



## Pengaruh Profesionalisme, Komitmen dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kementerian ATR/BPN Kota Padang

\*Sandro Datamora<sup>1</sup>, Dasman Lanin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Padang, Padang

\*Corresponding author, e-mail: [sandrodatamora@gmail.com](mailto:sandrodatamora@gmail.com)

### Abstract

*This research was motivated by the lack of optimal community satisfaction in the Ministry of Agrarian and Spatial Planning (ATR / BPN) of Padang City. This study aims to analyze: 1) the effect of professionalism on community satisfaction; 2) the effect of commitment on the quality of community satisfaction; 3) the effect of employee performance on community satisfaction; 4) the simultaneous influence of professionalism, commitment and employee performance on community satisfaction in the Ministry of Agrarian and Spatial Planning (ATR / BPN) of Padang City. In this study, the population is the entire Padang City Community who have received services at the Office of the Ministry of Agrarian and City Spatial Planning (ATR / BPN) of Padang City. From the calculation of the Slovin formula above, the number of samples obtained from the calculation results above is 131 samples. Data collection is carried out by survey method with the questionnaire. The data analysis techniques used in this study are descriptive and quantitative analysis. The data collected are primary and secondary data that can be classified as independent variables and dependent variables. Hypothesis testing in this study used multiple linear regression tests. The results showed that (1) Professionalism positively and significantly affects community satisfaction in the Ministry of Agrarian and Spatial Planning (ATR / BPN) of Padang City. (2) Commitment positively and significantly affects community satisfaction in the Ministry of Agrarian and Spatial Planning (ATR / BPN) of Padang City. (3) Employee performance positively and significantly affects community satisfaction in the Ministry of Agrarian and Spatial Planning (ATR / BPN) of Padang City. (4) Professionalism, commitment, and employee performance positively and significantly affect community satisfaction in the Ministry of Agrarian and Spatial Planning (ATR / BPN) of Padang City.*

**Keywords:** *Professionalism; Commitment; Employee Performance; Community Satisfaction*

*Received June 15, 2022*

*Revised November 7, 2022*

*Published Desember 1, 2022*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

### Pendahuluan

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat penerima pelayanan diberikan kemudahan berupa proses yang singkat, cepat, tepat, dan menyenangkan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah untuk menciptakan tingkat kepastian hukum dalam hubungan yang terjalin antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan peraturan perundang-undangan adalah untuk menetapkan batas-batas dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang ini adalah untuk memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara efisien dan adil.

Pengetahuan, keterampilan, dan integritas adalah dua komponen pertama dari seorang profesional, dan komponen ketiga, yang harus dibangun di atas iman, rasa syukur, dan niat untuk terus belajar,

---

melengkapi rangkaian. Mengenai frasa yang berbeda, profesi, dalam banyak kasus profesi identik dengan pekerjaan sehari-hari. Namun, pekerjaan bukanlah satu-satunya konotasi yang dapat dilekatkan pada kata profesi. Tidak hanya pengetahuan dan keterampilan unik seseorang yang diperoleh melalui persiapan dan pelatihan, tetapi istilah profesi sebenarnya mengacu pada dua aspek berbeda dari pekerjaan individu. Bagian pertama adalah bagian bakat, dan bagian kedua adalah bagian panggilan. Oleh karena itu, agar dianggap profesional, seseorang tidak hanya harus memiliki kepribadian yang baik tetapi juga kemampuan teknis dan kedewasaan etis yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaannya. Seseorang tidak dianggap profesional hanya karena telah menguasai keahliannya karena keduanya harus dipadukan.

Seseorang yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi akan memiliki pengalaman atau keahlian dalam mengoptimalkan pengetahuan, keterampilan, waktu, tenaga, dan sumber dayanya, serta pendekatan pencapaian yang dapat memenuhi semua bagian atau elemen. Orang-orang yang profesional biasanya melakukan pekerjaan mereka atas inisiatif mereka sendiri dan mengabdikan diri kepada orang-orang yang mereka layani sambil mempertahankan rasa tanggung jawab atas kualitas profesional yang mereka miliki. Karena itu, sangat penting bagi setiap karyawan untuk memiliki rasa profesionalisme, karena jika memiliki jiwa profesional, apa pun yang dilakukan akan memuaskan setiap pelanggan.

