

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang terdiri dari sekelompok individu yang berkerja sama secara terstruktur dan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Dalam konteks manajerial organisasi dapat diartikan sebagai suatu entitas yang memiliki struktur, peran dan aturan yang mengatur bagaimana anggotanya menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Organisasi dapat dibagi menjadi dua bentuk kepemilikan yaitu, organisasi swasta yang dikelola secara individu atau suatu kelompok dengan tujuan untuk berbisnis atau industri. Sedangkan, organisasi pemerintah dikelola oleh pemerintah dan berfungsi untuk memberikan pelayanan publik untuk masyarakat dalam kata lain, organisasi pemerintah berfungsi untuk memastikan kesejahteraan masyarakat serta untuk menjalankan kebijakan negara secara efektif dan efisien.

Dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan organisasi, tidak lepas dari kinerja organisasi yang menjadi indikator tingkatan capaian keberhasilan suatu organisasi. Organisasi dan kinerja organisasi memiliki hubungan yang erat, dimana efektivitas struktur, budaya dan manajemen organisasi dapat mempengaruhi capaian tujuan dan produktivitasnya. Kinerja organisasi bergantung pada bagaimana struktur dan proses pengelolaan organisasi tersebut dijalankan.

Kinerja organisasi merupakan tingkat pencapaian suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja menjadi suatu cerminan dari efektivitas, produktivitas serta kualitas dari suatu organisasi. Menurut Wibowo (2013:4) kinerja organisasi merupakan proses berlangsungnya kegiatan dalam mencapai suatu tujuan. Organisasi instansi pemerintah merupakan suatu lembaga yang menjalankan pemerintahan dan mengupayakan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik. Kinerja organisasi merupakan akumulasi kinerja dari seluruh unit dan inidividu dalam sebuah organisasi tersebut (Simanjuntak,2005:3-4). Terdapat teori dari John Miner (dalam Sudarmanto, 2009:11) yang mengemukakan empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja organisasi yaitu 1). kualitas, 2). kuantitas, 3). penggunaan waktu 4). kerjasama.

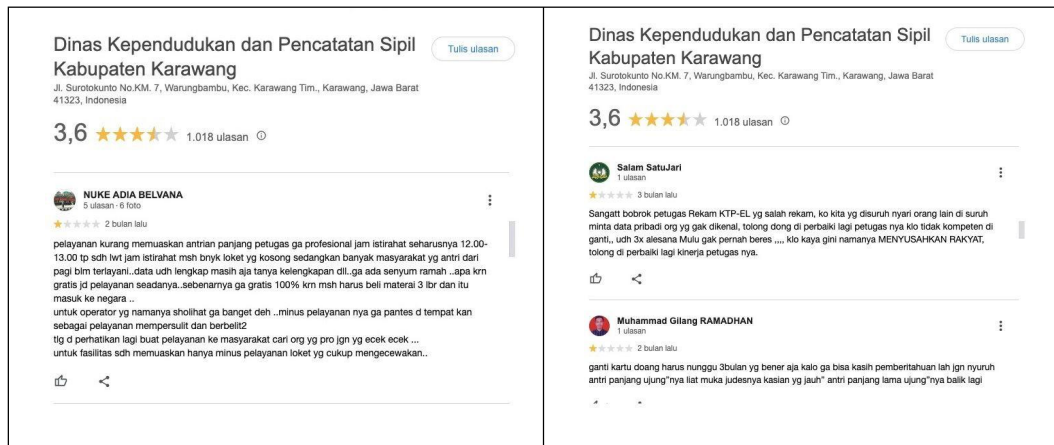
Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang yang mengatur kinerja organisasi publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan publik. Adapun Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemingkatan Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi evaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu suatu organisasi pemerintah yang berkontribusi langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Bentuk pelayanan dari instansi pemerintah ini diantaranya yaitu pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi penerbitan dokumen dan pengelolaan data kependudukan.

Kegiatan ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi. Dokumen yang dihasilkan dalam proses ini merupakan dokumen resmi kependudukan yang diterbitkan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki kekuatan hukum bagi pemiliknya.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Kabupaten Karawang yang bertugas menjadi penyelenggara urusan pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dan bertugas sebagai koordinator dokumen kependudukan di wilayah Kabupaten Karawang. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Administrasi Kependudukan. Maka untuk memenuhi kinerja organisasi yang baik, diperlukan upaya dalam peningkatan pelayanan publik yang meliputi beberapa aspek yaitu kepegawain (SDM), sarana pelayanan, dan proses pelayanan untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan cepat, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Pelayanan administrasi kependudukan sangat penting dan harus dijalankan dengan kualitas yang baik. Masyarakat sebagai unsur utama penerima layanan administrasi Disdukcapil masih belum merasa puas dengan layanan yang diterima. Hal ini membuat pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil masih jauh di bawah ekspektasi masyarakat. Banyak masyarakat yang memberikan keluhan yang terdokumentasi di media sosial dan jejaring sosial. Keluhan masyarakat sebagai penerima layanan publik sangat diperlukan untuk digunakan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan pelayanan dari Disdukcapil Kabupaten Karawang.



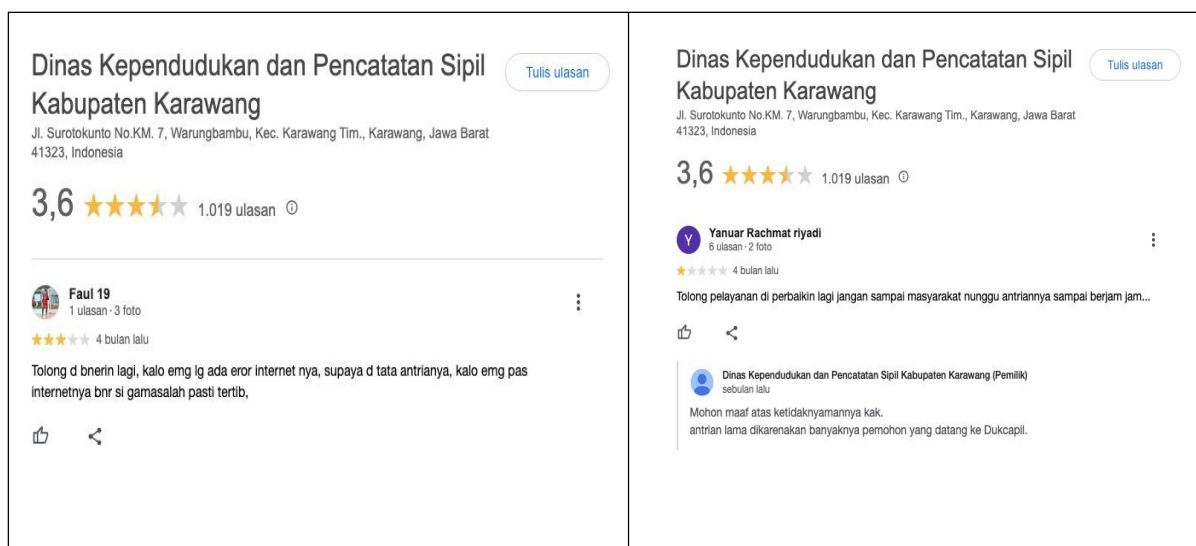
Gambar 1.1 Ulasan Google review Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
Sumber : Disdukcapil.karawang

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan administrasi kependudukan yang menyampaikan keluhan terkait petugas loket yang tidak memberikan pelayanan pada jam operasional. Sehingga proses pelayanan administrasi yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, terdapat keluhan terkait kelalaian petugas perekaman e-KTP dalam memberikan layanan sehingga menimbulkan kesalahan dalam pembuatan dokumen e-KTP. Masyarakat juga menyampaikan keluhannya sebagai penerima layanan administrasi kependudukan terkait sistem pendaftaran yang dinilai masih belum memuaskan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada *review google web.dukcapil.karawang* sebagai platform digital yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Akta Kelahiran		
Jumlah Penduduk Usia 0-18 Tahun	Kepemilikan Akta Lahir Usia 0-18 Tahun	Capaian (%)
725.642	690.578	95,17

Tabel 1.1 Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Karawang Tahun 2023
Sumber: LAKIP Disdukcapil Kabupaten Karawang Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 yang menunjukkan kesenjangan antara kepemilikan jumlah penduduk dan kepemilikan akta kelahiran pada usia 0-18 Tahun. Pada data yang diperoleh menyatakan jumlah penduduk dengan usia tersebut berjumlah 725.642 jiwa. Namun, data kepemilikan akta lahir dari rentang usia 0-18 tahun pada tahun 2023 hanya mencapai 690.578 jiwa dengan hasil capaian 95.17%. Data ini menunjukkan capaian kepemilikan akta lahir masih belum optimal dilakukan oleh disdukcapil Kabupaten Karawang yang menjadi gambaran kinerja organisasi belum maksimal dalam melaksanakan tugasnya.



Gambar 1.2 Ulasan Google review Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
Sumber : Disdukcapil.karawang

Adapun keluhan dari masyarakat pada gambar 1.2 terkait hambatan pada jaringan internet Disdukcapil yang menyebabkan ketidaktertiban pada saat proses pelayanan administrasi. Selain itu, terdapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri. Keluhan ini juga ditanggapi oleh pihak Disdukcapil yang menyampaikan bahwa antrian yang

lama disebabkan oleh banyaknya pemohon yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan kepengurusan dokumen administrasi. Hal ini berkaitan dengan ketidakseimbangan jumlah pemohon dan petugas pemberi layanan administrasi yang menyebabkan hambatan dalam proses pelayanan administrasi Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Berdasarkan hambatan diatas, kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dapat dikatakan masih belum maksimal dalam mencapai capaian kinerja yang ditetapkan, terutama dalam hal penerbitan Kartu Keluarga, perekaman e-KTP dan Kepemilikan Akta Kelahiran. Capaian yang masih di bawah target tersebut menggambarkan adanya kendala dalam efisiensi, efektivitas, serta ketersediaan sumber daya yang ada. Peningkatan kinerja organisasi tidak hanya akan berdampak pada pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, tetapi juga pada pengelolaan data kependudukan yang lebih akurat dan mendukung perencanaan pembangunan yang lebih efektif di Kabupaten Karawang.

Berdasarkan teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh John Miner (dalam Sudarmanto, 2009:11) terdapat indikator yang dinilai yaitu indikator kualitas dan kuantitas. Indikator kualitas berkaitan dengan tingkat kesalahan yang dihasilkan dalam proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh Disdukcapil Karawang. Selain itu, terdapat indikator kuantitas yang berkaitan dengan hasil capaian organisasi yang dihasilkan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Karawang.

Terdapat permasalahan lain dari penelitian yang dilakukan oleh Dhona, dkk

(2021) yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang belum cukup baik dalam menghadapi perubahan kondisi pandemi. Sehingga masyarakat masih belum cukup puas perihal sarana dan prasana yang ada, terutama pada website yang digunakan dalam alur proses perekaman E-KTP yang baru dan masih belum membuat masyarakat puas karena masih dianggap berbelit-belit dan kurang informatif.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan analisis mengenai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima dan berkualitas. Hasil dari penelitian ini dapat melihat aspek mendukung dan menghambat kinerja organisasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu, penelitian ini berjudul **“Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang “**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Permasalahan pada jam kerja pegawai yang tidak sesuai dengan jam operasional.
2. Akses jaringan yang kurang memadai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kendala proses pelayanan administrasi.
3. Ketidakseimbangan pemohon dan pemberi layanan administrasi sehingga

terjadi keterlambatan dalam proses administrasi.

4. Capaian kinerja yang tidak mencapai target sasaran strategis organisasi.

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan, terdapat perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan ?
2. Apakah aspek-aspek yang menghambat kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis hasil kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.
2. Menganalisis aspek-aspek yang menghambat kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai sarana untuk memperluas pemahaman dan pengetahuan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian terutama dengan Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, agar penulis mampu mengevaluasi dan meninjau Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan administrasi

kependudukan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan wawasan serta mampu memberikan solusi dari permasalahan mengenai pelayanan administrasi kependudukan pada kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

3. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan untuk melatih dan meningkatkan kapasitas berpikir ilmiah, analisis sistematis, dan penyusunan karya tulis ilmiah yang berlandaskan penelitian teoritis yang berasal dari program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Pasar Kemuning Kota Pontianak Oleh Amalia Amanda	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Moheriono (2012: 162-163), dengan tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi yaitu : 1. Responsivitas 2. Responsibilitas. 3. Akuntabilitas	Metode penelitian Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa penyebab belum optimalnya Kinerja Dinas Lingkungan Hidup pada Bidang Pengelolaan Sampah di Pasar Kemuning adalah keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana pengelolaan sampah yang tidak sesuai dengan timbunan sampah yang dihasilkan.
2	Pengaruh Sifat Kepemimpinan dan	Teori yang digunakan	Metode penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan

	Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Pada Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana (BPPPAKB) Kabupaten Indragiri Hilir Oleh Andi Haslindah	dalam penelitian ini adalah Teori Kinerja Organisasi menurut Moeheriono (2012: 163-164)	Kuantitatif	bahwa sifat kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada BPPPAKB Kabupaten Indragiri Hilir baik secara parsial maupun secara simultan.
3	Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai Oleh Dila Erlianti, Irma Novita Fajrin	Teori Yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori kinerja organisasi menurut Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178-179) dengan indikator : 1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4.	Metode penelitian Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan nalisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai dikategorikan Cukup Baik. Adapun faktor pendukung Dimensi Kinerja Organisasi. Publik Pada Dinas Pendidikan dan

		Responsibilitas 5. Akuntabilitas		Kebudayaan Kota Dumai yaitu: Responsibilitas dan Akuntabilitas.
4	Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jambi Oleh Samsudin, Ulung Pribadi	Teori Yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori kinerja organisasi menurut Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178-179) dengan indikator : 1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	Metode penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas dapat dinilai dengan kualitas yang baik, selanjutnya responsibilitas dapat diukur dari kesesuaian biaya dan keadilan pemberian pelayanan sudah baik dilihat dari nilai rata-rata.
5	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori	Metode penelitian Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan

	Kecamatan Kepanjen Kidul Oleh Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, Roni Pindahanto. W	kualitas pelayanan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) dengan indikator 1. Dimensi Tangible (berwujud) 2. Dimensi Reability (Kehandalan) 3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketang gapan) 4. Dimensi Assurance (Jaminan) 5. Dimensi Emphaty (Empati)		kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) terdapat beberapa aspek yang belum memadai
6	Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Keluran Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kualitas pelayanan Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah	Meode Penelitian Kualitatif	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang

	Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang) Oleh Zamroni, Afifuddin, Roni P. Widodo	(2011:46) dengan 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati).		sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan.
7	Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya) Oleh Dasep Dodi Hidayah	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori kualitas pelayanan menurut Pasolong, (2008) dengan 4 dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu : 1. Tangible 2. Reability 3. Responsiviness 4. Assurance 5. Emphaty	Metode Penelitian Kualitatif deskriptif	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya masih belum maksimal.

8	Analisis Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sertifikasi di Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang) Oleh Dio Baskoro Dwi Hutomo dan Dyah Hariani.	Teori yang digunakan penelitian ini adalah Teori Kinerja John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dengan Indikator 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Kerjasama	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kinerja pegawai di Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam mendorong terwujudnya pendidikan yang berkualitas dan berbudaya di Kota Semarang sudah optimal di dukung oleh program yang kegiatan-kegiatannya telah terjadwal, adanya diklat dan bintek untuk meningkatkan kualitas pegawai.
9	Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 Di Dinas	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kinerja Pegawai	Metode penelitian kualitatif	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja Aparatur Sipil

	Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pontianak Oleh Novita Lestari	menurut Komorotomo (1996) dalam Dwiyanto dkk (2008:52) dengan indikator 1. Efisiensi 2. Efektivitas 3. Keadilan 4. Daya Tanggap		Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah hampir cukup baik dalam pelayanan terhadap masyarakat, namun masih ada bagian yang sepenuhnya belum optimal.
10	Kinerja Aparatur Bagian Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan di Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak oleh Devy Sulistias Ningtias	Kinerja John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dengan Indikator 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Penggunaan Waktu 4. Kerjasama	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kinerja pegawai di Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam mendorong terwujudnya pendidikan yang berkualitas dan berbudaya di Kota Semarang

				sudah optimal di dukung oleh program yang kegiatan- kegiatannya telah terjadwal, adanya diklat dan bintek untuk meningkatkan kualitas pegawai
--	--	--	--	--

Penelitian diatas merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan selaras dengan permasalahan yang akan diteliti mengenai Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. uraian penelitian terdahulu pada Tabel 1.2 akan dijelaskan kembali sebagai berikut.

Penelitian pertama disusun oleh Amalia Amanda yang berjudul Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Pasar Kemuning Kota Pontianak Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja Moeheriono (2012: 162-163). Metode yang digunakan ialah Kualitatif Deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa beberapa penyebab belum optimalnya Kinerja Dinas Lingkungan Hidup pada Bidang Pengelolaan Sampah di Pasar Kemuning adalah keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana pengelolaan sampah yang tidak sesuai dengan timbunan sampah yang dihasilkan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah metode kualitatif dan teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian kedua disusun oleh Andi Haslindah yang berjudul Pengaruh Sifat Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Pada Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana (BPPPAKB) Kabupaten Indragiri Hilir. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kinerja Organisasi menurut Moheriono (2012: 163-164). Metode yang digunakan ialah Kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sifat kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada BPPPAKB Kabupaten Indragiri Hilir baik secara parsial maupun secara simultan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian ketiga disusun oleh Dila Erlianti dan Irma Novita Fajrin yang berjudul Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. Teori Yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori kinerja organisasi menurut Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178-179). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan nalisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai dikategorikan Cukup Baik. Adapun faktor pendukung Dimensi Kinerja Organisasi. Publik Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai yaitu: Responabilitas dan Akuntabilitas. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto,

2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian keempat disusun oleh Samsudin dan Ulung Pribadi dengan judul Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jambi. Teori Yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori kinerja organisasi menurut Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178-179). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas dapat dinilai dengan kualitas yang baik, selanjutnya responsibilitas dapat diukur dari kesesuaian biaya dan keadilan pemberian pelayanan sudah baik dilihat dari nilai rata-rata. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian kelima disusun oleh Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, Roni Pindahanto. W dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness),

jaminan (assurance), empati (empathy) terdapat beberapa aspek yang belum memadai. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian keenam disusun oleh Zamroni, Afifuddin, Roni P. Widodo yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kualitas pelayanan Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang sudah diterapkan dimensi Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian ketujuh disusun oleh Dasep Dodi Hidayah dengan judul Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori kualitas pelayanan menurut Pasolong, (2008). Metode yang digunakan

dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Hasil Penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik dalam Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya masih belum maksimal. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian kedelapan disusun oleh Dio Baskoro Dwi Hutomo dan Dyah Hariani dengan judul Analisis Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sertifikasi di Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang). Teori yang digunakan penelitian ini adalah Teori Kinerja John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kinerja pegawai di Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam mendorong terwujudnya pendidikan yang berkualitas dan berbudaya di Kota Semarang sudah optimal didukung oleh program yang kegiatan-kegiatannya telah terjadwal, adanya diklat dan bintek untuk meningkatkan kualitas pegawai. Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokus yang digunakan yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian kesembilan disusun oleh Novita Lestari dengan judul Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pontianak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kinerja Pegawai menurut Komorotomo (1996)

dalam Dwiyanto dkk (2008:52). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah hampir cukup baik dalam pelayanan terhadap masyarakat, namun masih ada bagian yang sepenuhnya belum optimal. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori kinerja organisasi oleh John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) dalam menganalisis dan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat untuk menilai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penelitian terakhir yang disusun oleh Devy Sulistias Ningtias yang berjudul Kinerja Aparatur Bagian Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan di Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak. Teori yang digunakan penelitian ini adalah Teori Kinerja John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kinerja pegawai di Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam mendorong terwujudnya pendidikan yang berkualitas dan berbudaya di Kota Semarang sudah optimal di dukung oleh program yang kegiatan-kegiatannya telah terjadwal, adanya diklat dan bintek untuk meningkatkan kualitas pegawai Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokus yang digunakan yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

1.5.2 Kajian Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik telah ada sejak zaman kuno dan muncul dalam masyarakat yang terorganisir. Sepanjang sejarah peradaban manusia, sistem administrasi telah muncul di seluruh Asia Selatan, termasuk Indonesia, Cina, dan Mesir kuno. Kerangka organisasi saat ini disebut sebagai administrasi publik / negara. Administrasi publik mengacu pada operasi yang bermanfaat secara sosial dan mencakup berbagai entitas, seperti badan negara dan pemerintah daerah, dengan tujuan mencapai tata Kelola yang efektif dalam menyediakan pelayanan publik (Al-Atti,2018).

Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya publik dan orang-orang untuk memahami, melaksanakan, dan mengelola pilihan kebijakan publik. Menurut Shafrits (2016) menyampaikan bahwa administrasi publik merupakan definisi konvensional yang merujuk pada implementasi kebijakan publik yang dirumuskan oleh lembaga pemerintah untuk menekan peran eksekutif pemerintah dalam melaksanakan berbagai tugas administrasi dan manajerial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Rosenbloom & McCurdy (2006) administrasi publik memerlukan penerapan teori dan proses dari manajemen, politik, dan hukum untuk mencapai tujuan pemerintahan baik dalam ranah legislatif maupun eksekutif, menjalankan fungsi regulasi dan layanan bagi masyarakat secara keseluruhan.

Secara praktis, administrasi publik adalah suatu proses manajemen yang dilakukan oleh Lembaga pemerintah dengan tujuan untuk menyediakan layanan kepada masyarakat yang mencakup beberapa sektor sesuai kebutuhan masyarakat

(Harlow,2018). Nicholas Henry (Keban,2008) menegaskan bahwa Administrasi Publik adalah penggabungan beragam teori dan praktik yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman pemerintah sehubungan dengan masyarakat yang dipimpinnya, sekaligus mendorong respons kebijakan publik terhadap persyaratan masyarakat.

Paradigma dalam administrasi publik secara konsisten mengalami perubahan dari satu model ke model lainnya. Perubahan ini dipicu oleh tantangan atau permasalahan yang dihadapi dalam sistem administrasi publik yang kemudian menimbulkan paradigma baru yang dianggap lebih efisien. Nicholas Henry dalam Keban (2014 :31) merumuskan enam paradigma yang didasarkan pada fokus dan lokus yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1990-1926)

Periode pertama dari perkembangan administrasi negara ditandai dengan publikasi salah satu buku dari tokoh terkenal pada masa tersebut yaitu Frank J Goodnow dan Leonard D.White. Paradigm aini menjelaskan bahwa adinistrasi negara harus berfokus pada birokrasi pemerintah yang mana politik harus berpusat pada perhatian kebijakan dari kehendak rakyat. Dikotomi politik dan administrasi dibuktikan dengan adanya pemisahan badan legislative yang bertugas sebagai perwakilan dari suara rakyat, badan eksekutif bertugas sebagai badan pelaksana dari suara rakyat, serta judikatif dan legislatif bertugas dalam menentukan tujuan dan perumusan kebijakan.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937)

Paradigma pada masa ini berfokus pada Principles of Public Management

yang ditulis oleh W.F Willoughby. Pengelolaan administrasi pada masa ini terdapat kontribusi dari bidang lain mulai dari industri dan manajemen. Bidang tersebut memberikan dampak dalam perkembangan prinsip-prinsip administrasi publik. Prinsip tersebut menjadi fokus dari penelitian administrasi publik, tetapi lokus yang kurang ditekankan. Hal tersebut dikarenakan prinsip-prinsip administrasi publik dapat muncul dalam lingkungan, kerangka kerja, kelembagaan, budaya, dan struktur organisasi yang dapat hidup dimana saja. Henry Fayol, F.W. Taylor, serta Gulick dan Urwick merupakan tokoh besar dalam perkembangan paradigma kedua ini.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada masa ini administrasi negara mengalami krisis dikarenakan kembali bertemu dengan Ilmu Politik yang mengakibatkan perdebatan terkait dikotomi administrasi dan politik berdasarkan kritik dari simon. Usaha dalam memperbaiki keterkaitan konseptual antara administrasi dan politik mengakibatkan perubahan lokus yaitu birokrasi pemerintahan. Perkembangan baru administrasi negara terjadi pada masa ini dengan munculnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi yang merupakan bagian administrasi negara.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1959-1970)

Pada masa ini administrasi publik membahas mengenai prinsip-prinsip manajemen yang dikembangkan dengan cara ilmiah. Ilmu administrasi publik menyajikan suatu fokus, bukan lokus. Fokus yang di bahas secara mendalam pada masa ini meliputi perilaku organisasi, analisis manajemen,

penerapan teknologi yang modern, analisis terhadap sistem riset operasi. Lokus dari ilmu administrasi publik dengan berbagai fokus tersebut masih belum jelas karena aspek dari prinsip-prinsip manajemen tersebut dapat diterapkan di dunia bisnis.

5. Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)

Paradigma ini membahas mengenai dua perspektif yang perlu ditingkatkan dalam administrasi negara yaitu ahli administrasi negara yang lebih berminat pada permasalahan kebijakan publik. Administrasi negara lebih menitikberatkan pada ilmu politik dan pengukuran hasil dari penerapan kebijakan. Fokus dari paradigma ini adalah teori organisasi, kebijakan publik, dan proses administrasi atau manajemen, sedangkan lokusnya pada birokrasi pemerintahan dan masalah publik.

6. Governance (1990-sekarang)

Paradigma ini dikenal dengan paradigma *governance* yang muncul pada akhir tahun 1990. Menurut Tamagoya (Ikeanyibe, 2017) dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan kekuasaan para pemimpin politik guna menyejahterakan rakyatnya. Paradigma ini juga menjelaskan bahwa beberapa masyarakat dapat memegang kekuasaan atau merancang sebuah kebijakan publik yang dapat mempengaruhi individu ataupun kelompok lain. Paradigma *governance* memiliki hubungan yang dekat dengan NPM, menurut Peters (Ikeanyibe, 2017) kedua paradigma ini memberikan gambaran atau fenomena dalam memecah sebuah sistem hierarki dan top down yang ada di masa lalu. Peters juga menggambarkan perbedaan

terhadap kedua paradigma ini, dimana NPM menggunakan aktor non-pemerintah supaya hal ini berkaitan dengan biaya yang dapat dikurangi dan efisiensi dapat meningkatkan. Sedangkan, *governance* melibatkan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi dan mengakui kapasitas jaringan masyarakat.

1.5.2.2 Manajemen Publik

Tugas dasar dari manajemen publik adalah untuk mengembangkan pemahaman mengenai sistem administrasi dan manajemen yang digunakan dalam sektor publik dan organisasi nirlaba. Terminologi manajemen publik mengacu pada cabang jenis keilmuan lebih luas lagi, yaitu administrasi publik. Manajemen publik sendiri merupakan bagian dari administrasi publik yang secara khusus mempelajari desain program, restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, serta aspek manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, evaluasi program, dan audit.

Untuk memahami inti dari manajemen publik, diperlukan penelusuran yang menyeluruh berdasarkan istilah, konsep, dan teori. Secara etimologis, istilah "manajemen publik" terdiri dari dua kata, yaitu "manajemen" dan "publik". Studi mengenai manajemen publik sebenarnya berkembang dari berbagai disiplin ilmu. Hal ini dapat diartikan bahwa keberadaannya dalam ranah akademik didukung oleh bidang ilmu lain, seperti manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik, dan sebagainya. Kombinasi dari berbagai disiplin ilmu inilah yang kemudian melahirkan kajian manajemen publik.

Penguatan atas pernyataan di atas, dapat dicermati dari pandangan Overman

dalam Keban (2004:85) yang pada intinya mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific management*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific management*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “*rationalinstrumental*” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab,2008:93) manajemen publik merupakan upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi dan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen merupakan suatu proses yang memiliki khas dan terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan oengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Adapun penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen menurut ahli Henry Fayol (Safroni,2012:47) adalah sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah fungsi dasar manajemen, karena

pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan.

c. Pengarahan (*Commanding*)

Fungsi pengarahan (*commanding*) merupakan fungsi yang dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan bisa dimulai.

d. Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Koordinasi merupakan langkah selanjutnya setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer. Setiap bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan untuk mencapai tujuan.

Menurut Ott, Hyde dan Shafritz (1990) manajemen publik mengartikan bahwa manajemen publik merupakan upaya untuk memfokuskan pada bagaimana organisasi publik dapat mengimplementasikan kebijakan yang telah disepakati bersama. Manajemen publik mengalami transisi dengan beberapa indikator terpenting yaitu :

- a. Manajemen publik sebagai privatisasi suatu alternatif bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik
- b. Manajemen publik sebagai rasionalitas dan akuntabilitas
- c. Manajemen publik sebagai perencanaan dan kontrol
- d. Manajemen publik sebagai keuangan dan penganggaran
- e. Manajemen publik sebagai produktivitas sumber daya manusia.

1.5.2.3 Organisasi

Organisasi adalah suatu kelompok atau entitas yang terdiri dari individu-individu yang bekerja sama dalam suatu struktur tertentu untuk mencapai tujuan bersama. Dalam buku Erni Rernawan (2011:15) dikutip dari Mathis dan Jackson menyampaikan bahwa organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menggunakan suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Robbins (1994 ;4) menyampaikan bahwa organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang dikoordinasi secara sadar melalui suatu batasan yang relative sehingga dapat diidentifikasi dalam mencapai tujuannya. Secara sederhana organisasi diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi yang memiliki banyak komponen dan melandari kemampuan seseorang atau pekerjaannya masing-masing.

Menurut Haibuan (2011;120) Organisasi merupakan suatu sistem perseikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang

bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Secara garis besar, organisasi merupakan wadah atau tempat orang untuk berkumpul dan membangun karakter diri untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.5.2.4 Kinerja

Setiap pegawai dalam suatu organisasi diharapkan memberikan kontribusi yang positif dengan menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini dikarenakan keberhasilan organisasi sangat bergantung pada performa setiap pegawainya. Menurut Moehariono (2012, 162) kinerja merupakan suatu capaian atau prestasi kerja yang dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007,153) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang terencana sesuai dengan waktu serta tenoat yang ditetapkan oleh organisasi yang bersangkutan. Menurut Amstrong dan Baron dalam Fahmi (2010, 2) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi. Sehingga kinerja dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, kelompok atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

1.5.2.5. Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Kinerja organisasi mencerminkan sejauh mana suatu organisasi dapat mengelola sumber daya, menjalankan strategi, dan memberikan hasil yang sesuai dengan visi, misi, serta target yang telah ditentukan. Menurut Chaizi Nusucha 2004:107 dalam Harbani Pasolog (2008:177) kinerja organisasi merupakan efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan oleh seluruh anggota atau kelompok yang berkenaan dengan usaha usaha dalam meningkatkan kemampuan organisasi secara efektif sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Sujardi (2009:7) kinerja organisasi merupakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi untuk melihat sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Bastian Tangkilisan, 2005:175) kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan tujuan dan misi dari organisasi tersebut.

Kinerja organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Kinerja ini mencerminkan sejauh mana suatu organisasi dapat mengelola sumber daya, menjalankan strategi, serta memberikan hasil yang sesuai dengan visi, misi, dan targetnya. Terdapat beberapa dimensi dalam mengukur kinerja organisasi yang dikemukakan oleh para ahli. Salah satunya adalah John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) yang menyampaikan empat indikator yang dapat mengukur kinerja organisasi yaitu:

1. Kualitas

Sejauh mana hasil pekerjaan memenuhi standar yang ditetapkan atau harapan pemangku kepentingan. Kualitas mencerminkan efektivitas organisasi dalam menghasilkan output yang memuaskan.

