

## **BAB VII PENUTUP**

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan pada bab terdahulu, dimulai dari pendahuluan, kerangka teoritis, metode penelitian, temuan data dan analisis data, serta uji korelasi *Kendall Tau*, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

### **A. Kesimpulan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat tahun 2016-2017 merupakan analisis mengenai kualitas pelayanan yang dilihat dari enam poin pernyataan yang dipaparkan Sinambela dalam bukunya secara teoritis dimana dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Nampaknya yang disampaikan Sinambela ini menjadi isu utama yang dikeluhkan masyarakat Kabupaten Pasaman Barat soal pelayanan, dan menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat tahun 2016-2017.

Secara keseluruhan, setelah dilakukan penelitian, dan uji *Kendal Tau* masing-masing variabel X memiliki keeratan hubungan dengan variabel Y sebesar 0,497 (X1), 0,292 (X2), 0,456 (X3), 0,398 (X4), 0,467 (X5), dan 0,331 (X6). Ini menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X dengan variabel Y, yaitu variabel transparansi (X1), akuntabilitas (X2), kondisional (X3), partisipatif (X4), kesamaan hak (X5), dan keseimbangan hak dan kewajiban (X6) dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pasaman Barat tahun 2016-2017 (Y). Artinya, Sangat bagusnya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

Jadi, variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat tahun 2016-2017 karena hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X dengan Variabel Y dalam artian jika variabel X meningkat maka kualitas pelayanan (Y) akan ikut meningkat, dan hubungan tersebut signifikan berdasarkan z hitung lebih besar dari z tabel.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik pada Disdukcapil Kabuapten Pasaman Barat belumlah dapat dikatakan berkualitas. Sebab faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut masih belum terpenuhi. Hal itu terlihat dari hasil kuesioner dengan output SPSS tabulasi silang dimana sebagian besar responden menyatakan variabel X kurang bagus, tidak bagus, dan bahkan sangat tidak bagus terhadap variabel Y. sehingga membuat variabel Y tidak meningkat, namun jika Variabel X meningkat maka dapat dipastikan variabel Y akan ikut meningkat dan kualitas pelayanan berkualitas. Tabulasi silang dapat dilihat pada halaman 96-121.

## **B. Saran**

Berdasarkan pemaparan di atas maka saran yang sekiranya bisa memberikan masukan kedepan adalah :

1. Perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik, namun tidak hanya pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat saja, tetapi juga Disdukcapil di Kabupaten lainnya sehingga ada generalisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kabupaten lainnya dan juga bisa nantinya dilihat perbandingan antara Disdukcapil ditempat ini dengan tempat lainnya.
2. Perlunya diadakan penelitian lebih lanjut mengenai variabel dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dengan waktu yang berbeda dan variabel yang berbeda pula.
3. Perlu penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan publik dengan variabel yang sama untuk mengetahui hubungan diantara variabel tersebut dan mempertajam analisis terhadap fenomena yang diteliti.
4. Instansi atau unit penyedia layanan harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memenuhi atau melebihi harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini bisa terwujud dengan cara peningkatan SDM aparatur/petugas seperti melakukan pelatihan-pelatihan dibidang peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan.
5. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk dapat selalu meningkatkan segala faktor yang dapat menciptakan kualitas pelayanan publik.
6. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam hal kualitas pelayanan publik kedepannya, khususnya pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat.