

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

Jose Rizal<sup>1(a)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>Joserizal7791@gmail.com, <sup>b)</sup>aldri@fis.unp.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

19-03-2023

Diterbitkan Online:

31-12-2023

#### Kata Kunci:

Produktivitas Kerja, Kepuasan Masyarakat

#### Keywords:

Work Productivity, Community Satisfaction

#### Corresponding Author:

Joserizal7791@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan jumlah populasi sebanyak 101 orang (masyarakat). Pengolahan data menggunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui pengaruh produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat yang telah diuji dengan menggunakan SPSS versi 16, variabel produktivitas kerja (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan persentase sumbangan variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 77,2%. Maka dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi produktivitas kerja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasi di mata masyarakat.

### ABSTRACT

This study aims to determine the degree of impact influence work productivity has on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Datar Regency. In order to achieve this goal, the researchers collected data by distributing questionnaires with a population of 101 people (community). Data processing uses quantitative analysis to determine the effect of work productivity on community satisfaction. Based on the results of the study, it was found that there was a positive influence of work productivity on community satisfaction which had been tested using SPSS ver 16, the work productivity variable (X) on Community Satisfaction (Y) had a significance value of 0.000, which is smaller than 0.05. . And the percentage contribution of the X variable to the Y variable is 77.2%. So from this value, it can be concluded that the higher the work productivity, the higher the community's satisfaction with the work productivity produced by employees. This research was conducted to improve the trust and legitimacy of the government and bureaucracy in the community's.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.86>

## PENDAHULUAN

Mengerti akan ketersediaan kebutuhan publik dalam segala bidang kehidupan merupakan sebuah tugas terpenting pemerintah. Tentu saja, apapun kebutuhan dan keinginan tersebut, pemerintah akan melakukan kegiatan yang disebut pelayanan. Sebagai PNS, tentu pemerintah akan berusaha memenuhi kebutuhan melalui hasil dan kualitas kerja yang terbaik. Dukungan pemerintah merupakan pelengkap pelayanan berupa pelayanan prima yang akan diterima sebagai bagian dari proses pemberian pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang diterima. Memastikan kepuasan publik dari berbagai departemen merupakan tugas berat bagi pemerintahan.

Pelayanan publik masih rumit dalam hal prosedur pelayanan, jam pelayanan tidak sah, etika profesi yang kurang memuaskan, disiplin kerja yang tidak tepat dan kinerja pegawai yang kurang, penggunaan tempat, sarana dan prasarana yang masih minim. Opini publik masih menjadi tantangan pada masa sekarang ini, tetapi juga menjadi masalah. Bekerja sama untuk mendorong saling pengertian antara pemerintah dan rakyat serta memikirkan bagaimana solusi terbaik sehingga visi pelayanan sosial menjadi positif dari waktu ke waktu. Menurut (Frinaldi & Ali Embi, 2015) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat bisa ditentukan ukurannya melalui feedback yang ditimbulkan dari masyarakat itu sendiri yang mereka nilai atau rasakan dari pelayanan yang mereka dapatkan. Menurut Kotler dalam (Pramularso & Marginingsih, 2020) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan suatu perbandingan pemikiran terhadap hasil suatu jasa atau produk yang diharapkan serta itu semua mampu menciptakan rasa bahagia ataupun kecewa.. (Tjipto, F, Chandra, 2010) memaparkan kepuasan itu adalah suatu bentuk dari sikap yang diputuskan atas dasar pengalaman yang dirasakan. Menurut (Mukarom & Laksana, 2016) Ada 14 unsur dianggap selaku latar belakang pengukuran Indeks kepuasan masyarakat yaitu strategi dari pada sebuah pelayanan, kejelasan petugas pada saat bertugas, persyaratan yang diberikan oleh penyedia pelayanan, kecepatan kerja yang dilakukan oleh penyedia pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kecukupan petugas, biaya, disiplin petugas, rasa nyaman yang dirasakan pada lingkungan pelayanan, tanggung jawab yang ciptakan oleh petugas, keamanan