2. Kuantitas

Mengacu pada jumlah output yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu, baik itu produk, layanan, atau pencapaian lainnya.

3. Penggunaan waktu

Efisiensi dalam menyelesaikan tugas atau proyek sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Ini berkaitan dengan produktivitas dan manajemen waktu dalam organisasi.

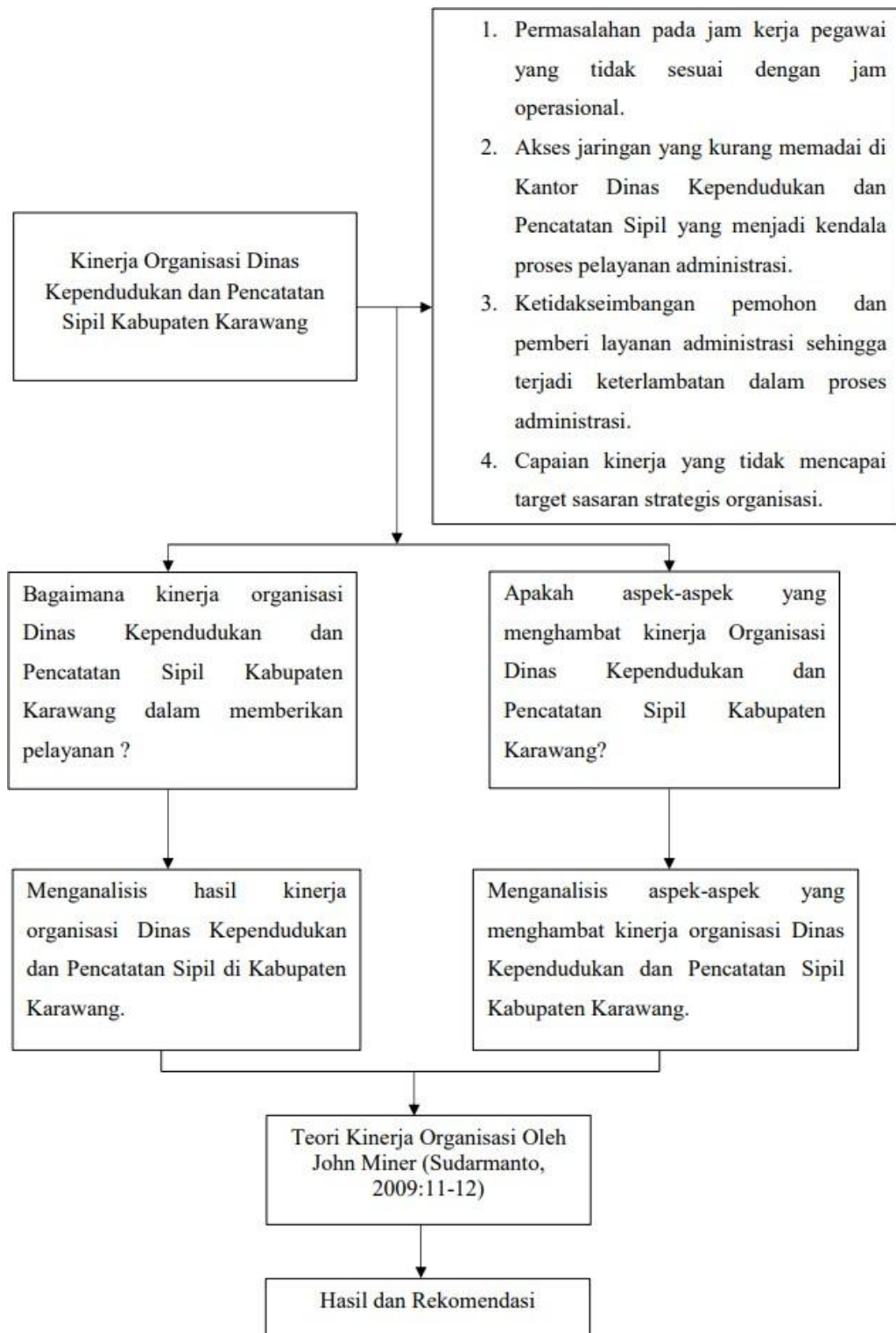
4. Kerjasama

Kemampuan individu atau tim dalam berkolaborasi secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Ini mencakup komunikasi, koordinasi, dan sinergi antar anggota organisasi.

Keempat indikator ini memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana organisasi dapat mengukur dan meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan.

Berdasarkan dari berbagai teori kinerja organisasi di atas, maka dalam penelitian ini akan digunakan teori kinerja organisasi yang ditawarkan oleh John Miner. Menurutnya, kinerja organisasi dapat diukur dengan didasarkan oleh 4 indikator yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dan kerjasama.

1.5.3 Kerangka Berfikir



1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

Fokus	Gejala	Sub Gejala
Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang	Kualitas	1. Tingkat kesalahan 2. Tingkat ketelitian
	Kuantitas	1. Jumlah Pekerjaan yang diselesaikan. 2. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
	Penggunaan Waktu	1. Tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan 2. Waktu yang dibutuhkan petugas layanan dalam melaksanakan tugas
	Kerjasama	1. Kerjasama tim 2. Kerjasama dengan instansi lain.

