

**Implementasi Manajemen Komplain
Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima
Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta**

Anis Windarti, Djoko Santoso TH, Andre N. Rahmanto.

Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta
Email: windartianis@gmail.com

***Abstract:** The purpose of this research was to find out (1) the implementation of complaint management in Customer Service Department of PT. Telkom Surakarta; (2) the customers' response to the implementation of complaint management; (3) some obstacles faced and the solution given by PT. Telkom in implementing complaint management to the customers.*

This research used a single embedded case study with the qualitative method. The sources of the research were informants, locations, documents or archives. The samples of the research were taken by using the purposive sampling technique and the snowball sampling technique. The data of the research were gathered through in-depth interview, observation, and documentation and were then validated by using the data source and data gathering method triangulations. They were analyzed by using the interactive technique of analysis.

The research show that the implementation of complaint management in improving a first-rate service in Customer Service Department of PT. Telkom Surakarta that had been carried out, had been appropriate to the determined procedures for the customers' satisfaction, although it was necessary to make some improvements in managing the customers' complaints.

Keywords: complaint, customer, excellent service and customer service.

A. Pendahuluan.

Penyelenggaraan pelayanan khususnya di bidang jasa baik itu swasta maupun pemerintah adalah bidang yang sangat penuh resiko, sedikit kesalahan dalam memberi pelayanan akan mengundang keluhan, selanjutnya ketidakpuasan dan akhirnya penolakan konsumen untuk datang kembali. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat seperti sekarang ini, perusahaan dituntut agar dapat mempertahankan sekaligus membangun loyalitas pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanannya serta menerapkan strategi yang tepat dalam menghadapi komplain yang disampaikan oleh pelanggan.

PT TELKOM Surakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam bidang pelayanan jasa dan telekomunikasi dengan jumlah pelanggan yang banyak sudah tentu PT TELKOM Surakarta selalu berhubungan dengan para pelanggan dalam melaksanakan tugas operasional perusahaan. Sebagai perusahaan penyedia layanan jasa publik, PT TELKOM Surakarta dituntut untuk senantiasa

memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya demi memberikan kepuasan terhadap para pelanggan tersebut. Dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan, PT TELKOM sering menerima keluhan atau komplain dari para pelanggan yang merasa kurang puas terhadap produk dan pelayanan telah diberikan. Untuk menangani keluhan-keluhan tersebut, PT TELKOM harus berusaha maksimal untuk menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut demi menjaga kepercayaan pelanggan dan citra perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan tersebut harus benar-benar menerapkan manajemen komplain yang tepat agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan manajemen komplain di PT Telkom Surakarta?
2. Bagaimana respon pelanggan terhadap manajemen komplain

yang diterapkan PT Telkom Surakarta ?

3. Hambatan apa sajakah yang muncul dalam penerapan manajemen komplain serta solusi apa yang diberikan perusahaan?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen komplain di PT Telkom Surakarta.
2. Untuk mengetahui respon pelanggan terhadap manajemen komplain yang diterapkan PT Telkom Surakarta.
3. Untuk mengetahui hambatan yang muncul dalam penerapan manajemen komplain serta solusi yang diberikan PT Telkom dalam menghadapi hambatan tersebut.

B. Kajian Literatur.

George R. Terry (2005:1) mengemukakan tentang pengertian manajemen bahwa Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Sedangkan komplain

merupakan salah satu wujud nyata dari ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan kepada perusahaan terhadap pelayanan atas produk maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Menurut Drajad Tri Kartono (2004:63) komplain pelanggan biasanya ditujukan kepada : (1) penyedia jasa secara langsung, (2) lembaga konsumen atau organisasi lain yang sejenis, dan (3) melakukan tindakan hukum atau mengajukan tuntutan ke pengadilan.

Manajemen komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. (Fandy Tjiptono 2000). Manajemen komplain yang efektif memiliki karakteristik utama yaitu :

1. *Comitment*, semua anggota organisasi termasuk pihak manajemen berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain.

2. *Visible*, cara menyampaikan komplain dan kepada siapa itu ditunjukkan diinformasikan secara jelas dan akurat.
 3. *Accessible*, perusahaan menjamin bahwa setiap pelanggan bisa dengan mudah dan bebas biaya menyampaikan komplainnya.
 4. Sederhana, prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami.
 5. Cepat, setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan.
 6. *Fair*, setiap pelanggan yang komplain mendapatkan perlakuan adil tanpa dibeda-bedakan.
 7. Konfidensia, keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga.
 8. *Records*, data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.
 9. Sumber daya, perusahaan mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang benar-benar memadai penanganan komplain.
 10. *Remidy*, pemecahan dan penyelesaian yang tepat (seperti permohonan maaf, hadiah, ganti rugi, refund) untuk setiap komplain.
- Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono (2002:58) mendefinisikan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima terfokus kepada pelanggan mengenai bagaimana mencapai kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Atep Adya Barata (2006) mengemukakan bahwa kriteria penentu pelayanan prima meliputi “A6” yaitu :
- a. *Ability* (kemampuan), adalah pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang pelayanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja, keterampilan komunikasi dan motivasi
 - b. *Attitude* (sikap), adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi klien
 - c. *Appearance* (penampilan), adalah penampilan baik yang bersifat fisik dan nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas pihak lain.

- d. *Attention* (perhatian), adalah kepedulian penuh terhadap klien, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan klien maupun pemahaman atas saran dan kritik.
- e. *Action* (tindakan), adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada klien.
- f. *Accountability* (tanggung jawab), adalah suatu sikap keberpihakan kepada klien sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan klien.

Adapun beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adcroft, A. and Willis, R (2005). *The (Un)Intended Outcome Of Public Sector Performance*. Mengukur sejauh mana sistem kinerja pelayanan publik dalam organisasi sebagai wujud pencapaian suatu tujuan dan hasilnya di dalam organisasi pelayanan publik. Dalam hal ini adalah faktor utama keseluruhan pelaku kegiatan dari atasan

sampai bawahan karyawan dalam kinerjanya terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanannya kepada publik.

2. Redioka Eka Rahmawati (2009). *Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Denpasar*. Pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, menitik beratkan pada unit pelayanan terpadu pemerintahan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu pemerintahan harus dilakukan, terutama menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat dinas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh badan pemerintahan sangat tergantung pada kinerja aparatnya.

C. Metode Penelitian.

Penelitian ini mempelajari latar belakang masalah dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik administratif kepada masyarakat.

Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail mengenai latar belakang karakter-karakter khas dari kasus atau peristiwa yang terjadi, ataupun status individu yang kemudian dari sifat-sifat yang khas akan menjadikan suatu hal yang bersifat umum, maka metode yang dipergunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan institusi pasangan dengan waktu penelitian 8 bulan mulai bulan Februari 2012 sampai dengan bulan Oktober 2012. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi serta analisis dokumen dan arsip. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Miles & Huberman (1984) dalam analisis data kualitatif terdapat tiga komponen utama yaitu “Reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi”(Sutopo,2006:113).

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

1. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kepada Masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan pada Keputusan Bupati Nomor 2 Tahun 2009 tentang penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Organisasi dan Tata Kerja Dinas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai Visi yaitu “Tertib Administrasi Kependudukan dan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat” . Dari visi ini dapat terlihat bahwa Dinas berusaha untuk mengupayakan terwujudnya ketertiban khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai misi yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Meningkatkan Pengelolaan Data Administrasi Kependudukan.
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membantu mewujudkan kualitas Administrasi Kependudukan.

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan Administrasi Kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.
- b. Terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan dalam mengelola Data Kependudukan.
- c. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi Administrasi Kependudukan maka masyarakat semakin faham akan arti pentingnya Administrasi Kependudukan.
- d. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan.

Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Meningkatnya sarana dan prasarana Administrasi Kependudukan.
- b. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia.
- c. Meningkatnya mutu pelayanan secara kualitatif dan kuantitatif.
- d. Meningkatnya masyarakat mencari data-data atau dokumen

Akta dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- e. Meningkatnya data kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Catatan Sipil.
- f. Meningkatnya mutu pengelolaan Dokumen atau Arsip Kependudukan.
- g. Meningkatnya hubungan kerjasama dengan pihak lain.
- h. Meningkatnya jaringan *On Line* sebagai fungsi pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan Pemerintah dalam bidang Kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

- c. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
- d. Pengelolaan data statistik Kependudukan dan Catatan Sipil.
- e. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.
- f. Pendataan dan penerbitan akta-akta Kependudukan dan Catatan Sipil.
- g. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- h. Pembinaan dan pengendalian teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Di samping melaksanakan fungsi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan daerah yaitu membantu urusan Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kinerja merupakan *out come* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan bentuk wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah Produktivitas, Responsivitas, Kualitas Pelayanan.

a. Produktivitas, merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal.

b. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-

program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap Dinas dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.

c. Kualitas Pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat seharusnya dapat berjalan dan terealisasi secara menyeluruh kedalam jenis-jenis produk pelayanan jasa Dinas.

Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat
- b. Kejelasan mengenai persyaratan-persyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan, rincian biaya yang akurat serta tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian hukum dan keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
- d. Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Tanggung jawab, pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang

bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

- f. Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya yang menunjang berjalannya kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputerisasi dan informatika.
- g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai-pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
- h. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan Dinas sebagai wujud keutamaan demi kenyamanan masyarakat.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Motivasi, merupakan faktor penggerak atau pendorong bagi

seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Dengan motivasi maka seorang pegawai dapat melakukan pekerjaan dan tugasnya secara berkesinambungan, untuk itu motivasi yang tinggi sangat diperlukan dan dimiliki oleh setiap pegawai. Di Dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, motivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang bersemangat, dilihat dari segi kondisi tata ruangan kerjanya, pegawai kurang mendapat kenyamanan, tidak ada bentuk penghargaan terhadap pegawai berprestasi dalam melaksanakan tugasnya, kurangnya fasilitas-fasilitas yang memadai, sehingga motivasinya dalam bekerja menjadi berkurang.

- b. Kemampuan Pegawai, dalam hal ini adalah para pegawai, peranan pegawai sangat penting karena manusia sebagai pelaku subyek utama dari segala aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik

dapat berjalan dengan baik jika didukung sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, wawasan intelektual, kedisiplinan, dan keterampilan yang tinggi. Kemampuan Pegawai yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih perlu ditingkatkan, dilihat dari pencapaian kerja dari para pegawai yang masih kurang optimal, kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan dalam bidang komputer masih terbatas.

- c. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti komputer, mesin fotocopy, AC (pendingin udara), dll. Guna memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana dan prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan organisasi.

3. Upaya-upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kinerja.

Pada dasarnya hambatan-hambatan yang ada tersebut dapat dituntaskan dan diberikan solusi untuk menanggulangnya. Maka upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Motivasi para pegawai Dinas harus lebih ditingkatkan, dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai, lingkungan kerja dan suasana yang kondusif yang dapat memberikan kenyamanan pegawai, pegawai yang melakukan tugas dengan optimal dan prestasi kerja yang baik selayaknya mendapatkan suatu bentuk penghargaan agar dalam melaksanakan tugasnya mampu untuk tetap optimal, dipertahankan, dan ditingkatkan untuk kedepannya.
- b. Kemampuan pegawai yang berkualitas serta disiplin yang tinggi berpengaruh besar dalam kinerja Dinas, hal ini dapat dilakukan Dinas dengan mengirimkan pegawainya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan tugas dan keahlian bidang yang

diembannya, serta diintensifkan pada bidang komputerisasi. Jumlah personil pegawai perlu ditambah, penyesuaian dalam pembagian pegawai pada tiap-tiap bidang dan ketepatan dalam penempatan posisi seorang pegawai perlu diperhatikan oleh Dinas agar kinerjanya dapat lebih sempurna dan optimal.

- c. Sarana dan prasarana perlu ditambah seperti jumlah komputer PC dan laptop, mesin fotocopy, mesin press atau laminating, pendingin udara (AC), slide proyektor, dan lain-lain sebagai sarana penunjang kegiatan Dinas. Sarana dan prasarana yang ada sudah selayaknya perlu adanya pengecekan dan pemeliharaan secara berkala agar dalam penggunaannya dapat digunakan secara baik dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

E. Simpulan dan Saran.

1. Simpulan.

- a. Dengan kinerja yang optimal, maka segala proses kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi Dinas Kependudukan

dan Pencatatan sipil dapat berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan serta prosedur-prosedur yang telah ditentukan badan organisasi.

- b. Dengan evaluasi dan motivasi yang optimal, kemampuan aparat yang berkualitas, dan sarana prasarana yang baik dan memadai, maka dapat memaksimalkan kinerja organisasi, meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikan oleh badan organisasi.
- c. Dengan mengupayakan dan berusaha untuk mencari solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada yang dapat menghambat laju kinerja kegiatan organisasi, berarti pihak organisasi secara bertahap ingin memajukan dan ingin memperbaiki sistem-sistem yang kurang baik dalam badan organisasi sebagai wujud langkah nyata dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Saran.

Berdasarkan hasil simpulan tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

- a. Bagi pihak Dinas :

- 1) Kinerja dalam Dinas perlu untuk ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi, agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.
- 2) Motivasi pegawai perlu ditingkatkan dengan memberikan penghargaan, kenaikan pangkat, dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para pegawainya. Selain itu suasana dan tempat kerja yang nyaman dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat bekerja optimal.
- 3) Guna meningkatkan pegawai yang berkualitas, Dinas perlu mengirimkan pegawai-pegawainya dalam pelatihan atau diklat seperti pelatihan komputerisasi dan informatika. Selain itu perlu adanya penyesuaian dalam pembagian pegawai ditiap-tiap bidang serta tepat dalam penempatan posisi seorang pegawai yang sesuai dengan keahlian dan bidangnya.

- 4) Sarana dan prasarana perlu ditambah dan dilengkapi seperti komputer dan laptop, mesin fotocopy, pendingin udara (AC), slide proyektor, mesin press atau laminating, dan lain-lain yang menunjang kegiatan operasional Dinas.
 - 5) Perlu adanya pemindahan letak Dinas ke lokasi yang strategis, penambahan fasilitas-fasilitas bagi pengguna jasa dalam pelayanan publik seperti tempat ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir kendaraan yang luas, dan lain-lain agar masyarakat merasa nyaman dan terfasilitasi secara baik sesuai yang diharapkan.
- b. Bagi masyarakat :
- 1) Masyarakat dapat menggunakan dan menikmati pelayanan publik secara leluasa, seperti pelayanan pendataan kependudukan (pembuatan Kartu Keluarga, KTP, Surat Keterangan Kelahiran, dan lain-lain) dan dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya, seperti kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya.
 - 2) Diharapkan masyarakat untuk lebih tertib dalam melaporkan atau dalam mendaftarkan suatu kejadian peristiwa dalam kehidupan yang penting yang berkaitan erat dengan kependudukan agar hak-hak keperdataan masyarakat dapat lebih terjamin dan tidak menimbulkan suatu permasalahan dikemudian harinya.
- c. Bagi peneliti lain :
- Penelitian yang telah dilakukan ini dapat dijadikan bahan acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya, tentang Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bagi peneliti lain dapat melakukan penelitian lebih mendalam dan terperinci mengenai permasalahan-permasalahan yang belum dikaji/teliti khususnya didalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi. Syafarudin. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Ali. (1997). *Metodologi Penelitian Sosial Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto Suharsimi. (2002) . *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buku Panduan Pelayanan Akta dan Catatan Sipil. Diterbitkan oleh Kantor Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar, Desember 2006.
- Dwiyanto. Agus. (1995). *Penilaian Organisasi Publik*. UGM: Yogyakarta.
- FKIP UNS. (2012). *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP UNS*. Surakarta: UNS Press.
- Gomes. F.C. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan. H. Malayu S.P. (2005). *Organisasi dan motivasi Dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo. H.B. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sutopo. H.B. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan*

- Kuantitatif*). Jakarta: Gaung Persada Press.
- Mohammad. Mahsun. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*: BPFE. Yogyakarta.
- Moleong. L.J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: PT. Remeja Rosdakarya.
- Poerwadarminta. W.J.S. (1982). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thoha. Miftah. (2001). *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Andi Adcorft. (2005). The (Un)Intended Outcome Of Public Sector Performance. *Published in 'International Journal of Public Sector Management*. 15 (18). 386-400. Diperoleh 10 Febuari 2012, dari [http : measurementhttp://www.google.co.id/#q=international+journal+of+business+performance+management&hl=id&safe=off&prmd=imvns&ei=EgOVUL3REMiIrAeMxoCgCQ&start=40&sa=N&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=6363ea925a2f1212&bpcl=37189454&biw=1366&bih=630](http://www.google.co.id/#q=international+journal+of+business+performance+management&hl=id&safe=off&prmd=imvns&ei=EgOVUL3REMiIrAeMxoCgCQ&start=40&sa=N&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=6363ea925a2f1212&bpcl=37189454&biw=1366&bih=630).
- Redioka Eka Rahmawati. (2009). Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintahan Kota Denpasar. *Jurnal umum Ilmu Sosial dan Politik*. 15 (12). 472-486. Diperoleh 10 Febuari 2012, dari [http : //www.google.co.id/#q=jurnal+pelayanan+publik+pada+unit+pelayanan+terpadu+pemerintah+kota+denpasar&hl=id&safe=off&prmd=imvns&psj=1&ei=L3qSUPS2CovirAf154GgCA&start=10&sa=N&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=e79226c4a29c1f2c&](http://www.google.co.id/#q=jurnal+pelayanan+publik+pada+unit+pelayanan+terpadu+pemerintah+kota+denpasar&hl=id&safe=off&prmd=imvns&psj=1&ei=L3qSUPS2CovirAf154GgCA&start=10&sa=N&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=e79226c4a29c1f2c&)

Sumber Jurnal :

[bpcl=37189454&biw=1366&bih=63](#)

0.