Ketika kinerja seseorang atau hasil yang dirasakan dievaluasi dalam kaitannya dengan harapan mereka, mereka akan mengalami tingkat kebahagiaan yang disebut sebagai kepuasan. Oleh karena itu, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil interaksi antara harapan seseorang dengan pengalaman yang diperoleh sebagai akibat dari mengkonsumsi produk atau jasa yang disampaikan. Kenikmatan pelanggan yang mutlak itu tidak mungkin tercapai, meskipun hanya untuk waktu yang singkat, bahkan dengan segala upaya yang dilakukan untuk mendapatkannya bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Karena hubungan antara kesadaran publik dan kepercayaan publik, kepercayaan publik menjadi sangat penting. Menurut Pasolong (2010), tingkat kepercayaan masyarakat berbanding lurus baik dengan kualitas pemerintah maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Jika individu menerima pelayanan yang baik dan puas dengan pelayanan tersebut, maka akan terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat.

Kementrian Agraria Dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang memberikan jenis pelayanan yaitu pendaftaran tanah dan peralihan hak tanah. Adapun salah satu pelayanan terpenting yang dibutuhkan masyarakat dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional adalah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan menyeluruh kepada masyarakat. Jenis layanan ini berpotensi membentuk paradigma baru di masyarakat mengenai kinerja yang dapat dimiliki oleh pegawai, selain fakta bahwa hasil kinerja dapat menunjukkan kualitas. pegawai yang mampu membuat pengakuan publik termasuk manajemen yang cepat dan tegas. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengembangkan pola pikir dalam masyarakat tentang tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Firdaus pada tanggal 12 Desember 2022 mengatakan bahwa:

“Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain. Begitu juga dengan kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Pelayanan yang dilaksanakan oleh kementerian Agraria Dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang pelayanan yang kurang seperti penyelesaian untuk pemecahan sertipikat dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu pembuatan surat-surat keterangan dan lainnya terlambat dan tidak tepat waktu serta prosedur atau mekanisme yang harus dilalui oleh para calon pemegang sertifikat tanah dari kementerian Agraria Dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang yang dianggap sulit”.

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Asmawati pada tanggal 12 Desember 2022 mengatakana bahwa:

“Mengeluhkan kurang ramahnya pegawai dalam mengurai pembuatan sertifikat tersebut. Saya mengurus sertifikat tanahnya yang dijadikan area persawahan dan budidaya ikan. Sikap yang kurang ramah ditunjukkan oleh pegawai kementerian Agraria Dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Saya meminta informasi terkait persyaratan apa saja yang mesti dilengkapi tapi mendapatkan respon kurang baik dan berbelit-belit”.

---

Selanjutnya hal yang sama juga di sampaikan oleh Bapak Antoni pada tanggal 12 desember 2022 mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat kecewa dengan pelayanan publik di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang terutama dalam hal administrasi perizinan pendaftaran tanah. Saya sudah mengajukan permohonan perizinan pendaftaran tanah beberapa bulan yang lalu, tetapi sampai sekarang belum ada kejelasan. Setiap kali saya mencoba menghubungi instansi terkait, mereka hanya memberikan jawaban yang samar dan tidak memberikan solusi yang konkret”.

Dengan demikian, berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan kepuasan masyarakat yang diberikan oleh kementerian Agraria Dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang terutama dalam perizinan pendafataran tanag dan penyelesaian untuk pemecahan sertipikat dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, pembuatan surat-surat keterangan dan lainnya terlambat dan tidak tepat waktu serta prosedur atau mekanisme yang berbelit-belit serta kurang ramahnya pegawai. Masyarakat di Kota Padang belum mampu untuk menerima kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, salah satunya adalah Badan Pertanahan Nasional Kota Padang dengan tidak dapat memenuhi standar kualitas masyarakat. Fakta bahwa ada banyak keluhan dari masyarakat tentang diskriminasi dalam pelayanan. Misalnya, ada orang yang di persulit dalam hal mengurus penerbitan. Di Badan Pertanahan Kota Padang, penyelesaian untuk pemecahan sertipikat dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Jika tidak membayar biaya tambahan untuk menyelesaikan salah satu sertifikat, harus menunggu sangat lama. Akan tetapi kalau tidak ada biaya tambahan maka untuk pemecahan sertifikat akan menunggu sangat lama. Selain itu, masalah lain yang dirasakan oleh masyarakat adalah waktu yang tidak dapat diprediksi secara akurat, yang menyebabkan penurunan kualitas layanan secara keseluruhan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah. Mengingat bahwa tanggung jawab utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus bekerja dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan pelayanan yang diberikannya.

