BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok terpenting yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan (Rahmadana et al., 2020).

> Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan refleksi dari pemerintah yang menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan dengan berinteraksi langsung dengan masyarakat dengan menyediakan kebutuhan yang diperlukan masyarakat seperti kesehatan, pendidikan dan percepatan urusan administrasi masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada (Sitindaon, 2024).

Pemerintah diharuskan untuk terus meningkatkan pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik, efektif dan efisien agar terbentuknya citra yang baik di masyarakat karena segala perbuatan dan gerak-gerik pemerintah adalah faktor kunci untuk mendapat kepercayaan publik. Oleh sebab itu pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah adalah tugas pokok dan harus terus ditingkatkan setiap saat.

> Beratnya tugas yang diemban pemerintah, pemerintah diharuskan mempunyai aktor-aktor penyelenggara birokrasi dan pelayanan publik yang diperankan oleh aparatur sipil negara (ASN) yang berkualitas, beretika dan profesional dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat saat ini (Syakoer, 2023).

Demi mewujudkan aparatur yang profesional, diperlukan pengembangan sumber daya dan upaya berkesinambungan dan komitmen dari berbagai pihak, baik pemerintah, maupun dari aparatur itu sendiri. Pengembangan sumber daya dalam sistem pemerintahan diperlukan untuk menciptakan aparatur pelayanan publik yang

profesional. Pengembangan ini harus diarahkan pada prinsip *Good Governance* dan peningkatan profesionalitas kerja yang harus disertai dengan semangat dalam melayani publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi salah satu landasan hukum yang penting dalam mendorong peningkatan profesionalisme ASN. UU ini memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi. Adanya pengawasan yang independen ini mendorong ASN untuk bekerja lebih profesional dan menghindari praktik-praktik yang merugikan masyarakat.

Implementasi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) saat ini terus mendapatkan tuntutan yang besar dari masyarakat ditujukan kepada penyelenggara pemerintahan. Pemerintah diharapkan untuk melaksanakan sistem pemerintahan yang baik dan transparan sesuai dengan koridor yang sudah seharusnya pemerintah menanggapi hal ini agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Yuliawati et al., 2023).

Profesionalisme dalam *good governance* memiliki peranan yang krusial dalam proses pelayanan publik. Aparatur yang profesional akan membuat pelayanan lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat kepada pemerintah (Sawir, 2020). Aparatur pelayanan publik yang professional akan mampu menjalankan segala prinsip-prinsip dalam *good governance* seperti responsif, akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektif dan efisien dengan baik dan menjadikan profesionalisme ini adalah faktor kunci dalam

good governance yang harus selalu menjadi prioritas dalam setiap aspek pelayanan publik.

Adapun instansi pemerintah yang menyediakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan yang wajib dilaksanakan dan diperlukan oleh setiap masyarakat khusunya Kota Jambi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten/Kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkewajiban memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Pemerintah Kota Jambi, sebagai salah satu wilayah administratif di Indonesia dan ibu kota Provinsi Jambi, membutuhkan aparatur pelayanan publik (ASN) dengan kompetensi dan profesionalitas kerja yang tinggi dalam melaksanakan amanat undang-undang tersebut. ASN yang profesional diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh elemen masyarakat tanpa terkecuali. Pemerintah juga berkewajiban untuk terus memperbaiki produk dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Profesionalisme aparatur pemerintah di Disdukcapil Kota Jambi dapat dicerminkan dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dimuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan respon masyarakat

terhadap pelayanan yang diberikan dan masyarakat mempunyai kontrol penuh dalam memberikan penilaian kepada pemerintah dan diharapkan digunakan pemerintah sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan publik.

> Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diketahui melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM). Indeks kepuasan masyarakat merupakan pandangan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan digunakan oleh pemerintah sebagai alat evaluasi agar terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Mardiyanto & Ismowati, 2017).