lingkungan, tenggat waktu keamanan dan keadilan terpenuhi.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan publik, maka dari pada itu pemerintah harus selalu berusaha untuk mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara maksimal, yaitu diantaranya dengan cara meningkatkan produktivitas kerja, hal ini memiliki hubungan yang kuat terhadap sebuah keinginan untuk mencapai hal yang terbaik. Menurut Siagian 2003:154 dalam (Hamsiah, 2005) menjelaskan bahwa produktivitas merupakan sebuah kemampuan untuk memanfaatkan sepenuhnya alat dan infrastruktur dengan mendapatkan kinerja terbaik, meskipun sedang berada di puncaknya. Produktivitas tenaga kerja ialah bentuk masalah yang menjadi perhatian serius disetiap instansi pemerintahan, karena tidak akan ada produktivitas karyawan. Itu sendiri, tetapi membutuhkan upaya dan komitmen dari organisasi dan staf. Menurut Arif Suyoko dalam (Muflihini, 2009) produktivitas memiliki makna keinginan dan usaha dari seseorang agar mampu meningkatkan kualitas hidupnya. Produktivitas kerja tentu sangat bisa menentukan hasil dan tujuan dari sebuah administrasi publik terkhusus pelayanan publik. Menurut simanjuntak dalam (Edi, 2009), produktivitas kerja pegawai juga memiliki dampak dari beberapa aspek yaitu: 1) pelatihan, seperti: keterampilan, sikap, disiplin, dan etika kerja. 2) Kualitas dan kinerja dari karyawan. 3) Hubungan antara atasan dan bawahan, seperti: kepemimpinan, teman bekerja, dan lingkungan sosial.

Maka dari itu produktivitas ialah aspek yang sangat penting dalam menunjang kepuasan masyarakat, karena produktivitas kerja pegawai memiliki dampak yang berkelanjutan terhadap kepuasan masyarakat pada saat melaksanakan kepentingan masyarakat dan itu semua tentu akan menunjang kepercayaan masyarakat terhadap instansi serta pegawainya. Kabupaten Tanah Datar merupakan daerah yang sudah desentralisasi sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Kewenangan Pemerintah Daerah tercantum pada 26 ketentuan wajib dan pilihan, yang mana diantaranya yaitu kependudukan.

Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah lembaga bawahan pemerintah di bidang kependudukan yang dikepalai oleh kepala dinas dan melapor kepada Bupati Tanah Datar melalui sekretaris daerah, tugas dan fungsinya diatur oleh asisten dewan- umum. Tugas utama Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yaitu menjalankan kegiatan pemerintahan pada bidang 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 dilaksanakan pada 07 september 2020, dapat tergambar 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 sinkron atas ketetapan tempo oleh instansi, pegawai yang kurang resposnsive dalam melayani masyarakat, prosedur yang berbelit-belit dan sarana prasana yang belum memadai.

Dari hasil observasi awal tergambar beberapa persoalan yaitu, kebiasaan pegawai yang kurang responsive dalam lingkungan instansi yang membuat kerja 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 berbelit-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, maka dari itu masyarakat tentu tidak perlu untuk melakukan kroscek berulang-ulang yang akan menyita waktu dan biaya, dimana masyarakat tanah datar sendiri memiliki jangka waktu untuk menuju instansi, sehingga tidak mungkin untuk balik lagi ke rt/camat untuk melengkapi dokumen yang belum lengkap. Dalam penetapan waktu pengurusan surat-surat juga tiada cocok dengan standar yang telah ditetapkan, 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.

Dari semua proses yang telah penulis jalankan, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja dari pemerintah belum berjalan dengan maksimal, menyebabkan itu semua perlu ditingkatkan lagi. Dari pada itu dalam penelitian ini produktivitas kerja ditafsirkan sebagai aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar. Maka dari itu, peneliti tergugah melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar”**.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Pada penelitian ini penentuan responden menggunakan metode *purposive random sampling* yaitu pengambilan data berdasarkan situasi secara acak pada saat turun ke lapangan, dengan demikian jumlah populasi yang terkumpul ialah 101 orang yang datang dengan urusannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bulan Juni 2021. Pengumpulan data dengan cara penyebaran angket yang telah diuj validitas dan reabilitasnya. Pengolahan data memakai aplikasi SPSS ver 16.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dilihat dari temuan penelitian yang sudah dijalankan, dilihat adanya pengaruh produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar, hal ini peneliti jelaskan hasil mean dan TCR (Total Capaian Responden) pada tabel di bawah:

