

ABSTRAK

Gistania, 2026. Pengaruh Gaya Komunikasi Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. (Dibimbing oleh Nur Wahid dan Kamsar).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dan hasil uji hipotesis gaya komunikasi pegawai (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dengan nilai yaitu $7,747 > 1,988$ dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Berdasarkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,417 yang artinya pengaruh gaya komunikasi pegawai (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 41,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Gaya Komunikasi, Kepuasan Masyarakat

Gistania, 2026. *The Influence of Employee Communication Styles on Public Satisfaction Levels in Public Services at the Population and Civil Registration Office of Makassar City.* (Supervised by Nur Wahid and Kamsar).

This study purposed to find out how the influence the communication style of employees had on public satisfaction in public services at the Department of Population and Civil Registration of Makassar City. This study used descriptive quantitative. The data analysis technique used simple linear regression by using SPSS software. The results showed that the communication style of employees had a significant effect on public satisfaction. This was indicated by the value of $t\text{ count} > t\text{ table}$ with a value of $7.747 > 1.988$ with a significant value of $0.001 < 0.05$. Based on the coefficient of determination (R Square) of 0.417, which meant the influence of employee communication style (X) on public satisfaction (Y) was 41.7%, while the residual was influenced by other factors.

Keywords : Communication Style, Public Satisfaction