Indeks kepuasan masyarakat diatur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Standar ini kemudian digunakan oleh seluruh instansi pemerintahan di indonesia, tak terkecuali di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, aparatur pemerintah diharuskan untuk memberikan pelayanan yang profesional dan terbaik kepada masyarakat sehingga diharapkan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan indeks kepuasan masyarakat meningkat. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sudah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh data yang peneliti peroleh tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik semester 2 tahun 2023 dari website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sebagai berikut :

Tabel 1. 1
IKM Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Semester II Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,59
2.	Prosedur	3,52
3.	Waktu Pelayanan	3,63
4.	Biaya	3,98
5.	Produk Layanan	3,55
6.	**Kompetensi Pelaksana**	**3,48**
7.	**Perilaku Pelaksana**	**3,42**
8.	Sarana dan Prasarana	3,51
9.	Penanganan Pengaduan	3,70
Nilai IKM		89,05

Sumber: **www.disdukcapil.jambikota.go.id** *dan diolah oleh peneliti*

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi termasuk kategori sangat baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) 89,05 pada bulan juli sampai bulan desember 2023. Meskipun mendapatkan nilai IKM yang baik, akan tetapi indikator kompetensi dan perilaku pelaksana menjadi indikator dengan nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam profesionalisme aparatur disana dalam pemberian layanan publik dan menimbulkan hipotesis awal bahwa masyarakat memberikan penilaian yang tinggi terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan sementara profesionalisme aparatur masih perlu ditingkatkan.

Profesionalisme aparatur seharusnya menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Aparatur yang profesional akan membuat pelayanan yang diberikan lebih efektif, efisien dan optimal. Namun data

dari IKM menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan secara keseluruhan dengan penilaian terhadap profesionalisme aparatur. Hal ini mengindikasikan adanya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atau adanya kompensasi dari masyarakat tetap merasa puas meskipun profesionalisme aparatur masih harus ditingkatkan.

Berdasarkan masalah yang disebutkan diatas, peneliti melakukan riset awal dengan mencari sumber literatur yang membahas hal serupa baik dari segi variabel maupun lokasi untuk digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang didapat peneliti sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Tehubijuluw Zacharias yang berjudul "profesionalisme, responsivitas, dan kredibilitas pegawai kantor kecamatan terhadap kepuasan masyarakat Fenafafan Kabupaten Buru Selatan". Penelitian ini pada variabel profesionalisme menggunakan teori dari stern dengan dimensi *Excellence, Accountability, Altruism,* dan *Humanism*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas signifikan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan profesionalisme sebagai variabel yang paling dominan.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Vina Yanti Br Purba yang berjudul "pengaruh pelayanan publik dan profesionalisme perangkat kelurahan terhadap tingkat kepuasan masyarakat". Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat sedangkan variabel profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Muh. Syamsir dkk yang berjudul "profesionalisme aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di kantor kecamatan manggala kota makassar". Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa profesionalisme aparatur dengan dimensi kemahiran, kesiapan dan tanggung jawab berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Manggala, dan didominasi oleh variabel kesiapan pegawai, yaitu kemampuan pegawai untuk beradaptasi terhadap cara-cara kerja yang baru dalam memberikan pelayanan, termasuk kesiapan dalam penggunaan teknologi komputer yang serba digital.

Penelitian-penelitian tersebut secara keseluruhan membahas tentang profesionalisme pegawai aparatur pemerintahan. Penelitian pertama mengatakan bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan dan menjadi variabel yang dominan, tetapi dalam penelitian kedua profesionalisme tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ketiga menegaskan pentingnya profesionalisme aparatur pelayanan publik di era digitalisasi saat ini.

Melihat pentingnya profesionalisme aparatur pelayanan publik di era digital saat ini dan didorong oleh hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten, penelitian ini mencoba untuk mengkaji ulang fenomena ini yang terjadi di lokasi yang berbeda dan menguji apakah profesionalisme berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di lokasi ini.