**Tabel 1. Hasil Nilai Meandan TCR Variabel Produktivitas Kerja**

Pernyataan	Mean	TCR	Kategori
<b>Kemampuan</b>			
Pegawai selalu hadir saat masyarakat membutuhkan pelayanan	3,05	76,24	Sangat Tinggi/ Sangat Baik
Pegawai sangat handal dalam menyelesaikan pekerjaan	3,01	75,25	Sangat Tinggi/ Sangat Baik
<b>Meningkatkan Hasil yang Dicapai</b>			
Hasil kerja pegawai dalam melakukan pekerjaan sangat berkualitas	2,81	70,30	Tinggi/ Baik
Pegawai selalu berusaha untuk tepat waktu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan	2,87	71,78	Tinggi/ Baik
<b>Semangat Kerja</b>			
Pegawai terlihat semangat dalam melakukan pekerjaannya	3,13	78,22	Sangat Tinggi/ Sangat Baik
Pegawai sangat antusias menyambut masyarakat yang berkunjung.	3,03	75,74	Sangat Tinggi/ Sangat Baik
<b>Pengembangan Diri</b>			
Pegawai terlihat selalu berusaha untuk meningkatkan capaian kerjanya	2,93	73,27	Tinggi/ Sangat Baik
Pengetahuan pegawai dalam pekerjaannya sangat mumpuni dan baik	3,00	75,00	Tinggi/ Sangat Baik
<b>Efisien</b>			
Pegawai sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan	2,90	72,52	Tinggi/ Baik
Pegawai tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditentukan	2,98	74,50	Tinggi/ Baik
<b>Total</b>	<b>2,97</b>	<b>74,28</b>	<b>Tinggi/ Baik</b>

Sumber: Data Olahan 2021.

Dari data di atas, terlihat dimana variabel produktivitas kerja mempunyai nilai mean 2,97 dengan nilai Total Capaian Responden (TCR) 74,28% yang mana berada pada kategori baik, dengan rentang 51%-75% yang diartikan bahwa masyarakat menilai tinggi/ baik terhadap produktivitas kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar. Pada variabel produktivitas pada indikator yang memiliki mean dan TCR paling tinggi adalah pertanyaan nomor 5, yaitu Pegawai terlihat semangat dalam melakukan pekerjaannya, indikator ini memiliki nilai mean 3,13 dengan nilai TCR sebesar 78,22% serta mampu dikatakan masuk dalam kelompok sangat baik. Hasil ini menjelaskan bahwa masyarakat telah menilai produktivitas kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar yang sangat baik dari segi masyarakat memandang pegawai terlihat semangat dalam melakukan pekerjaan saat melayani masyarakat. Dalam melayani masyarakat semangat yang positif adalah salah satu hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sedangkan untuk nilai mean dan TCR yang paling rendah pada variabel produktivitas kerja adalah pertanyaan nomor 3, yaitu Hasil kerja pegawai dalam melakukan pekerjaan sangat berkualitas, yang mana indikator ini memiliki nilai mean 2,81 dengan TCR sebesar 70,30 dan berada pada kategori sangat baik. Hal ini menjelaskan bahwa masyarakat menilai hasil kerja pegawai dalam melakukan pekerjaan adalah dalam kategori baik. Meskipun hasil ini

sudah dalam kategori baik, namun hasil ini merupakan nilai yang paling rendah dari yang lainnya, dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan untuk meningkatkan hasil kerja yang akan di perlihatkan dan dipertanggung awabkan agar nantinya tidak ada yang kecewa dengan hasil kerja tersebut. Karena hasil kerja merupakan salah satu penilaian akhir dari setiap proses kerja yang dilaksanakan.

**Tabel 2. Hasil Nilai Mean dan TCR Variabel Kepuasan Masyarakat**

Pernyataan	Mean	TCR	Kategori
<b>Kinerja Pelayanan yang Diberikan</b>			
Saya puas dengan hasil pelayanan yang saya terima dari instansi ini	2,95	73,76	Tinggi/ Baik
Saya merasa telah diberi pelayanan yang seharusnya saya terima	2,98	74,50	Tinggi/ Baik
<b>Harapan Konsumen</b>			
Saya sudah merasa puas antara layanan yang telah saya terima dengan harapan saya sebelumnya	2,97	74,26	Tinggi/ Baik
Saya sudah merasakan seimbang antara layanan yang saya terima dengan apa yang telah diterima oleh orang lain dalam urusan yang sama pada instansi ini	2,93	73,27	Tinggi/ Baik
<b>Rata-Rata</b>	<b>2,96</b>	<b>73,95</b>	<b>Tinggi/ Baik</b>

Sumber: Data Olahan 2021.

