

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pengaruh pemekaran kelurahan terhadap kepuasan pelayanan kependudukan (Studi perbandingan antara Kelurahan Kota Sepang dengan Kelurahan Labuhan Ratu Raya), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa terlihat hubungan yang positif antara pemekaran kelurahan terhadap Kepuasan pelayanan kependudukan di Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya. Hasil penelitian yang didapat bahwa , t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel baik itu di Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya dengan tabel ($6.447 > 1.669$) untuk Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya perbandingan t hitung dengan t tabel ($10.700 > 1.617$).
2. Berdasarkan korelasi koefisien diketahui bahwa tingkat pengaruh pemekaran Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan kependudukan pada Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya berada pada Posisi **Kuat** dan **sangat Kuat**. Dari hasil perhitungan *Korelasi Product Moment* sebesar 0,767 untuk Kelurahan Kota Sepang maka menurut interpretasi di atas jelas menunjukkan adanya korelasi yang di antara 0,600 – 0,799. Sedangkan

untuk Kelurahan Labuhan Ratu Raya hasil perhitungan *Korelasi Product Moment* sebesar 0,803 maka menurut interpretasinya di atas jelas menunjukkan adanya korelasi antara 0,800 – 1,000. Hasil ini dipengaruhi oleh berbagai macam faktor salah satunya yang terdapat pada indikator yang terdapat pada variabel terikat yaitu tentang kualitas pelayanan dan suasana emosional. Berdasarkan indikator yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan dan suasana emosional terlihat bahwa masyarakat di Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya mengetahui tentang kualitas pelayanan kependudukan baik itu tentang ketepatan waktu pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan dan pada akhirnya timbul kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada indikator suasana emosional juga masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti petugas mampu menjawab keluhan dari masyarakat atas layanan yang diberikan dan juga mereka puas terhadap waktu penyelesaian dalam memperoleh layanan

3. Berdasarkan perhitungan analisis variabel pengaruh pemekaran Kelurahan (X) terhadap variabel kepuasan pelayanan kependudukan (Y) maka jawaban responden Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu berada pada indikator **cukup baik** hal ini dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang terdapat di antara indikator-indikator yang ada pada kedua variabel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, maka peneliti memberikan saran pengaruh pemekaran kelurahan terhadap kepuasan pelayanan kependudukan (Studi perbandingan antara Kelurahan Kota Sepang dengan Kelurahan Labuhan Ratu Raya):

1. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian lanjutan. Hal ini karena masih adanya variabel-variabel yang belum ditemukan penulis yang masih memiliki hubungan pemekaran kelurahan terhadap kepuasan pelayanan kependudukan.
2. Pimpinan dari Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu harus lebih memperhatikan lagi keluhan dan aspirasi masyarakat yang ada di kedua kelurahan tersebut dengan cara membuat kotak saran dan kritik di kelurahan tersebut. Dengan demikian maka pihak kelurahan dapat memperhatikan secara saksama saran dan kritik yang di berikan oleh masyarakat dengan harapan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan dapat tercipta dan itulah sebagai esensi pelayanan publik yang prima.
3. Pimpinan Kelurahan Kota Sepang dan Labuhan Ratu Raya dapat memberikan *Reward* (hadiah) atau *Punishment* (hukuman) kepada aratur pelayanan publik yang ada di kelurahan tersebut dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik yang ada di kelurahan tersebut.

4. Pemerintah Kota Bandar Lampung diharapkan dapat membuat sistem online dalam kepengurusan pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan kependudukan harapannya adalah dengan dibuatnya sistem online tersebut pelayanan publik seperti pelayanan kependudukan akan menjadi lebih baik karena dalam hal waktu pelayanan masyarakat tidak akan menunggu terlalu lama dalam pengurusan pelayanan publik salah satunya pelayanan kependudukan ini.