Selain itu juga terdapat banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan juga disampaikan baik secara lisan, kelembagaan, maupun melalui media cetak dan media elektronik. Pengaduan tersebut mengenai ketidakpuasan atau kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan pada di Badan Pertanahan Kota Padang perlu diadakan pembenahan secara menyeluruh. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut (Lupiyoadi, 2013), salah satu faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yakni kualitas pelayanan. Menurut (Sutrisno, Edi, dan Mariyono, 2016) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Hildayanti (2018).

Melalui kinerja pegawai diharapkan mampu menunjukkan kontribusi nyata secara profesional dalam meningkatkan pelayanan yang bermutu. Yaitu dengan meningkatkan kemampuan dan skill dalam bekerja, SDM dan motivasi tinggi sangat berpengaruh dalam peningkatan kinerja pegawai. SDM dan motivasi dapat dipengaruhi dengan pemenuhan kebutuhan pegawai. Kinerja pegawai di Badan Pertanahan Kota Padang masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih banyak masyarakat yang menegelah atas pelayanan lamban, sehingga harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan. Masih kurangnya sarana dan prasarana. Dengan sarana & prasarana yang kurang memadai maka akan berpengaruh pada kinerja pegawai. Tidak adanya alur pelayanan dan prosedur pelayanan di Badan Pertanahan Kota Padang sehingga banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi.

Berdasarkan uraian penjelasan peneliti diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh komitmen pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh profesionalisme, komitmen pegawai dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang?

## **Tinjauan Pustaka**

---

### **Konsep Kepuasan Masyarakat**

Rezha (2013) mencatat bahwa organisasi yang memberikan pelayanan publik harus memberikan perhatian khusus pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, karena tingkat kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat dianggap sebagai kriteria yang paling signifikan. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sangat penting karena akan memengaruhi keberhasilan untuk memberikan suatu pelayanan publik. Selain itu, Atmaja (2018) kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai suatu kepuasan yang berdasarkan dari hasil suatu layanan yang diberikan. Suryati (2015) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu kinerja dari layanan yang diterima oleh konsumen, tentunya sesuai dengan harapan mereka terhadap kinerja layanan.

Dari definisi yang telah dijelaskan, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan yang timbul ketika suatu layanan sesuai dengan harapan. Untuk penyediaan layanan, pengukuran tingkat suatu kepuasan yang dirasakan oleh individu diperlukan untuk menentukan seberapa puas suatu masyarakat.

Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat beberapa aspek yang bisa digunakan sebagai penentu kualitas pelayanan dan untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat, antara lain: (1) Persyaratan pelayanan; (2) sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; (3) waktu penyelesaian pelayanan; (4) Biaya dan tarif pelayanan; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan ; (6) kompetensi pelaksana pelayanan; (7) perilaku Pelaksana pelayanan; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan; (9) Sarana dan prasarana.

### **Konsep Profesionalisme**

Profesionalisme berkaitan dengan keyakinan bahwa pekerjaan harus memenuhi sejumlah ciri-ciri yang diperlukan dalam suatu profesi (Kalbers dan Fogarty, 1995). Arens et al. (2013) juga mengatakan bahwa profesionalisme melibatkan tanggung jawab untuk bertindak melebihi kewajiban pribadi dan persyaratan hukum dan regulasi masyarakat. Dari definisi tersebut bahwa isu profesionalisme berkaitan dengan sikap atau mentalitas yang menunjukkan komitmen dari anggota profesi untuk terus meningkatkan kualitas profesionalisme mereka.

### **Komitmen Pegawai**

Komitmen organisasi ialah sikap kerja serta perasaan dari karyawan terhadap suka serta tidak suka, kepada. Robbins (2007). Handoko (2008), komitmen pegawai dapat diukur dari seberapa besar identifikasi seorang pegawai dengan agen dan tujuan suatu organisasi, serta seberapa besar keinginan mereka tetap menjadi bagian dari organisasi. Kondisi kerja yang adil bagi pegawai merupakan faktor kunci dalam komitmen pegawai.

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja merujuk pada hasil pekerjaan yangl dicapai suatu pegawai dalam menjalankan tugas berdasarkan tanggung jawab. Moehariono (2012:95), kinerja atau performa mencerminkan suatu program dan kegiatan serta suatu kebijakan berhasil diimplementasikan untuk mencapai suatu tujuan, sasaran, visi, dan misi suatu organisasi, yang direncanakan suatu organisasi. Kinerja adalah yang merujuk pada tindakan atau aktivitas dari sebuah organisasi selama periode waktu tertentu, yang diukur dengan referensi pada standar tertentu seperti efisiensi biaya dan akuntabilitas manajemen.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif asosiatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan pengukuran, perhitungan, rumus, dan akurasi data numerik dalam proyek penelitian, proses, hipotesis, kerja lapangan, analisis data, dan penarikan temuan data hingga penulisan. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Masyarakat Kota Padang yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang Kota (ATR/BPN) Kota Padang berjumlah 4.360 orang.

Dari perhitungan rumus Slovin di atas, maka didapat jumlah sampel yang didapat dari hasil hitung diatas adalah 98 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dengan kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan kuantitatif. Data yang

dikumpulkan merupakan data primer dan sekunder yang dapat digolongkan sebagai variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Uji Prasyarat Analisis

Sebelum melakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka harus dilakukan pengujian asumsi klasik yaitu uji persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria pengujian pada  $\alpha = 0,05$ .

- 1) Jika nilai Sig. Uji Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$  berarti distribusi data sampel dinyatakan normal.
- 2) Jika nilai Sig. Uji Kolmogorov-Smirnov  $< 0,05$  berarti distribusi data sampel dinyatakan tidak normal.

Adapun hasil pengolahan data untuk uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

NO	Variabel	Sig.	Alpha	Distribusi
1	Profesionalisme (X <sub>1</sub> )	0,200	0,05	Normal
2	Komitmen (X <sub>2</sub> )	0,154	0,05	Normal
3	Kinerja Pegawai (X <sub>3</sub> )	0,200	0,05	Normal
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,181	0,05	Normal

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel 1 di atas diketahui bahwa nilai signifikan untuk variabel profesionalisme (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 0,200, variabel komitmen (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 0,154, dan variabel kinerja pegawai (X<sub>3</sub>) adalah sebesar 0,200, serta variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,181. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, terlihat bahwa nilai signifikan dari semua variabel lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan  $\alpha 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini telah berdistribusi normal, maka analisis regresi berganda dapat dilaksanakan.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Tabel 2 Hasil Uji Linearitas

NO	Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
1	Profesionalisme (X <sub>1</sub> )	0,137	0,05	Linear
2	Komitmen (X <sub>2</sub> )	0,792	0,05	Linear
3	Kinerja Pegawai (X <sub>3</sub> )	0,216	0,05	Linear

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Sesuai dengan hasil pengujian linearitas yang telah dilakukan, terlihat bahwa nilai signifikan besar dari 0,05 yang berarti bahwa hubungan bersifat linier. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme, komitmen dan kinerja pegawai berpola linier terhadap kepuasan masyarakat.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji gletser. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Heterokedastisitas

NO	Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
1	Profesionalisme (X <sub>1</sub> )	0,638	0,05	Tidak Heterokedastisitas
2	Komitmen (X <sub>2</sub> )	0,333	0,05	Tidak Heterokedastisitas
3	Kinerja Pegawai (X <sub>3</sub> )	0,154	0,05	Tidak Heterokedastisitas

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel profesionalisme adalah 0,638, variabel komitmen adalah 0,333 dan variabel kinerja pegawai adalah 0,154. Ketiga nilai signifikansi tersebut lebih besar dari alpha ( $\alpha = 0,05$ ). Dengan demikian uji heteroskedastisitas telah terpenuhi maka data dapat dilanjutkan dengan pengolahan regresi berganda.