Profesionalisme akan menentukan kinerja pemerintah yang akan terlihat pada cara mereka melayani masyarakat. Oleh karena itu profesionalisme pelayanan

memiliki peranan yang sangat penting dan harus ada dalam pelayanan publik karena pelayanan yang harus diberikan pemerintah harus yang terbaik dalam semua aspek pelayanan sehingga dalam hal ini profesionalisme perlu mendapatkan perhatian lebih.

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara keseluruhan sudah dalam kategori sangat baik, namun jika dilihat dari indikator profesionalisme seperti kemampuan dan perilaku petugas, masih rendah dibanding dengan indikator lainnya, hal ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat dan apa faktor profesionalisme yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat, dan diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu yang inkonsisten maka berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI TAHUN 2024."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang ada di penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor profesionalisme aparatur pelayanan publik apa yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

2. Faktor profesionalisme aparatur pelayanan publik apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan pada umumnya dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah atau fenomena yang bertujuan untuk mengembangkan, menemukan dan menguji kebenaran suatu teori. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor profesionalisme aparatur pelayanan publik yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
2. Untuk mengetahui faktor profesionalisme apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi peneliti dan juga pembaca dan sebagai kontribusi keilmuan terutama yang berkaitan dengan Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

2. Manfaat Praktis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi penelitian selanjutnya dan direkomendasikan khususnya pada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya kepada lembaga dan instansi pemerintahan yang berwenang.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berawal dari kata “layan” yang memiliki arti menolong dan menyediakan semua yang diperlukan orang lain. Pada hakikatnya setiap manusia perlu adanya pelayanan, bahkan dalam kasus ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Hasibuan, 2022). Sedangkan istilah publik berawal dari kata public dalam bahasa inggris yang memiliki arti umum, masyarakat, orang banyak dan ramai. Jadi pelayanan publik dalam bahasanya berarti pemenuhan keperluan khalayak ramai atau orang banyak atau masyarakat yang bersifat absolut dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia

Menurut menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 mendefinisikan pengertian pelayanan publik yaitu:

> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian selanjutnya dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara omor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menjelaskan pelayanan publik adalah segala

kegiatan, pelayanan, yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Pelayanan publik mencakup penyediaan layanan yang memenuhi syarat keperluan orang, kelompok atau umum yang memiliki kepentingan atas organisasi itu sesuai dengan fungsi lembaga untuk dapat memberikan suatu pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Pelayanan publik meliputi segala jenis jasa dan pelayanan yang pada umumnya menjadi tugas pokok dan diimplementasikan oleh instansi pemerintahan baik dari ruang lingkup pemerintah pusat, pemerintah daerah , dan di ruang lingkup Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah (Permatasari, 2020)

Berdasarkan beberapa definisi tentang pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan dan pemenuhan kebutuhan individu, kelompok, atau masyarakat yang memerlukan layanan pada organisasi itu yang kemudian dijalankan sesuai dengan prosedur dan kaidah yang ditetapkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat.

B. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan seseorang atau kelompok masyarakat umum yang mempunyai keperluan pada organisasi tersebut sesuai dengan kaidah yang telah ditetapkan (Riska Chyntia Dewi, 2022). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara pelayanan publik menegaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik ditujukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Dalam pelaksanaannya Kepmen No. 63/2003 membagi kelompok pelayanan publik menjadi 3 bagian, antara lain :

a) Kelompok pelayanan administratif : yaitu kelompok pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
b) Kelompok pelayanan barang : yaitu kelompok pelayanan publik yang menghasilkan barang yang kemudian akan digunakan oleh publik seperti penyediaan air minum, listrik, dan lain-lain.
c) Kelompok pelayanan jasa : yaitu kelompok pelayanan publik yang menghasilkan berbagai jenis layanan jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan pajak, pelayanan perizinan dan lain-lain.

C. Asas-Asas Pelayanan Publik

Perwujudan pelayanan publik yang baik memerlukan asas atau dasar-dasar pelayanan dalam proses kegiatannya.Penyelenggara pelayanan publik diharuskan memberikan pelayanan publik yang prima dan memuaskan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan publik dalam konteks ini adalah pemerintah harus mengimplementasikan asas-asas pelayanan publik dalam proses kegiatannya. Menurut (Nuriyanto, 2014), asas-asas dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a) Kesederhanaan. Pemerintah harus dapat memastikan pelayanan yang mereka berikan itu sederhana, sederhana di sini berarti proses pelayanannya mudah, lancar, dan tidak berbelit-belit.
b) Kejelasan dan Kepastian. Pelayanan yang diberikan harus jelas dilengkapi dengan pemberitahuan secara tertulis (prosedural) dan kompetensi dan tanggung jawab petugas yang baik.
c) Kesamaan Hak. Kesamaan hak berarti penyedia layanan dalam hal ini pemerintah diharuskan untuk memberikan perlakuan yang setara kepada penerima layanan tanpa memandang suku, agama ras, dan status sosial karena setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan yang adil
d) Keterbukaan. Keterbukaan didefinisikan sebagai universal seperti dalam waktu penyelesaian layanan, tarif layanan, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses layanan wajib dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
e) Keamanan. Keamanan yang dimaksud adalah keamanan selama proses pelayanan dilakukan, baik dari sisi hasil pelayanan, kepastian hukum, dan kemampuan petugas.

1.5.2 Profesionalisme

A. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme merupakan kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan bidang mereka. Profesionalisme terdiri dari kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi atau aparat pemerintahan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan terpenuhinya

kecocokan antar keduanya akan membentuk aparatur yang profesional karena hal tersebut merupakan cerminan dari tujuan yang ingin dicapai pemerintah (Tambayong, 2016).

Profesionalisme adalah kehandalan atau keahlian yang dimiliki oleh aparat pemerintahan sehingga semua tugas yang diberikan berjalan dengan baik dengan waktu yang efisien, efektif dan prosedur yang mudah dipahami oleh penerima layanan (Lisa D et al., 2023).

Jadi dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah taraf kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya sesuai bidang keahliannya secara tepat dan cermat. Profesionalisme mengarah pada kecocokan antara kemampuan dan tugas yang ditanggungnya, dan merefleksikan kemana koridor dan hasil yang ingin dicapai dalam suatu instansi.

B. Indikator Profesionalisme

Adapun Indikator profesionalisme kerja menurut Martin Jr dalam (Rahmadani et al., 2021) adalah sebagai berikut:

a) Kemahiran

Kemahiran dalam KBBI berarti kecakapan dalam penguasaan atau melakukan sesuatu. Kemahiran didapat melalui bakat, pengalaman, atau dari hasil latihan yang kemudian digunakan untuk melakukan sesuatu yang diimplementasikan melalui tindakannya. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemahiran

juga mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas sesuai dengan bagiannya.

b) Kesiapan

kesiapan merupakan ketersediaan pegawai untuk melakukan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Kesiapan dalam hal ini mencakup pemberian informasi yang jelas kepada publik untuk membantu penerima pelayanan agar memahami pelayanan yang diberikan dan keakuratan dan respon yang cepat terhadap pelayanan yang disediakan. Kesiapan aparatur juga berkaitan dengan siapa, bertugas dan bertanggung jawab apa dan dimana posisinya.

c) Tanggung Jawab

Setiap pelayanan yang berhubungan langsung dengan kepentingan umum memerlukan pertanggung jawaban agar mendapatkan kepercayaan publik pada suatu instansi pemerintahan. Tuntutan pertanggung jawaban atas setiap kegiatan atau pelayanan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi sangat penting bagi keberlanjutan sistem pemerintahan yang baik yang didasarkan pada kepercayaan. Tanggung jawab dari para pegawai penyelenggara pelayanan, yang antara lain mencakup pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi publik secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

d) Disiplin

Disiplin atau kedisiplinan mengacu pada kepatuhan terhadap peraturan yang ada. Kedisiplinan pegawai dapat terimplementasi dengan baik apabila pegawai dengan sadar mematuhi peraturan yang ada.

e) Sikap Pegawai

Aparatur pemerintahan diharuskan untuk menyampaikan informasi kepada publik dengan sikap yang baik dan bahasa yang mudah untuk dimengerti. Aparatur diharuskan mengutamakan sikap sopan santun, hormat, dan peduli kepada masyarakat ketika masyarakat menyampaikan sarandan keluhan mereka sebagai penerima layanan. Sikap yang baik diharapkan dapat memberikan kesan yang baik untuk mendapatkan kepercayaan publik.

