



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Program Sarjana**

Terakreditasi Unggul

BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bandung Barat**

Skripsi

Oleh:

Nanda Shelly Susanti
6072001028

Bandung
2024



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Program Sarjana**

Terakreditasi Unggul

BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bandung Barat**

Skripsi

Oleh:

Nanda Shelly Susanti

6072001028

Pembimbing:

Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nanda Shelly Susanti
Nomor Pokok : 6072001028
Judul : Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 12 Juli 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji


Ketua sidang merangkap anggota

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D.

: 

Sekretaris

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

: 
_____ 17072024

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : Nanda Shelly Susanti
Nomor Pokok Mahasiswa : 6072001028
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing : Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. (19850108) Pembimbing Tunggal
Hari dan tanggal ujian skripsi : Jumat, 12 Juli 2024
Judul (Bahasa Indonesia) : Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
Judul (Bahasa Inggris) : The Influence of Organizational Performance on Community Satisfaction At the Population and Civil Registration Service West Bandung Regency

1. Perbaiki Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia)

Judul (Bahasa Inggris)

2. Perbaiki Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) :

- Susunan abstrak perlu diperbaiki (paragraf 1 memuat tujuan penelitian, paragraf 2 memuat teori yang dipergunakan, paragraf 3 menjelaskan metode yang digunakan, dan paragraf 4 memuat hasil penelitian)
- Penulisan daftar pustaka perlu dikelompokkan
- Format penulisan khususnya daftar isi
- Kutipan lebih baik menggunakan footnote saja karena tercantum juga running note
- Struktur kalimat perlu ditinjau kembali

3. Perbaiki di Bab 1 - Klaim bahwa tidak pernah ada survei kepuasan masyarakat sehingga perlu mencantumkan sumber
- rumusan pertanyaan penelitian nomor 2 perlu disesuaikan kembali

4. Perbaiki di Bab 2 - Perlu kajian mengenai kinerja organisasi pelayanan publik
- Perlu uraian Kepuasan pengguna layanan Disdukcapil KBB
- Perlu kajian mengenai Public Service Performance & Public Service Satisfaction
- Perlu uraian mengenai disconfirmation theory
- Pedoman Menpan RB No. 5 Tahun 2023 mengenai Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

5. Perbaiki di Bab 3 - rancangan penelitiannya adalah korerasional
- populasi penelitian perlu disesuaikan

6. Perbaiki di Bab 4 Menyesuaikan

7. Perbaiki di Bab 5 Menyesuaikan

Bandung, 13 April 2024

Ketua Program Studi,

kaprodi_iap.fisip@unpar.ac.id
7/12/2024 9:34:23

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos.,
M.A.P.

Penguji,

kristian.widya@unpar.ac.id
7/12/2024 11:04:02

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D.

Penguji (Pembimbing),

gina@unpar.ac.id
7/12/2024 9:21:26

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Penguji,

hasta@unpar.ac.id
7/12/2024 10:38:50

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nanda Shelly Susanti

NPM : 6072001028

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan

Masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juni 2024



Nanda Shelly Susanti

Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kanupaten Bandung Barat

ORIGINALITY REPORT

30%
SIMILARITY INDEX

28%
INTERNET SOURCES

17%
PUBLICATIONS

15%
STUDENT PAPERS

ABSTRAK

Nama : Nanda Shelly Susanti

NPM : 6072001028

Judul : Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Dengan adanya temuan masalah selama melakukan observasi ke lapangan, maka penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Teori yang digunakan sebagai landasan untuk melakukan penelitian yakni menggunakan teori kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Adapun dimensi dari teori kinerja yang dijadikan acuan mencakup produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas. Sedangkan dimensi dari teori kepuasan masyarakat yang dijadikan acuan mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan saran dan masukan.

Metode penelitian yang dipilih yakni menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan lembar kuesioner dan form online sebagai instrumen utama pengumpulan data, serta wawancara singkat dengan masyarakat sebagai sasaran dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh dari variabel kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat.

Yang mana, ditemukan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kinerja organisasi memiliki nilai yang tinggi berdasarkan jawaban dari responden serta berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga diperoleh nilai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terkait kinerja organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat, diantaranya yaitu kemudahan dalam mengakses pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, kesesuaian produk hasil pelayanan, serta tidak adanya tuntutan biaya untuk mendapatkan pelayanan, atau pelayanan diberikan secara gratis untuk seluruh masyarakat. Penelitian berkontribusi penting dalam menambah pemahaman tentang seberapa berpengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat di sektor pelayanan publik. Temuan paling penting dalam penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kinerja organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat untuk dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Kepuasan Masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat

ABSTRACT

Name : Nanda Shelly Susanti

NPM : 6072001028

Title : *The Influence of Organizational Performance on Community Satisfaction at the West Bandung Regency Population and Civil Registration Service*

With the discovery of problems during field observations, research was carried out with the aim of finding out the influence of organizational performance on community satisfaction in the West Bandung Regency Dukcapil Office.

The theory used as a basis for conducting research is the theory of organizational performance and community satisfaction. The dimensions of performance theory that are used as a reference include productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Meanwhile, the dimensions of community satisfaction theory that are used as a reference include requirements, procedures, time, costs, product specifications, implementer competence, implementer behavior, infrastructure, as well as handling complaints, suggestions and input..

The research method chosen was to use a quantitative method by distributing questionnaires and online forms as the main instruments for data collection, as well as short interviews with the community as research targets. The sample in this research is people who have received services at the West Bandung Regency Dukcapil Disdukcapil. Data analysis was carried out using a simple linear regression method to test the influence of organizational performance variables on community satisfaction.

Where, research results were found which showed that organizational performance had a high value based on answers from respondents and had a positive effect on community satisfaction. So that a high level of community satisfaction is obtained. Several factors determine the level of community satisfaction regarding the performance of the West Bandung Regency Dukcapil Disdukcapil organization, including ease of accessing services, clarity of service procedures, suitability of service products, as well as no demands for fees to obtain services, or services provided free of charge to the entire community. Research makes an important contribution in increasing understanding of how influential organizational performance is on public satisfaction in the public service sector. The most important finding in this research is the importance of improving organizational performance in meeting the needs and expectations of the community in order to increase their level of satisfaction with the services provided by the West Bandung Regency Dukcapil Office.

Keywords: Organizational Performance, Community Satisfaction, West Bandung Regency Disdukcapil Office.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat mengerjakan skripsi dengan judul : Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat. Tujuan penyusunan penelitian ini yakni untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Kota Bandung.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan pengetahuan pembaca. Untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, tentunya penulis juga dibantu oleh banyak pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra,M.Si selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya, dan tak luput dari upaya pembimbing yang telah bekerja keras membimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya :

1. Kepada Bapa dan Mama yang senantiasa memberikan semangat serta doa yang tidak ada hentinya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Seluruh Dosen, staff, karyawan administrasi, dan pekaya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, khususnya di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Kependudukan (PDIP) dimana penulis pernah diberikan kesempatan untuk mengabdikan kepada masyarakat bersama dengan rekan penulis, kepada Bapak Aji, Bapak Indra, Bapak Ilman, Bapak Pri, Bapak Wiki, Bapak Agus, Bapak Abdul, dan Ibu Elin yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dalam hal penyediaan informasi dan data.
5. Kepada Alvianita yang penulis anggap seperti keluarga sendiri, bukan hanya rekan sejawat, ataupun sahabat, namun juga sebagai mentor dalam kehidupan penulis, yang juga turut andil dalam setiap proses perkuliahan penulis sejak masa awal kuliah hingga masa akhir kuliah. Tanpa dukungan tenaga, pikiran, serta perhatiannya, penulis tidak akan dapat menyelesaikan dan menikmati masa perkuliahan dengan baik, sampai pada pelaksanaan penyusunan penelitian skripsi.
6. Kepada Rizal, Martina, Novena, Tiara, Salsabila, Nabila, Mila, yang merupakan sahabat dan rekan sejawat selama masa perkuliahan, yang selalu mengingatkan dan menguatkan penulis dalam proses penyusunan penelitian skripsi.
7. Kepada A Fajar, A Ricky, A Eka, A Suhe, Teh Sinta, Teh Veve, Indra, Alpin, Ramdan, Thomas, dan teman-teman Taruna Budi Daya yang menjadi penguat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Bandung, 14 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nanda Shelly Susanti' written in a cursive style.