Hasil temuan data tersebut menjelaskan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai mean 2,96 dengan nilai Total Capaian Responden sebesar 73,95%, yang mana berada pada kategori baik dengan rentang nilai 51%-75% yang diartikan bahwa masyarakat menilai tinggi/baik terhadap kepuasan masyarakat terhadap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar tersebut. Indikator pada variabel kepuasan masyarakat yang memiliki nilai yang tinggi berada pada pertanyaan nomor 2, yaitu Saya merasa telah diberi pelayanan yang seharusnya saya terima, pertanyaan ini memiliki nilai mean sebesar 2,98 dengan TCR 74,50 dan berada pada kategori baik. Hasil ini menjelaskan bahwa masyarakat telah menilai bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam telah memberikan pelayanan yang seharusnya kepada masyarakat sehingga masyarakat menilai baik. Untuk meningkatkan kualitas kepuasan masyarakat pegawai harus tetap dan konsisten pada saat memberikan pelayanan.

Sedangkan pada pertanyaan nomor 4, yaitu Saya sudah merasakan seimbang antara layanan yang saya terima dengan apa yang telah diterima oleh orang lain dalam urusan yang sama pada instansi ini, pertanyaan ini berada pada nilai mean dan TCR rendah daripada yang

lainnya. Nilai mean dari pertanyaan ini adalah 2,93 dan nilai TCR adalah 73,27% yang berada pada kategori tinggi/baik. Meski nilai ini masih dikategorikan tinggi/baik namun nilai ini memiliki nilai yang paling rendah dari yang lain. Berdasarkan dari itu, maka instansi harus memperhatikan keseimbangan antara layanan yang diberikan pada semua masyarakat, jangan sampai ada yang berbeda dari satu dengan yang lain, karena hal ini akan menyebabkan menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

**Tabel 3. Hasil Coefficients X terhadap Y**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.013	.660		-.020	.984
Produktifitas Kerja (X)	.399	.022	.879	18.300	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan hasil luaran yang tertera, maka diketahui bahwa nilai signifikansi variabel produktifitas kerja adalah 0,000 memiliki nilai yang kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel produktifitas kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini memiliki tingkat kepercayaan 95%. Karena demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis H<sub>0</sub> ditolak maka H<sub>1</sub> di terima. Yang mana terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel produktifitas kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Namun hal ini akan diperkuat dengan hasil uji Anova, uji anova dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Anova X terhadap Y**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	582.074	1	582.074	334.905	.000 <sup>a</sup>
	Residual	172.065	99	1.738		
	Total	754.139	100			

a. Predictors: (Constant), Produktifitas Kerja (X)  
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan hasil output di atas, dapat dijelaskan menggunakan taraf 0,05, dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang mana nilai ini kecil dari 0,05. Hal ini memperkuat penjelasan di atas bahwa terdapat pengaruh antara variabel produktifitas kerja terhadap kepuasan masyarakat. yang mana pengaruh ini

dapat dipercaya 95% kebenarannya, dan pengaruh tersebut bersifat positif. Besarnya koefisien determinasi (kontribusi) pengaruh variabel x terhadap y dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi X terhadap Y**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.879 <sup>a</sup>	.772	.770	1.318	1.762

a. Predictors: (Constant), Produktifitas Kerja (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data Olahan, 2021

Bersandarkan pada hasil output di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (kontribusi) pada variabel X terhadap Y dapat dilihat pada nilai R Square sebesar 0,772 yang artinya variabel produktifitas kerja memiliki pengaruh sebesar 77,2% terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, sedangkan 23,8% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukannya uji persamaan regresi sederhana, amka selanjutnya peneliti akan menjelaskan pembahasan temuan hasil penelitian tersebut. Adapun pembahasan temua penelitian ini berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dan didapatkan hasil bahwa variabel produktifitas kerja berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dibuktikan dari hasil olahan data yang menggunakan *software SPSS 16*. Bahwa ditemukannya nilai sgnifikansi pada uji hipotesis variabel produktivitas kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah 0,000, nilai kesalahan kurang dari 0,05. Dapat dipahami dari hasil ini bahwa variabel produktivitas kerja memiliki pengaruh terhadap kepuuasan masyarakat, hal ini bisa dibenarkan dengan persentase 95%. Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditransfer dan Ha diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel produktivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Nilai kontribusi pada variabel X terhadap Y hasil ini tercantum dari nilai R-Square sebesar 0,772 yang berarti pengaruh variabel