#### d. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas adalah kondisi dimana dua atau lebih variabel bebas saling berkorelasi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Nilai VIF	Toleransi	Batas VIF	Keterangan
1	Profesionalisme (X <sub>1</sub> )	1,162	0,860	10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
2	Komitmen (X <sub>2</sub> )	1,070	0,935	10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
3	Kinerja Pegawai (X <sub>3</sub> )	1,211	0,826	10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Hasil perhitungan nilai toleransi yang menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai tolerance kurang dari 10% yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%. Hasil perhitungan nilai variance inflation factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

#### e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Adapun untuk kriteria sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.400	3.590	1.833

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Komitmen, Profesionalisme

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa hasil Durbin Watson dalam penelitian ini sebesar 1,833 yang berada antara 1,5776-2,4224. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

## 2. Analisis Regresi Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan empat predictor yaitu profesionalisme (X<sub>1</sub>), variabel komitmen (X<sub>2</sub>), variabel kinerja pegawai (X<sub>3</sub>), dan variabel kepuasan masyarakat (Y). Model regresi ini dapat digunakan untuk mengetahui bentuk

kontribusi profesionalisme, variabel komitmen, variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang secara simultan dan parsial. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS for windows release 25 diperoleh tabel analisis regresi sebagai berikut:

Tabel 6 Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.449	3.066		-.146	.884
	Profesionalisme	.492	.106	.339	4.627	.000
	Komitmen	.364	.071	.358	5.093	.000
	Kinerja	.454	.121	.280	3.751	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Penelitian menghasilkan persamaan regresi berganda berikut, yang ditampilkan pada tabel di atas.

$$Y = 5,449 + 0,492 X_1 + 0,364 X_2 + 0,454 X_3$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial dari persamaan tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa:

1) Konstanta: 5,499

Jika variabel profesionalisme, komitmen dan kinerja pegawai dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 5,499.

2) Koefisien regresi profesionalisme (X1)

Nilai koefisien (b1) adalah 0,492 berdasarkan analisis regresi berganda. Dengan kata lain, peningkatan satu poin dalam profesionalisme dengan tetap menjaga komitmen dan kinerja pegawai, akan menghasilkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,492 poin.

3) Koefisien regresi komitmen (X2)

Nilai koefisien (b2) ditemukan sebesar 0,364 dengan analisis regresi berganda. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan satu poin dalam komitmen, dengan semua faktor lainnya dianggap sama, akan menghasilkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,364 poin.

4) Koefisien regresi kinerja pegawai (X3)

Nilai koefisien (b3) dari analisis regresi berganda adalah 0,454. Hasilnya adalah peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,454 poin untuk setiap peningkatan satu poin dalam kinerja pegawai, dengan asumsi tidak ada perubahan dalam profesionalisme dan komitmen.

3. Uji Hipotesis

Untuk melakukan pengujian terhadap keempat hipotesis tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode statistik regresi. Untuk hipotesis 1, 2, dan 3 akan dilakukan Uji T (Parsial) dengan menggunakan regresi linear sederhana, sedangkan untuk menguji hipotesis 4, akan dilakukan Uji F (Simultan) menggunakan regresi berganda. Berikut adalah paparan hasil temuan uji hipotesis penelitian ini:

a) Pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

Untuk melihat pengaruh secara parsial profesionalisme (X1) terhadap variabel kepuasan masyarakat. Uji ini dilaksanakan dengan melihat kolom signifikansi pada variabel independen (bebas) dengan taraf signifikansi < 0,05. Untuk uji t yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7 Kontribusi Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.413 <sup>a</sup>	.171	.164		4.238