Nanda Shelly Susanti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT.....	II
KATAPENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
2.1 Kinerja	100
2.1.1 Kinerja Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Pengertian Kinerja Menurut Peraturan	11
2.1.3 Pengertian Kinerja Organisasi Menurut Ahli	11
2.1.4 Dimensi Kinerja Organisasi.....	20
2.2 Kepuasan Masyarakat	22
2.2.1 Kepuasan Pengguna Layanan Publik.....	22
2.2.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat Menurut Peraturan.....	24
2.2.3 Pengertian Kepuasan Masyarakat Menurut Ahli	24
2.2.4 Dimensi Kepuasan Masyarakat	28
2.3 Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan	30
2.4 Model Penelitian	32
2.5 Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Rancangan Penelitian	36

3.2 Pengukuran Variabel	37
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	37
3.2.2 Uji Validitas.....	50
3.2.3 Uji Reliabilitas.....	53
3.2.4 Skala Pengukuran.....	54
3.3 Populasi dan Sampel	56
3.3.1 Populasi	56
3.3.2 Sampel.....	56
3.4 Pengumpulan Data	58
3.4.1 Bentuk data.....	58
3.4.2 Ukuran data.....	58
3.4.3 Sumber data.....	59
3.4.4 Teknik Pengumpulan data.....	60
3.5 Transformasi data	61
3.6 Analisis Data	62
3.6.1 Asumsi klasik.....	63
3.6.2 Analisis korelasi sederhana.....	64
3.6.3 Uji koefisien determinasi.....	65
3.6.4 Analisis regresi linier sederhana.....	66
3.6.5 Uji hipotesis (Uji t).....	66
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	69
4.1 Profil Responden	69
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil KBB.....	69
4.1.2 Visi dan Misi.....	69
4.2 Susunan dan Struktur Disdukcapil	70
4.2.1 Susunan organisasi.....	70
4.2.2 Struktur organisasi.....	71
4.3 Sumber daya manusia	71
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
5.1 Hasil Penelitian	72
5.1.1 Karakteristik responden.....	72

5.1.2 Kinerja organisasi (X).....	77
5.1.3 Rekapitulasi tanggapan responden tentang kinerja.....	90
5.1.4 Kepuasan masyarakat (Y).....	91
5.1.5 Rekapitulasi tanggapan responden tentang kepuasan.....	112
5.1.6 Uji asumsi klasik.....	113
5.1.7 Analisis korelasi.....	118
5.1.8 Uji determinasi.....	119
5.1.9 Analisis regresi linier sederhana.....	119
5.1.10 Uji hipotesis (Uji t).....	120
5.2 Pembahasan	122
5.2.1 Kinerja organisasi.....	122
5.2.2 Kepuasan masyarakat.....	124
5.2.2 Pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasana masyarakat.	127
BAB VI PENUTUP.....	129
6.1 Kesimpulan	129
6.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3 1 Operasional Variabel Kinerja Organisasi	37
Tabel 3 2 Operasional Variabel Kepuasan Masyarakat	43
Tabel 3 3 Hasil Uji Validitas Kinerja Organisasi (X)	51
Tabel 3 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	52
Tabel 3 5 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 3 6 Skala Likert	55
Tabel 3 7 Kriteria untuk menilai Kinerja Organisasi	55
Tabel 3 8 Kriteria untuk menilai Kepuasan Masyarakat	55
Tabel 3 9 Derajat Kekuatan Korelasi	65
Tabel 5 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 5 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia	73
Tabel 5 3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 5 4 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 5 5 Karakteristik responden berdasarkan Asal Kecamatan	76
Tabel 5 6 Tanggapan responden mengenai Dimensi Produktivitas	77
Tabel 5 7 Kategori Produktivitas	78
Tabel 5 8 Tanggapan responden mengenai Dimensi Kualitas Layanan	80
Tabel 5 9 Kategori Kualitas Layanan	81
Tabel 5 10 Tanggapan responden mengenai Dimensi Responsivitas	82
Tabel 5 11 Kategori Responsivitas	84
Tabel 5 12 Tanggapan responden mengenai Dimensi Responsibilitas	85
Tabel 5 13 Kategori Responsibilitas	86
Tabel 5 14 Tanggapan responden mengenai Dimensi Akuntabilitas	88
Tabel 5 15 Kategori Akuntabilitas	89
Tabel 5 16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kinerja Organisasi	90
Tabel 5 17 Tanggapan responden mengenai Dimensi Persyaratan	91

Tabel 5 18 Kategori Persyaratan	92
Tabel 5 19 Tanggapan responden mengenai Dimensi Prosedur	93
Tabel 5 20 Kategori Prosedur	94
Tabel 5 21 Tanggapan responden mengenai Dimensi Waktu Pelayanan	96
Tabel 5 22 Kategori Waktu Pelayanan.....	97
Tabel 5 23 Tanggapan responden mengenai Dimensi Biaya	98
Tabel 5 24 Kategori Biaya	99
Tabel 5 25 Tanggapan responden mengenai Dimensi Produk Spesifikasi	100
Tabel 5 26 Kategori Produk Spesifikasi.....	101
Tabel 5 27 Tanggapan responden mengenai Dimensi Kompetensi Pelaksana	102
Tabel 5 28 Kategori Kompetensi Pelaksana	103
Tabel 5 29 Tanggapan responden mengenai Dimensi Perilaku Pelaksana	104
Tabel 5 30 Kategori Perilaku Pelaksana	106
Tabel 5 31 Tanggapan responden mengenai Dimensi Sarana Prasarana.....	107
Tabel 5 32 Kategori Sarana Prasarana	109
Tabel 5 33 Tanggapan responden mengenai Dimensi Pengaduan, Saran dan Masukan	110
Tabel 5 34 Kategori Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	111
Tabel 5 35 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kinerja Organisasi.....	113
Tabel 5 36 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	114
Tabel 5 37 Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	116
Tabel 5 38 Hasil Perhitungan Uji Heteroskedastisitas.....	116
Tabel 5 39 Hasil Perhitungan Uji Korelasi	118
Tabel 5 40 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi (Coefficients).....	119
Tabel 5 41 Hasil Perhitungan Uji t.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	32
Gambar 2 Struktur Organisasi di Disdukcapil KBB	71
Gambar 3 Grafik Normalitas.....	115
Gambar 4 Grafik Heteroskedastitas	117
Gambar 5 Kurva Daerah Hipotesis	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 2 Google Form.....	141
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	142
Lampiran 4 Nilai R Tabel dan T Tabel.....	151
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan	151

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkaitan dengan pelayanan publik, tentu sebuah organisasi publik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhannya, sehingga pada akhirnya masyarakat akan merasa puas. Kinerja organisasi pun dapat dinilai berdasarkan pelaksanaan pelayanan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, dewasa ini justru banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas terkait pelayanan yang telah mereka dapatkan dari organisasi publik. Pasalnya, tidak semua organisasi publik telah menerapkan prinsip *good governance* dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat.

