

ABSTRAK

PENGARUH PEMEKARAN KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN (Studi Pada Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya Kota Bandar Lampung)

Oleh

ANDRI MARTA

Pemekaran Kelurahan yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Pemekaran ini juga menimbulkan dampak kepada masyarakat yaitu kepuasan terhadap pelayanan kependudukan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan kependudukan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan timbul apabila aparat pemerintah mampu memberikan prosedur yang jelas, kualitas yang baik terhadap pelayanan serta biaya pelayanan terjangkau. Ketidakpuasan masyarakat timbul akibat aparat pemerintah memberikan pelayanan yang tidak baik, prosedur yang tidak jelas serta tidak ada kejelasan tentang biaya pelayanan. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Pemekaran Kelurahan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kependudukan?

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian Eksplanatori dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuisisioner dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yaitu editing, tabulasi, koding dan interpretasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu uji korelasi dan uji regresi.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan positif antara pemekaran kelurahan terhadap kepuasan pelayanan kependudukan yang berdasarkan atas perhitungan t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel untuk Kelurahan Kota Sepang sebesar $(6.447 > 1.669)$ dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya sebesar $(10.700 > 1.617)$. Berdasarkan perhitungan *Korelasi Product Moment* di peroleh sebesar 0,767 untuk Kelurahan Kota sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya sebesar 0,803 pada Posisi **Kuat** dan **sangat Kuat**. Artinya perubahan pemekaran kelurahan mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan kepuasan pelayanan kependudukan. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai macam faktor salah satunya indikator yang terdapat pada variabel kepuasan pelayanan kependudukan yaitu Kualitas Pelayanan dan Suasana Emosional.

Kata kunci : Pemekaran Kelurahan, Kepuasan pelayanan kependudukan..