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Nilai 0,164 di kolom Adjusted R Square dari tabel Model Summary menunjukkan. Hal ini setara dengan kontribusi 0,164 atau 16,4% variabel profesionalisme (X1) terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Y). Selanjutnya, dapat dilihat juga hasil uji parsial koefisien variabel profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8 Uji Parsial Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.616	2.088		7.957	.000
	Profesionalisme	600	.116	.413	5.157	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel coefficient di atas variabel profesionalisme (X1) diperoleh nilai dengan signifikansi 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu yang berbunyi “ada pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang”.

b) Pengaruh komitmen pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

Untuk melihat pengaruh secara parsial komitmen (X2) terhadap variabel kepuasan masyarakat. Uji ini dilaksanakan dengan melihat kolom signifikansi pada variabel independen (bebas) dengan taraf signifikansi  $< 0,05$ . Untuk uji t yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9 Kontribusi Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.395 <sup>a</sup>	.156	.150		4.275

a. Predictors: (Constant), Komitmen

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Nilai 0,150 di kolom Adjusted R Square dari tabel Model Summary menunjukkan. Hal ini setara dengan kontribusi 0,150 atau 15% variabel komitmen (X2) terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Y). Selanjutnya, dapat dilihat juga hasil uji parsial koefisien variabel komitmen terhadap kepuasan masyarakat:

Tabel 10 Uji Parsial Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.580	2.815		4.824	.000
	Komitmen	.402	.082	.395	4.886	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel coefficient di atas variabel komitmen (X2) diperoleh nilai dengan signifikansi 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu yang berbunyi “ada pengaruh komitmen terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang”.

- c) Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

Untuk melihat pengaruh secara parsial kinerja pegawai (X3) terhadap variabel kepuasan masyarakat. Uji ini dilaksanakan dengan melihat kolom signifikansi pada variabel independen (bebas) dengan taraf signifikansi  $< 0,05$ . Untuk uji t yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11 Kontribusi Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 <sup>a</sup>	.224	.218	4.100

a. Predictors: (Constant), Kinerja

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Nilai 0,218 di kolom Adjusted R Square dari tabel Model Summary menunjukkan. Hal ini setara dengan kontribusi 0,218 atau 21,8% variabel kinerja pegawai (X3) terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Y). Selanjutnya, dapat dilihat juga hasil uji parsial koefisien variabel komitmen terhadap kepuasan masyarakat:

Tabel 12 Uji Parsial Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	16.025	1.870		8.570	.000
	Kinerja	.767	.126	.473	6.097	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel coefficient di atas variabel kinerja pegawai (X3) diperoleh dengan signifikansi 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu yang berbunyi “ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang”.

- d) Pengaruh profesionalisme, komitmen pegawai dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

Uji F (Simultan) adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah ketiga variabel independen di dalam penelitian ini memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis 4 penelitian ini dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda. Tabel berikut menampilkan hasil analisis SPSS:

Tabel 13. Kontribusi Hasil Uji Simultan (F)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.400	3.590

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Komitmen, Profesionalisme

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Nilai 0,400 dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel Model Summary. Dengan demikian, kualitas kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang dengan kontribusi sebesar 0,400 atau 40% dipengaruhi oleh faktor

profesionalisme (X1), komitmen (X2), dan kinerja pegawai (X3) serta selebihnya 60% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 14 Uji Simultan Profesionalisme, Komitmen dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	1156.936	3	385.645	29.917	.000 <sup>b</sup>	
Residual	1637.079	127	12.890			
Total	2794.015	130				

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja, Komitmen, Profesionalisme

Sumber: Hasil penelitian, 2023

F hitung adalah 29,917 dan nilai probabilitas (sig) adalah 0,000, menurut tabel Anova. Dapat disimpulkan bahwa profesionalisme (X1), komitmen (X2), dan kinerja pegawai (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang dengan sig. 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ .

## Pembahasan

Setelah didapatkan hasil penelitian dan dilakukan uji persamaan regresi, maka selanjutnya peneliti mencoba memaparkan pembahasan temuan hasil penelitian tersebut. Adapun pembahasan temuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

Berdasarkan hasil hipotesis pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial dimana signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu yang berbunyi "ada pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang". Pada tabel Model Summary dapat dilihat dari kolom Adjusted R Square sebesar 0,164. Hal ini berarti bahwa variabel profesionalisme ( $X_1$ ) mempunyai kontribusi sebesar 0,164 atau 16,4% terhadap kepuasan masyarakat.