Padahal jika melihat daripada teori *good governance* sendiri, *Good Governance* dapat diartikan sebagai langkah atau cara mengelola urusan–urusan publik. *Good governance* didefinisikan sebagai "*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*". Adapun pengertian *good governance* menurut United Nation Development Program (UNDP), *good governance* didefinisikan sebagai "*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all level*". Sehingga secara garis besar, konsep *good governance* merupakan suatu konsep

yang berpedoman pada proses pencapaian suatu keputusan atau kebijakan yang dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaannya.¹

Kemudian, masalah terkait belum terwujudnya prinsip daripada *good governance* tersebut dapat dilihat dengan temuan masalah di lapangan yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, masih banyak masyarakat yang merasa belum terpenuhi harapan dan kebutuhannya saat memproses pelayanan administrasi dan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat. Dengan demikian, masyarakat merasa kurang puas akan kinerja dari organisasi itu sendiri. Hal-hal tersebut secara garis besar menyangkut kualitas pelayanan publik, aksesibilitas pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, serta pemanfaatan inovasi pelayanan publik yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Padahal seperti yang dituturkan oleh Agus Dwiyanto, kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dapat dibuktikan berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Populi Center yang menyebutkan bahwa masyarakat kerap mengeluh akan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Keluhan paling tinggi yakni terkait persyaratan yang berbelit sebesar 11,4%. Kemudian disusul dengan keluhan terkait waktu pelayanan yang lambat sebesar 11,3%. Keluhan ketiga dengan tingkat keluhan yang tinggi yaitu terkait pelayanan publik yang kurang transparan sebesar 9,7%. Adapun

¹ Mardiasmo (2004)

keluhan lainnya yakni keluhan masyarakat terhadap birokrasi yang berbelit 9,3%, sarana dan prasarana yang tidak memadai 8,6%, biaya mahal 8,4%, pelayanan tidak sesuai 6,2%, pungutan liar 4,8%, ketidakjelasan prosedur 3,8%, tidak responsif terhadap pengaduan (3,6%), kualitas/kompetensi SDM rendah (3%), dan perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%).²

Fenomena tersebut tentu sangat memprihatinkan, belum lagi apabila ditambah dengan kondisi dari para penyelenggara pemerintahan yang memiliki sikap dan pandangan menyimpang akan pemikiran bahwa mereka lah yang sepatutnya ‘dilayani’. Padahal, para administrator publik semestinya mengemban tugas dan fungsi sebagai pelayan dari masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dari pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam tatanan birokrasi dan pemerintahan, guna mewujudkan prinsip *good governance* khususnya di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Setelah ditelusuri, bahkan Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat ternyata belum pernah melakukan survei kepuasan masyarakat. Pernyataan akan kondisi tersebut disampaikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat yakni Bapak A yang mengatakan bahwa:

“Selama ini Disdukcapil memang belum pernah menyelenggarakan survei kepuasan kepada masyarakat, belum pernah ada arahan dari pimpinan untuk

²Databoks. 2021. Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Diakses dari, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>

*melakukannya. Mungkin karena ada kekhawatiran akan tanggapan dari masyarakat terkait pelayanan yang telah kami berikan”.*³

Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa selama ini pemerintah belum sepenuhnya mendengarkan aspirasi dan menjalankan kebijakan yang berbasis aspirasi masyarakat. Sehingga dalam proses pembuatan kebijakan terkait pemberian layanan, pemerintah tidak tahu apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat.

Maka kepuasan masyarakat menjadi penting, hal tersebut sesuai dengan yang dituturkan oleh Ryzin (2004) *Overall citizen satisfaction can be defined as a citizen's summative judgment regarding the performance of his or her local government with respect to the quality of basic urban services.*

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan publik yang baik dan berkualitas ternyata menjadi salah satu faktor penentu akan tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terkait kinerja organisasi secara keseluruhan. Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut mencakup kecepatan, efisiensi, dan akurasi, dalam proses administrasi kependudukan. Jika pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik, masyarakat akan merasa dihargai, diprioritaskan, dan terbantu dalam pemenuhan kebutuhan administrasi mereka. Hal ini berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Selain pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat juga memerlukan akses yang mudah dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan

³Hasil Wawancara dengan salah satu pegawai di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat yang menjabat sebagai KASI berinisial (A) pada tanggal, 22 Maret 2024

pencatatan sipil. Akan tetapi, ada kondisi dimana masyarakat justru merasa kesulitan untuk bisa mengakses hal tersebut. Beberapa masalah terkait aksesibilitas tersebut diantaranya seperti jarak tempuh untuk mendapatkan pelayanan di Disdukcapil bagi warga yang tinggal di daerah-daerah terpinggir di Kabupaten Bandung Barat, seperti warga dari kecamatan rongga, dan kecamatan saguling. jika kendala untuk mendapatkan pelayanan secara *offline* secara garis besar menyangkut aksesibilitas lokasi kantor Disdukcapil, adapula kendala lain terkait aksesibilitas untuk mendapatkan pelayanan secara daring atau *online*. Kendala tersebut yakni adanya kesenjangan bagi masyarakat yang belum mengerti bagaimana cara memperoleh pelayanan secara online, walaupun Disdukcapil telah menyediakan web resmi SIDILAN bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara *online*.

Masalah terkait transparansi kadang masih sering terjadi dalam lingkup pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas ketika terkendala atau mengalami keterlambatan dalam mendapatkan pelayanan. Hal lain yang juga kerap menimbulkan masalah ketika melakukan proses pelayanan adalah adanya inovasi layanan publik yang tidak dikelola dengan baik. Pasalnya, walaupun Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah memiliki web pelayanan online yang seharusnya lebih mudah diakses dan dijangkau oleh seluruh masyarakat, akan tetapi dalam temuan di lapangan, inovasi tersebut belum sepenuhnya menjawab harapan dan kebutuhan dari masyarakat. menjadi penting juga terkait penerapan dan pemanfaatan teknologi yang efektif dalam proses administrasi kependudukan yang dapat membawa

manfaat signifikan bagi masyarakat. Sehingga inovasi tersebut juga masih perlu dievaluasi sejauh mana penggunaannya efektif dan efisien dalam membantu proses pemberian layanan, dan sejauhmana inovasi tersebut mendukung dalam penilaian kinerja organisasi oleh masyarakat berdasarkan survey kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat?
3. Seberapa besar pengaruh kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi masyarakat dengan memfokuskan pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan meningkatkan kinerja organisasi, diharapkan akan ada peningkatan kepuasan masyarakat karena mereka akan mengalami proses administrasi yang lebih lancar, cepat, akurat, dan mudah.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan bagi pihak terkait, khususnya bagi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat. Begitupun dengan temuan informasi dalam penelitian ini, diharapkan dapat digunakan untuk menyusun langkah strategis dalam menyusun dan menjalankan kebijakan yang lebih baik guna meningkatkan kinerja organisasi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap organisasi.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan manfaat penting guna meningkatkan kinerja organisasi serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam proses administrasi kependudukan dalam lingkup organisasi publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam dalam tiga bab untuk memberikan gambaran penelitian sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Berisi latar belakang yang menjelaskan pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat penting untuk diteliti. Penjelasan mengenai

rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai serta manfaat penelitian berdasarkan kepentingan teoritis dan praktis yang didapat. Diakhiri dengan sistematika mengenai pokok-pokok pembahasan dari setiap bab.

Bab II : Kerangka Teori

Berisi pembahasan konsep yang digunakan secara teoritis untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diawali dengan teori dan konsep mengenai kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat, serta pengaruh keduanya yang secara teoritis menjadi landasan untuk menganalisis **hasil penelitian**.

BAB III : Metode Penelitian

Berisi penjelasan mengenai teknik yang digunakan dalam penelitian ini berupa rancangan penelitian , populasi dan sampel , pengukuran dan instrument penelitian secara rinci menjelaskan operasional variabel , skala pengukuran , realibilitas dan validitas instrument serial pengumpulan data berisi teknik pengumpulan data yang dianggap mampu untuk menjelaskan fenomena yang diteliti serta metode analisis data yang digunakan untuk menginterpretasikan data yang telah terkumpul.

BAB IV : Profil Dinas

Berisi tentang profil dan sejarah Dinas yang akan diteliti.

BAB V : Hasil Dan Pembahasan

Berisi tentang pembahasan terkait dengan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pertanyaan masalah, teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan permasalahan yang akan dianalisis.

BAB VI : Penutup

Berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap masalah yang ada di dalam penelitian ini.