

“... Ibu A masyarakat di kab tanah datar mengurus dokumen surat menyurat untuk kebutuhan pribadi ataupun keluarga, ibu A mengurus perbaikan Kartu keluarga dan sejumlah berkas lainnya. Ibu A sudah mengikuti aturan yang sudah ada namun, ibu A mendapatkan respons pegawai yang kurang baik seperti, tata bicara yang tidak enak di dengar, acuh terhadap kebutuhan masyarakat, proses yang berbelit-belit dan penetapan waktu penyelesaian dokumen pun tidak tepat waktu, jelas ini menunjukkan sikap yang tidak baik, ditambah ruang tunggu yang cukup sempit dan gerah serta serta sosialisai yang kurang dari pegawai terhadap pengurusan dokumen secara online. (wawancara dengan masyarakat 7 semptember 2017).”

Dalam hal ini penulis melihat masyarakat merasakan harapan yang kurang baik karena adanya pegawai yang kurang responsif dalam menjalankan tugasnya seperti mengurus dan melayani masyarakat dalam pemeriksaan berkas, terkadang masyarakat sering kali dihadapkan dengan respons pegawai yang kurang baik dan proses yang berbelit-belit, dalam penetapan waktu penyelesaian dokumen juga tidak tepat waktu, serta kurangnya sosialisasi dari pegawai terkait pengurusan dokumen kependudukan secara online. Sebagai abdi negara seharusnya aparatur pemerintah menjalankan tugasnya dengan layanan prima dan memiliki rasa peduli dan empati yang tinggi dalam hal pelayanan kepada masyarakat. masih terdapat juga beberapa pegawai yang hanya mementingkan pekerjaannya selesai, namun disisi lain masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Adapun persoalan lain yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti yang di terangkan juga oleh Bapak A selaku pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

“....Kami sebagai pegawai menemukan kendala seperti minimnya pengetahuan masyarakat akan perkembangan teknologi, dimana kami harus bekerja lebih ekstra lagi menghadapi situasi yang ada dilapangan dan kami terus berusaha memberikan layanan yang prima kepada masyarakat, agar masyarakat merasa aman dan nyaman dalam hal pengurusan dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar” (wawancara dengan pegawai).”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa mereka menjamin telah memberikan pelayanan yang prima dan yang terbaik terhadap masyarakat. Namun, kendala- kendala pun juga ditemukan oleh beberapa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar seperti, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya

kepemilikan dokumen kependudukan, masalah data dalam mengajukan permohonan dokumen masyarakat kurang lengkap dari prosedur yang telah ditetapkan dan minim pengetahuan masyarakat akan perkembangan teknologi.

Hasil observasi awal dari wawancara diatas tergambar adanya persoalan yaitu, masyarakat mengeluhkan pegawai yang kurang responsive dalam lingkungan instansi yang membuat pandangan masyarakat terhadap kinerja pegawai menjadi buruk, seperti melayani masyarakat dalam pengurusan surat menyurat pegawai kurang respons terhadap masyarakat sehingga masyarakat yang mengurus surat menyurat menjadi tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Prosedur yang berbeli-belit yang membudaya di lingkungan kerja di instansi juga membuat penilaian terhadap instansi menjadi buruk, seperti masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dihadapkan dengan prosedur yang berbelit-belit seperti kelengkapan dokumen, surat pengantar, yang seharusnya bisa dicarikan alternatif lainnya, sehingga masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke instansi, dimana masyarakat tanah datar sendiri memiliki jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal ke instansi, sehingga tidak mungkin untuk balik lagi ke rt/camat untuk melengkapi dokumen yang belum lengkap. Dalam penetapan waktu pengurusan surat-surat juga tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan, ditambah Lingkungan instansi yang kurang nyaman. Seperti sarana prasarana instasi yang belum memadai, tempat ruang tunggu, kipas angin dan ruangan yang sempit, yang membuat masyarakat menjadi jenuh dan kurang nyaman untuk mengurus data kependudukan ditambah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai terkait pengurusan data kependudukan secara online..

Berdasarkan pengamatan penulis dapat diketahui bahwa produktivitas kerja pegawai belum maksimal sehingga masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Selain itu dalam penelitian ini, produktivitas kerja pegawai diduga sebagai faktor yang signifikan dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Dari uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil topik bahasan **“Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar”**.

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, dari uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah. Adapun identifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Masih adanya masyarakat yang mengeluhkan respon pegawai yang kurang baik dalam proses pengurusan data kependudukan.
2. Masyarakat mengeluhkan atas lambatnya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, contohnya yaitu pegawai kurang tanggap dalam penyelesaian pekerjaannya terutama dalam finishing penerbitan KTP, KK, AKTE KELAHIRAN dan dokumen lainnya.
3. Sarana dan prasarana belum memadai yang membuat masyarakat merasa kurang nyaman dan jenuh untuk mengurus data kependudukan.
4. Masyarakat merasa tidak dapat keadilan ketika terdapat pegawai yang mendahulukan antrian kerabat daripada masyarakat lain yang sudah menunggu lama dalam proses pengurusan data kependudukan.

5. Masyarakat kurang paham dengan tata cara mengurus data kependudukan secara online dikarenakan Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar tentang mendaftar online melalui sms gateway terkait dokumen kependudukan.
6. Progam mengurus data kependudukan secara online tidak efektif dan tidak menguntungkan bagi masyarakat dikarenakan kurangnya petugas yang turun ke lapangan terkait pengurusan dokumen online kependudukan.
7. Masih terdapat prosedur yang berbeli-belit dan membingungkan masyarakat dalam pengurusan data kependudukan.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah dalam penelitian adalah agar tidak terjadi kesalah pahaman, dan mengingat keterbatasan kemampuan peneliti serta luasnya permasalahan, maka peneliti membatasi masalah pada pengaruh produktivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan berbagai latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah datar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar
2. Untuk mengetahui seberapa besarkah Pengaruh Produktivitas Kerja terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dibidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi khususnya.
- b. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara lebih mendalam mengenai Pengaruh Produktivitas Kerja dan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan memperluas wawasan berpikir penulis, serta dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai Pengaruh Produktivitas Kerja dan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

b) Bagi Instansi/ Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menjadi acuan pemerintah dalam melakukan evaluasi berupa Pengaruh Produktivitas Kerja dan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

c) Bagi Penelitian Lainnya

Menambah wawasan pengetahuan yang dapat dijadikan referensi sekaligus sebagai bahan perbandingan bagi penelitian lain yang tertarik dalam melakukan penelitian yang serupa mengenai Pengaruh Produktivitas Kerja dan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