Profesionalisme adalah orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya sedangkan profesionalisme berarti memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas, berorientasi pada pencapaian hasil dan memiliki integritas yang tinggi (Utojo, 2019). Orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli terampil punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Hubungan profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan apabila layanan dilakukan secara profesional, maka kualitas layanan dapat melebihi harapan pelanggan (Tjiptono, 2015).

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian ini seperti hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Agus Saputra Tamrin (2017) dan Irawan, et al (2019) yang membuktikan jika profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian terbaru yang dilakukan Tehubijuluw Zacharias (2020) juga menguatkan penelitian yang pernah ada sebelumnya dan membuktikan jika profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya penelitian juga dilakukan oleh Toni Herlambang (2022) Hasil pengujian membuktikan profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terkait perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

### 2. Pengaruh komitmen pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

---

Berdasarkan hasil hipotesis kedua dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial dimana signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu yang berbunyi “ada pengaruh komitmen terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang”. Pada tabel Model Summary di kolom Adjusted R Square dengan nilai 0,150. Hal ini setara dengan kontribusi 0,150 atau 15% variabel kinerja pegawai ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ).

Komitmen pegawai merupakan suatu rasa keterikatan kuat antara pegawai dengan organisasi untuk tetap mempertahankan keberadaannya dalam organisasi tersebut. Pegawai dengan komitmen yang tinggi akan terlibat sungguh-sungguh dalam pekerjaan, loyal serta senantiasa berpikir positif terhadap organisasinya. Adanya hubungan antara komitmen organisasi dengan keberhasilan suatu perusahaan diperkuat oleh pendapat dari Turkyilmaz, Ali., dan Ozkan, (2017) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Apabila komitmen pegawai tidak baik, maka dapat menyebabkan pegawai bekerja kurang optimal dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat yang terkesan tidak memberikan pelayanan dengan baik. Selain itu menurut Harnoto dan Tukijan (2010) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ana Solekhati Dewi (2019) komitmen pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai  $t$  hitung  $2,445 > t$  tabel  $1,976$  dan nilai Sig.  $0,016 > 0,05$ .

### 3. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

Berdasarkan hasil hipotesis ketiga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial dimana signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu yang berbunyi “ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang”. Pada tabel Model Summary di kolom Adjusted R Square dengan nilai 0,218. Hal ini setara dengan kontribusi 21,8 atau 21,8% variabel komitmen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ).

Dalam menciptakan kepuasan masyarakat dibutuhkan kinerja yang tinggi dan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan kepuasan masyarakat. Kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan birokrasi pelayanan publik dimana makin baik kinerja birokrasi pelayanan publik maka semakin baik/tinggi pula kepuasan masyarakat (Dwiyanto, dkk, 2002). Selanjutnya menurut Wulan (2011: 30) kinerja pegawai sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana pegawai dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Dengan memiliki kinerja yang baik sesuai dengan peraturan-peraturan, visi, misi dan norma-norma yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah tentu akan berdampak pada kepuasan masyarakat atas kinerja yang dimiliki pegawai tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silvia Monica (2021) kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Indra Gunawan (2019) terdapat pengaruh positif dan langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

### 4. Pengaruh profesionalisme, komitmen pegawai dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang

Berdasarkan hasil hipotesis keempat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme, komitmen dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara simultan dimana nilai sig  $0,000$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu yang berbunyi “ada pengaruh profesionalisme, komitmen dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang”. Pada tabel Model Summary di kolom Adjusted R Square dengan nilai 0,400 dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel Model Summary. Hal ini setara dengan kontribusi sebesar 0,400 atau 40%.

Profesionalisme, komitmen dan kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, tidak hanya berupa kompetensi dan keahlian teknis yang baik namun juga sikap yang berorientasi kepada pemberian pelayanan yang baik yang nantinya akan memberikan pengaruh yang timbal balik kepada kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, masyarakat yang puas akan memberikan penilaian yang baik pula kepada organisasi dan melalui feedback tersebut organisasi akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal ini peningkatan terhadap profesionalisme, komitmen dan kinerja pegawai itu sendiri.

