BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh profesionalisme aparatur pelayanan publik dengan indikator Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin dan Sikap Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan uraian hasil penelitian pada bab terdahulu, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel independen yaitu Profesionalisme dengan indikator Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin dan Sikap Pegawai secara keseluruhan berpengaruh terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat. Pengambilan kesimpulan didasarkan pada hasil uji simltan (Uji F) dimana hasil $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ senilai $108,586 > 2,99$ dengan nilai signifikansi $0,001$ yang jauh lebih kecil dari $0,05$.
2. Diantara variabel X (Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin, Sikap Pegawai) yang paling berpengaruh signifikan secara parsial adalah variabel Tanggung Jawab (X3) dengan hasil *Standzided Coefficient Beta* senilai $0,333$, lebih tinggi dari semua variabel independen lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Tanggung Jawab (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji regresi, nilai *adjusted r square* senilai $0,845$. Hal ini menjelaskan bahwasanya kemampuan variabel independen (Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin dan Sikap Pegawai) dalam menjelaskan variabel

dependen (Kepuasan Masyarakat) sebesar 84,5%, sisanya 16,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.2 Saran

1. Bagi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi harus terus meningkatkan profesionalitas mereka dalam pelaksanaan pelayanan publik, terutama pada tingkat kemahiran pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik. Peningkatan kemahiran pegawai dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan secara berkala sehingga diharapkan nantinya akan berdampak pada kepuasan masyarakat yang akan terus meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini memiliki koefisien determinasi sebesar 84.5%. Profesionalisme merupakan masalah kompleks dalam pelayanan publik, maka dari itu, diharapkan untuk melakukan penelitian di instansi terkait dengan menambahkan jumlah sampel dan variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat kedepannya