1.7 Argumen Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, penulis menyimpulkan bahwa terdapat permasalahan kinerja organisasi yang berbeda dari setiap penelitian. Pada penelitian terdahulu tersebut memiliki fokus dan lokusnya masing-masing. Oleh karena itu, diperlukan sebuah ide atau gagasan yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Apabila dilihat dari segi manajemen publik, belum ada penelitian yang mengkaji mengenai kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Maka dari itu, penulis akan membahas mengenai kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dengan menggunakan teori kinerja organisasi dari John Miner yang nanti hasilnya dapat menjadi sumbangan ilmiah bagi Ilmu Administrasi Publik terutama dalam kinerja organisasi serta menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Karawang untuk meningkatkan hasil kinerja organisasinya menjadi lebih prima dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Karawang.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana penelitian dijadikan suatu instrument, teknik pengumpulan data dan dianalisis dengan menekankan makna dari penelitian (Sugiyono, 2018). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yaitu kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Penelitian kualitatif deskriptif dipilih oleh penulis karena penelitian ini akan mengeksplorasi untuk mendapatkan pemahaman dan penjelasan yang mendalam mengenai kenyataan dan hambatan dalam kinerja organisasi.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan area dimana penelitian dilaksanakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang akurat dari subjek yang akan diteliti.

Lokus yang dipilih dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Lokasi tersebut dipilih karena dianggap tempat paling tepat untuk menggali data secara mendalam.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian merupakan informan yang akan dimintai keterangan dalam penelitian ini yang terkait dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang. Di dalam penelitian ini untuk mencari informan dilakukan dengan sistem *purposive sampling* (pengambilan dengan sengaja) artinya teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu untuk memperoleh kunci informan (orang-orang yang mengetahui dengan benar dan terpercaya). Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dan pertimbangan tersebut adalah individu-individu yang akan dijadikan sampel/informan dan diharapkan dapat secara spesifik memberi pemahaman tentang permasalahan dan fenomena dalam penelitian

1.8.4 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2017) jenis data ada 2, yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Peneliti menggunakan data Kualitatif yang terdiri dari teks atau informasi yang disampaikan oleh narasumber untuk menjelaskan kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.

1.8.5 Sumber Data

Sumber data yang membantu penelitian ini berupa:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama yang langsung diteliti (Sugiyono, 2021). Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara secara langsung dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mendapatkan informasi secara mendalam dengan mengacu pada panduan wawancara (interview guide) yang telah dirumuskan sebelumnya

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti studi kepustakaan, yang mencakup pengumpulan informasi dari buku referensi, jurnal, serta literatur lain yang relevan dengan objek penelitian dan permasalahan yang dikaji (Sugiyono, 2021). Dalam konteks ini, data sekunder digunakan sebagai acuan dalam menganalisis kinerja organisasi pelayanan administrasi dan menjadi panduan dalam pelaksanaan penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang relevan berdasarkan keterangan dan fakta-fakta di lapangan (Sugiyono, 2021), maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Dalam studi pustaka ini peneliti mengumpulkan data yang berupa teori, konsep dan peraturan perundang-undangan yang bersumber dari buku dan literatur yang sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti. Studi pustaka ini dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi, dengan demikian hal ini diharapkan dapat mengkaji, mempelajari dan memecahkan masalah yang terjadi di lapangan dengan teori yang dianggap sesuai dengan masalah yang ada di lapangan.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks sebagai proses-proses pengamatan dan ingatan sehingga mendapatkan pandangan yang komprehensif. Untuk memperoleh bukti yang valid, peneliti melakukan observasi tentang kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dengan pengamatan langsung terkait gejala pada subjek penelitian.

c. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan komunikasi yang bertujuan untuk memperoleh informasi penelitian. Proses wawancara mendalam disertai dengan pedoman wawancara yang diadopsi melalui indikator indikator yang tertera pada daftar pertanyaan. Setiap wawancara mendalam memerlukan narasumber yang menjadi pemangku kepentingan dalam kinerja organisasi. Sehingga peneliti dapat mengetahui hal-hal yang tidak dapat diamati, dengan melalui komunikasi yang

dilakukan oleh narasumber.

1.8.7 Analisi dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian ini, eneliti menggunakan model analisis data yang dikenal dengan model interaktif oleh Huberman dan Miles (1992: 16). Model ini terdiri dari tiga komponen utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap penelitian atau pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan observasi dan wawancara lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan prosesn verifikasi

3. Interpretasi Data

Interpretasi data adalah upaya untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan cara meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang

diperoleh dari lapangan.

1.8.8 Kualitas Data

Triangulasi merupakan suatu proses cek data yang berasal dari sumber, cara, dan waktu (William dan Wiersma, 2026:372-374) terdapat tiga cara dalam proses triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, yaitu :

1. Triangulasi sumber yang merupakan proses uji validitas data melalui sumber yang berbeda.
2. Triangulasi teknik merupakan uji kredibilitas data kepada sumber yang sama namun dengan teknik berbeda. Teknik yang digunakan berupa wawancara lalu diselaraskan dengan studi kepustakaan, dokumentasi dan observasi.
3. Triangulasi waktu yang merupakan uji data dengan menggunakan narasumber yang sama namun dengan perbedaan waktu.