1.5.3 Kepuasan Masyarakat

A. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah pandangan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Sellang et al., 2022), Sedangkan kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik (Wahid & Romadani, 2021). Tujuan terbesar dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat diperoleh jika pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan atau melampauinya, untuk itu, diperlukan suatu sistem untuk dapat mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan diantaranya yaitu kepuasan masyarakat dapat diketahui melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, diantaranya yaitu menggunakan survei kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat digunakan untuk menentukan ukuran seberapa bagus kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik" ada 9 unsur yang minimal ada sebagai dasar dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yakni, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya, Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, serta sarana dan prasarana.

B. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut (Hayani, 2019), Indikator-Indikator dari kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

a) Prosedur Pelayanan, yaitu kesederhanaan dan kemudahan dari segi alur pelayanan publik yang akan digunakan oleh masyarakat.
b) Persyaratan Pelayanan, yaitu kesesuaian antara persyaratan administrasi dan jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.
c) Kecepatan Pelayanan, yaitu kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.
d) Keadilan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan tidak memandang status sosial masyarakat, agama , dan ras dari masyarakat yang dilayani.

1.5.4 Definisi Konseptual dan Operasional

Variabel penelitian merupakan suatu konsep yang memiliki berbagai nilai yang bervariasi, baik dari sifat, karakteristik, fenomena, yang dapat diamati dan diukur (Sitohang, 2023). Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu 1 variabel independen atau variabel yang mempengaruhi (bebas), dan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi (Terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Profesionalisme (X) dan variabel dependen adalah Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 1. 2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator
Profesionalisme (X)	Profesionalisme adalah kehandalan atau keahlian yang dimiliki oleh aparat pemerintahan sehingga semua tugas yang diberikan berjalan dengan baik dengan waktu yang efisien, efektif dan prosedur yang mudah dipahami oleh penerima layanan (Lisa D et al., 2023).	Kemahiran (X1)	1. Pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya 2. Keterampilan dalam penguasaan peralatan
		Kesiapan (X2)	1. Renponsivitas 2. Penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator
		Tanggung Jawab (X_3)	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Penyelesaian Keluhan masyarakat
		Disiplin (X_4)	1. Disiplin waktu pegawai 2. Pegaeai taat terhadap aturan yang ditentukan
		Sikap Pegawai (X_5)	1. Kesopanan dan keramahan pegawai kepada masyarakat 2. Komunikasi yang baik dengan masyarakat
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kepmen PAN Nomor 14 Tahun 2017)	Prosedur Pelayanan	1. Prosedur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit 2. Kemudahan mendapatkan informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan?

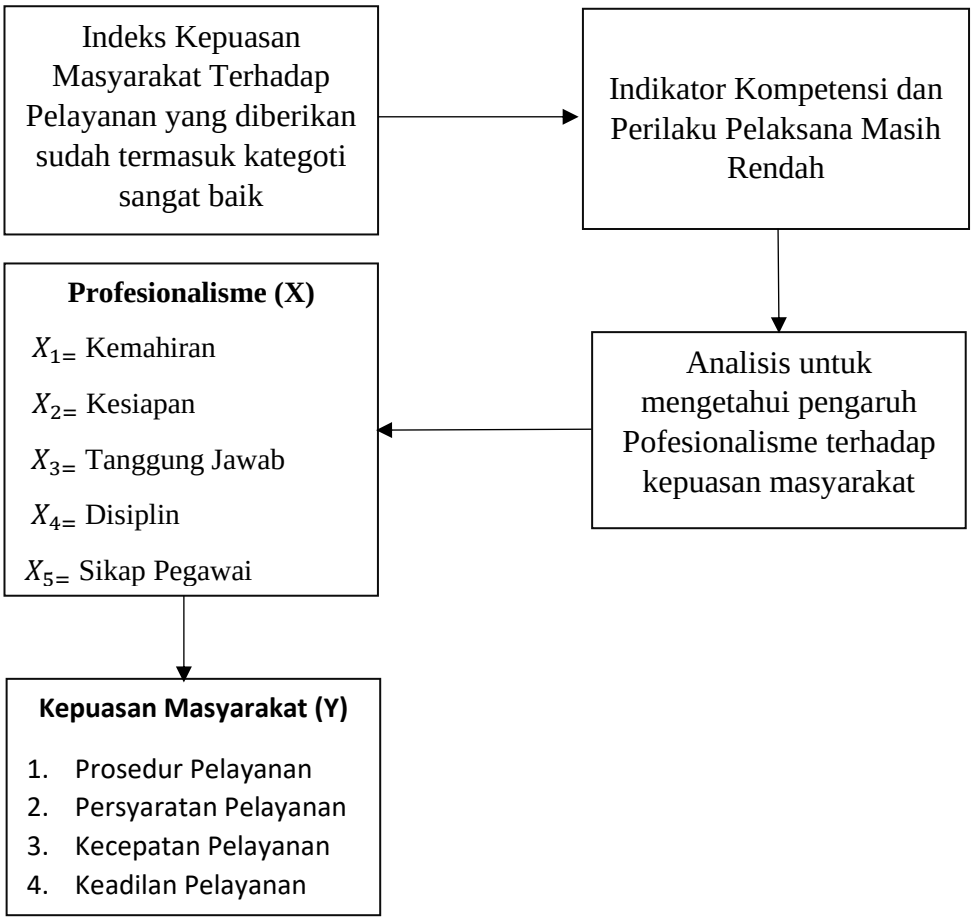
Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator
		Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan yang tidak memberatkan masyarakat 2. Kelengkapan informasi mengenai persyaratan pelayanan
		Kecepatan Pelayanan	1. Proses dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. 2. Kecepatan pegawai dalam menanggapi masalah
		Keadilan Pelayanan	1. Pelayanan adil dan tidak membedakan status masyarakat 2. Fasilitas yang dapat digunakan semua orang.

Sumber : Data Olahan

1.6 Hubungan Antar Variabel X dan Y

Variabel merupakan sebuah abstraksi dari fenomena-fenomena di kehidupan nyata dan beragam yang dapat diukur melalui berbagai metode dan nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata terkait fenomena tersebut (Sitohang, 2023). Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, variabel independen dan dependen. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel yang lain dan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Penelitian ini menetapkan pengaruh profesionalisme aparatur pelayanan publik sebagai variabel independen dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dependen.

1.7 Kerangka Konseptual



1.8 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara atau dugaan sementara, namun dapat diuji untuk memprediksi dan memperkirakan temuan yang didapat di lapangan dan data empiris (Sitohang, 2023). Hipotesis memerlukan pengujian lebih lanjut untuk memastikan kebenarannya. Dalam penelitian ini, Hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H_a : Profesionalisme Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

H_0 : Profesionalisme Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Berikut merupakan hipotesis penelitian yang dirumuskan berdasarkan setiap dimensi profesionalisme yang diteliti:

a. Kemahiran

H_a : Kemahiran Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

H_0 : Kemahiran Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

b. Kesiapan

H_a : Kesiapan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

H_0 : Kesiapan Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

c. Tanggung Jawab

H_a : Tanggung Jawab Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

H_0 : Tanggung Jawab Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

d. Disiplin

H_a : Disiplin Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

H_0 : Disiplin Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

e. Sikap Pegawai

H_a : Sikap Pegawai Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

H_0 : Sikap Pegawai Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional dengan metode kuantitatif. Metode penelitian korelasional adalah metode yang

bertujuan untuk meneliti hubungan antar variabel yang diteliti dan juga meneliti sejauh mana variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain tanpa memanipulasi keadaan variabel yang diteliti (Ibrahim et al., 2018). Pemilihan metode korelasional didasarkan dengan keselarasannya dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau tidak berpengaruh profesionalisme aparatur pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan faktor profesionalisme yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

1.9.2 Lokasi / Objek Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian ini akan dilakukan. Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pemilihan lokasi didasarkan pada kesesuaian fenomena yang akan diteliti

Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian

1.9.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengaruh profesionalisme aparatur pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang memfokuskan pada pengujian teori atau hipotesis-hipotesis dengan cara mengukur variabel-variabel yang diteliti dan melakukan analisis data statistik

dengan prosedur statis atau permodelan (Sinaga et al., 2023). Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta dan menunjukkan hubungan antar variabel menggunakan angka-angka yang dimulai dari mengumpulkan data, penafsiran data, dan sampai dengan hasil yang diperoleh (Pradana & Sunarsi, 2021)

1.9.4 Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari kelompok-kelompok atau individu-individu yang ingin digeneralisasikan dalam penelitian (Sitohang, 2023). Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi secara umumnya yang dalam data agregat kota jambi berjumlah 637.510 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian yang terpilih dari populasi yang dipilih melalui seleksi melalui metode sampling dalam proses penelitian (Sitohang, 2023). Adapun sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin sebagai acuan. Adapun yang dimaksud dengan rumus slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin Error (Tingkat Kesalahan yang masih bisa ditolerir)

Jika dilakukan perhitungan, maka:

$$n = \frac{637510}{1+637510.0,1^2}$$

$$n = \frac{637510}{1 + 6375{,}1} = \frac{637510}{637511} = 99{,}98$$

Dengan menggunakan rumus slovin diatas, peneliti menghitung jumlah sampel dengan margin error 10% dan didapati hasil 99 orang (dibulatkan menjadi 100 orang) untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kota Jambi yang pernah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam jenis administrasi apapun dalam 2 tahun terakhir.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari tanggapan responden terhadap item pernyataan yang terdapat di kuesioner.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelitian secara langsung untuk mendapatkan data yang lengkap tentang masalah yang diteliti dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian, responden memilih jawaban yang telah disediakan. (Pradana & Sunarsi, 2021).

1.9.7 Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menggambarkan tentang data diri responden, yang didapat dari hasil jawaban responden pada saat pengisian kuesioner. Hasil tersebut kemudian dilakukan perhitungan persentase dengan rentang skala yang sudah ditetapkan. Di dalam penelitian ini menggunakan rentang skala dengan persamaan sebagai berikut:

Penentuan Rentang Skala

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban

Sehingga dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{100(4-1)}{4} = 75$$

Penentuan Rentang Skor

Rentang Skor Terendah = n x skor terendah

= 100 x 1

= 100

Rentang Skor Tertinggi = n x skor tertinggi

= 100 x 4

= 400

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran menggunakan skala likert 1-4, penggunaan skala likert 4 poin didasarkan pada meminimalisir kemungkinan responden untuk memilih jawaban netral dan memastikan responden memberikan penilaian yang tegas dalam penilaian kepuasan mereka terhadap profesionalisme aparatur pelayanan publik. Oleh karena itu pengklasifikasian untukvariabel Profesionalisme dan Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Rentang Pegklasifikasian Variabel