produktifitas tenaga kerja sebesar 77,2% terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar, sedangkan 23,8% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fanders (Maladoka et al., 2014) dengan judul pengaruh produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara produktivitas kerja terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan sebesar 0,00 ( $0,00 < 0,05$ ). Dan juga diperkuat dengan besaran t hitung yang melebihi nilai t tabel ( $5,296 > 2,024$ ), yang berarti bahwa pengaruh yang terjadi antara produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif. Jika dibandingkan dengan penelitian ini, maka perbedaannya disini hanya yang menjadi objek penelitian peneliti adalah pegawai instansi pemerintahan sedangkan pada penelitian Maindoka, Robert D. Towoliu dan Dianne O. Rondonuwu ini adalah karyawan swasta. Namun secara umum dapat dikatakan sejalan karena pegawai pemerintah akan sama halnya dengan karyawan swasta bedanya, pemerintah tidak benefit namun swasta benefit.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pikrahadi, 2017) yang mana pada penelitian tersebut adanya pengaruh positif antara produktivitas karyawan dengan kepuasan masyarakat, menghasilkan rasio konstanta 27188, nilai t 6382, dan nilai signifikansi 0,000. Koefisien peningkatan produktivitas karyawan sebesar 0,620, nilai t hitung sebesar 5,905, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t pada tabel sebesar 1,287 yang diperoleh pada saat  $gl = 149$  ( $1501 = 0,05$ ). Dilihat dari pandangan ekonomi islam, yang mana kepuasan publik terasa dari gambaran kinerja staf yang dihasilkan dan diperlihatkan pada masyarakat. maka dari itu, SDM pada sebuah lembaga pemerintah wajib dipasok dengan nilai agama yang kuat, hal ini akan menimbulkan rasa ikhlas pada saat bekerja, menimbulkan karakter yang sopan dan baik kepada masyarakat pada saat melayani, dengan demikian semua ini akan menyentuh perasaan publik. Namun adapun bedanya penelitian ini berfokus pada kajian perspektif islam sedangkan peneliti hanya menggambarkan kepuasan masyarakat secara umum untuk seluruh masyarakat.

Penelitian ini mendukung teori Gasperz (2003:130) dalam (Septiadi & Zunaidah, 2014) menyebutkan bahwa Produktivitas dimulai dengan adanya sebuah kebutuhan dan diakhiri dengan pengalaman pelanggan. Hal ini dapat dicapai melalui interaksi antara karyawan dengan masyarakat, antara lain: Peluang untuk cepat merespon kebutuhan masyarakat. Kinerja berkaitan dengan kebersihan dan kesesuaian pakaian. Pengaduan tentang membantu memecahkan masalah yang dimunculkan oleh masyarakat, dan kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan, yang dapat ditransformasikan menjadi kepuasan, tercukupinya hajat pelanggan dari kinerja serta *service* yang diterima.

## PENUTUP

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh variabel produktivitas kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, yang mana setelah proses analisis dan uji hipotesis, selanjutnya peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

- a) Produktivitas kerja sebagai variabel X dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan terhadap pelayanan publik sebagai variabel Y. Hal ini dilihat dari hasil nilai signifikansi pada uji hipotesis variabel produktivitas kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari nilai eror 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel produktivitas kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dapat dipercaya 95%.
- b) Untuk memperkuat argumen penelitian, dapat dilihat pada Nilai koefisien determinasi (kontribusi) pada variabel X terhadap Y dapat dilihat pada nilai R Square sebesar 0,772 yang artinya variabel produktivitas kerja memiliki pengaruh sebesar 77,2% terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar, sedangkan 23,8% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diselidiki dalam penelitian kali ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Edi, S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.
- Frinaldi, A., & Ali Embi, M. (2015). Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatra Province). *Journal of Government and Politics*. <https://doi.org/10.18196/jgp.2015.0008>
- Hamsiah, B. (2005). Pengaruh Produktivitas, Efisiensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Bagian Marketing Lempung Syako Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 29–30.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.
- Maharani, M. . (2018). Pengaruh Efektivitas Strategi Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman Terhadap Pengunjung Pantai Gondorih. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 168–182.
- Maladoka, F., Towoliu, R. D., & Rondonuwu, D. O. (2014). Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 106–207.
- Muflihini, M. . H. (2009). Penilaian Produktivitas Pegawai. *Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan*, 14(2), 334–345.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Pikrahadi, I. (2017). Pengaruh Produktivitas Kinerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(1).
- Pramularso, E. Y., & Marginingsih, R. (2020). Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pelanggan RPTRA Kebon Pala Berseri. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(2), 170–171.
- Sari, D. C. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Senioritas Terhadap Produktivitas Kerja Dosen Di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan. *Jurnal Ilmiah Research Sains*, 1(3).
- Septiadi, M. A., & Zunaidah. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Pelayanan PDAM TIRTA MUSI Palembang Unit Rambutan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 1(2).
- Tjipto, F, Chandra, G. (2010). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan*. Graha Ilmu.
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan
- Peraturan Menteri Nomor 14/PER/M.PAN/7/2017 tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat.