

ABSTRACT

Professionalism is one of the most important factors in the implementation of public services which can be measured through the level of public satisfaction with indicators of Proficiency, Readiness, Responsibility, Discipline, Employee Attitude. The purpose of this study was to find out how much influence professionalism has on community satisfaction at the Jambi City Population and Civil Registration Office and to find out what factors are most dominant in influencing community satisfaction at the Jambi City Population and Civil Registration Office. The research method used is quantitative method with primary data obtained from the results of distributing questionnaires to 100 respondents who are people who have received services at the Jambi City Population and Civil Registration Office. The analysis model used is statistical analysis, namely multiple linear regression analysis with hypothesis proving through the T-test to prove the influence between Proficiency, Readiness, Responsibility, Discipline, Employee Attitude on partial community satisfaction and the F-test to prove the influence between Professionalism on simultaneous community satisfaction. The results of the research hypothesis test show that the independent variables of professionalism (Proficiency, Readiness, Responsibility, Discipline and Employee Attitude) simultaneously have a significant effect on community satisfaction and partially all independent variables have a significant effect on community satisfaction except for the variable professionalism (proficiency) which partially has no effect on community satisfaction at the Jambi City Population and Civil Registration Office. Then the most dominant variable that has an effect is the Responsibility variable, namely the awareness of the public service apparatus of their duties as public service providers.

Keywords: Professionalism, Public Satisfaction.

INTISARI

Profesionalisme merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat dengan indikator Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin, Sikap Pegawai. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan mengetahui faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Model analisis yang digunakan adalah analisa statistika yaitu analisa regresi linier berganda dengan pembuktian hipotesis melalui uji-T untuk membuktikan pengaruh antara Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin, Sikap Pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan uji-F untuk membuktikan pengaruh antara Profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat secara simultan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 27. Hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa variabel independen profesionalisme (Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin dan Sikap Pegawai) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan secara parsial semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat kecuali variabel profesionalisme (kemahiran) yang secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Kemudian variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel Tanggung Jawab, yaitu kesadaran aparatur pelayanan publik terhadap tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Kata Kunci: Profesionalisme, Kepuasan Masyarakat.