Profesionalisme sangat mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya atau profesinya. Pandangan ini juga dikuatkan oleh Soetjipto (dalam Sedarmayanti, 2012:180) menyatakan bahwa profesionalisme adalah jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian dan etika khusus serta standar layanan. Tjokrowinoto (dalam Tangkilisan, 2007:226) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja yang tinggi.

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan (Priansa, 2017). Selanjutnya menurut M. Abdullah (2014:4) Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu instansi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan sumber daya manusia yang bekerja di instansi baik pemerintah maupun perusahaan atau bisnis untuk mencapai tujuan organisasi.

## Simpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan seperti yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial dimana signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan kontribusi pengaruhnya sebesar 0,164 atau 16,4%.
2. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial dimana signifikansi  $0,000 < 0,05$  serta kontribusi pengaruhnya sebesar 0,150 atau 15%.
3. Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial dimana signifikansi  $0,000 < 0,05$  serta kontribusi pengaruhnya sebesar 0,218 atau 21,8%.
4. Profesionalisme, komitmen dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kota Padang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis secara simultan dimana nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  serta kontribusi pengaruhnya sebesar 0,400 atau 40% .

## Daftar Pustaka

- Ana Solekhati Dewi. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Economic Education Analysis*. EEAJ 8 (3) (2019) 1249-1259. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Asia Amin. (2022). Pengaruh Profesionalisme, Transparansi Dan Kredibilitas Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Parepare. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia Volume 3 Nomor 2 April 2022 Hal*. 296–310
- Bambang Irawan, dkk. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 8, Nomor 1, Juni 2019*
- Clara I. A. Waterkamp. (2017). Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA Vol.5 No.2 September 2017, Hal*.2808-2818

- 
- Dadang Supriatna. (2019). Pengaruh Komitmen Dan Profesionalisme Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Media Birokrasi* -Vol. 1, No. 2, Oktober 2019: 111–141
- Dasman Lanin. dkk. (2020). The Employee's Professionalism to Realize Public Service Satisfaction. *Journal of UCYP Press* Volume 2 Number 2 September 2020, 54 ~ 61 DOI: <https://doi.org/10.37698/ashrej.v2i2.26>
- Dasman Lanin. Dkk (2021). The Influence Of The Role Of Public Manager On The Satisfaction Of The Nagari Community In West Sumatera. E-PROCEEDING 8th INTERNATIONAL CONFERENCE ON PUBLIC POLICY AND SOCIAL SCIENCE (ICoPS) 2021 eISBN: 978-967-14569-4-1 (Publication Date: 27 October 2021) UiTM Cawangan N. Sembilan, Kampus Seremban
- Dasman Lanin. Dkk (2021). Pengaruh Peranan Manajer Nagari terhadap Kepuasan Masyarakatdi Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal of polici, Governance, Development and Empowerment*
- Dasman Lanin, dkk. (2019). The Effect of Employee Satisfaction on Service Quality Through Delivery and Professionalism in Labor and Industrial Agency of Padang City. *Proceedings of the International Conference On Social Studies, Globalisation And Technology (ICSSGT 2019)*
- Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Luthans, Fred. (2014). *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: Salemba Empat
- Mohammad Amin. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal aplikasi Kebijakan Public dan bisnis* Volume 1, No. 2, September2020 <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rusmilawati, dkk. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal JAPB: Volume 3 Nomor 2, 2020*
- Setiawati, Luh Putu., & Maria M. Ratna Sari. 2016. *Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Intensitas Moral dan Tindakan Akuntan Melakukan Whistle - blowing*. (Online), ([www.ojs.unud.ac.id](http://www.ojs.unud.ac.id)), diakses 4 November 2017
- Siagian, Sondang. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-24. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stevil Debora, dkk. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tengah Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 7, Nomor 1, Januari 2016 ISSN 2086-5031
- Toni Prayogo. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Economic Education Analysis EEAJ* 7 (3) (2018). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
-