Variabel	Rentang Penilaian	Klasifikasi
Kemahiran	100-175	Sangat Tidak Puas
	176-251	Tidak Puas
	252-327	Puas
	328-400	Sangat Puas
Kesiapan	100-175	Sangat Tidak Puas
	176-251	Tidak Puas
	252-327	Puas
	328-400	Sangat Puas
Tanggung Jawab	100-175	Sangat Tidak Puas
	176-251	Tidak Puas
	252-327	Puas
	328-400	Sangat Puas
Disiplin	100-175	Sangat Tidak Puas
	176-251	Tidak Puas
	252-327	Puas
	328-400	Sangat Puas
Sikap Pegawai	100-175	Sangat Tidak Puas
	176-251	Tidak Puas
	252-327	Puas
	328-400	Sangat Puas
Kepuasan Masyarakat	100-175	Sangat Tidak Puas
	176-251	Tidak Puas
	252-327	Puas
	328-400	Sangat Puas

a. Analisis Statistik

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan uji statistik dengan bantuan aplikasi SPSS dengan teknik analisis dalam penelitian ini adalah dengan Analisis Regresi Linear Berganda dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Y = Variabel dependen (Kepuasan masyarakat)

a = Konstanta

b = Konstanta Regresi

X_1 = Variabel Independen (Kemahiran)

X_2 = Variabel Independen (Kesiapan)

X_3 = Variabel Independen (Tanggung Jawab)

X_4 = Variabel Independen (Disiplin)

X_5 = Variabel Independen (Sikap Pegawai)

e = Residual Error

a. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk mengukur apakah dalam model regresi terdapat Multikolonieritas antar variabel atau tidak. Multikolonieritas dapat dideteksi melalui *Variance Inflacion Factor* (VIF). Untuk mendapatkan nilai VIF dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS dengan ketentuan

apabila nilai VIF > 10 maka dianggap terjadi Multikolonieritas antar variabel bebas lainnya dan apabila nilai VIF < 10 maka dianggap tidak ada Multikolonieritas.

b) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi residual jika lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi Heterokedastisitas dalam variabel dan jika lebih besar dari 0,05 maka terjadi Heterokedastisitas pada variabel penelitian.

b. Uji Hipotesis

a) Uji Hipotesis Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel profesionalisme (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis peneliian
2. Taraf Signifikansi ($\alpha = 0{,}05$)

   t_{tabel} = df = n-k

   Keterangan : n = Jumlah Sampel

   k = Variabel Penelitian
3. Membandingkan hasil perhitungan t_{hitung} dan t_{tabel} yang bertujuan untuk menerima atau menolak hipotesis nol dengan kriteria :

a) Jika nilai t_{hitung} > t_{tabel}, maka ada pengaruh signifikan antara variabel profesionalisme (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y)

b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel profesionalisme (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y)

b) Uji Hipotesis Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3,…) secara keseluruhan terhadap variabel dependen (Y) (Sitohang, 2023). Analisis dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel dengan ketentuan:

a) Jika nilai F hitung > F tabel, maka H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan dan menolak H_0 karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

b) Jika nilai F hitung < F tabel, maka H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan menerima H_0 karena terdapat pengaruh yang signifikan.

c) Koefisien Determinasi

Selanjutnya, untuk melihat besarnya kontribusi dari pengaruh variabel independen dan variabel dependen, maka digunakan Uji Determinasi dengan bantuan SPSS dengan ketentuan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{KD = (r^2) \times 100\%}$$

Keterangan :

KD : Koefisien determinasi

r : koefisien korelasi antara variabel x dengan y

c. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat seberapa cermat alat ukur dalam mengukur sesuatu yang hendak diukur (Yusup, 2018). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software* SPSS. Pengujian validitas dilakukan dengan metode *Pearson Product Moment* dengan cara melihat korelasi antara skor setiap item dengan skor total item. Item dapat dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dapat dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen dalam mengukur objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama (Yusup, 2018). Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *internal consistency* yaitu dengan melakukan percobaan sekali saja kepada objek dan data yang didapat dari hasil analisis dapat digunakan untuk menentukan reliabilitas instrumen. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS dengan metode *Cronbach Alfa*. Metode *Cronbach Alfa* instrumen dikatakan reliabel jika nilai hasil analisis > 0,6 sampai dengan 1 (Konsistensi sempurna), jika kurang dari 0,6 berarti instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel.

c) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dapat dikatakan baik jika data berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan teknik *Kolmogorov-Smirnov Test* dengen ketentuan nilai signifikansi > 0,05 maka memenuhi asumsi normalitas.