
**ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA BIDANG PENCATATAN SIPIL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KARANGANYAR**

Is Rahayu Ditta Hapsari¹, Djoko Santoso T.H.², Sutaryadi³

*Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret Surakarta*

*Email: dittahapsari96@gmail.com, djoko.santosa@gmail.com,
sutaryadi_uns@yahoo.com*

Abstract

The aim of this research is to (1) identify the implementation of issued birth certificate services; (2) identify the obstacles of issued birth certificate services; (3) identify the solution due to the obstacles of issued birth certificate services. The research is conducted at population and civil registration department of Karanganyar Regency by utilizing descriptive qualitative method. Data is gathered from informant, observations, documentations, and archives which are derived from purposive random sampling and snowball sampling. The sample was drawn from interviews, occurrence and place, documentations and archives. The proposed model tested for validity using data analysis and method analysis. The data is analysed by using interactive data model; data collection, data reduction, data serve, data conclusion and verification. Result of the research shows (1) the implementation of issued birth certificate services is good, as seen through service quality dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Moreover, good in fulfil the customer expectations that leading to customer satisfaction. However, there need to improve the infrastructures and office layout to fulfil the employee necessity (2) the obstacles are lack of citizen's self awareness to obedient the rules of the process and lack of meticulousness employee during the data input (3) the solution that can be given are give a call IT department to handle the computer error, call manually, give clear explanation and hold socialization event and emendation repeatedly..

Keywords : excellent service, birth certificate services, service quality, customer satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Dalam setiap negara harus memiliki *Good Governance* atau pemerintahan yang baik agar keinginan dan aspirasi dari masyarakat dapat terwujud. Untuk mewujudkan upaya *good governance*, pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu usaha untuk mencapai praktik *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat mengenai kualitas produk, baik dalam bentuk barang atau jasa yang dapat menimbulkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat yang dimaksud, erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemberi layanan. Namun, sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik karena dalam praktiknya masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini terbukti dari masih banyaknya pengaduan masyarakat akan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai pemberi layanan publik.

Pelaksanaan pelayanan prima juga dapat dilihat dari kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kepuasan

masyarakat sebagai pengguna layanan. Instansi pemerintah diharapkan lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak akan terwujud jika hanya memfokuskan pada kepentingan birokrasi. Hal tersebut karena masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah sering merasa prosedur yang ada terlalu berbelit-belit. Dalam memberikan pelayanan prima bukan hanya memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan mudah saja tetapi bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan secara adil tanpa membeda-bedakan latar belakang dari masyarakat yang dilayani.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan prima khususnya pada penerbitan akta kelahiran berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang Dunia Usaha/ Dunia Industri (DU/DI) dan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam pelaksanaannya masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih banyak penghamburan kertas yang digunakan untuk syarat-syarat administrasi atau formulir, kurangnya ketelitian pegawai pada proses input data, dalam proses penerbitan akta kelahiran sangat bergantung pada listrik dan jaringan internet namun, sering padam sehingga ketika listrik padam penerbitan akta kelahiran akan terhenti. Selain itu, permasalahan yang ada dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran yaitu perilaku pegawai dalam

memberikan pelayanan terkadang kurang bersahabat dan membedakan terhadap masyarakat. Beberapa masyarakat dapat dengan mudah mengurus penerbitan akta kelahiran tanpa harus mengantri ataupun memenuhi setiap syarat yang ada, sedangkan yang lain diharuskan untuk melengkapi setiap persyaratan dan harus mengantri lama untuk dapat mengurus penerbitan akta kelahiran.

Dalam memberikan pelayanan, agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna layanan maka harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Albert Caruana dalam jurnalnya yang berjudul *Service loyalty (the effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction)* definisi kualitas pelayanan adalah *the result of the comparison that customers make between their expectations about a service and their perception of the way the service has been performed*.

Menurut Parasuraman dalam Freddy Rangkuti (2017:310) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada 5 (lima). Kelima dimensi SERVQUAL itu mencakup:

- a. Berwujud (*tangible*); menyangkut sarana dan prasarana yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan fasilitas yang disediakan.
- b. Keandalan (*reliability*); menyangkut kemampuan dan

keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang terpercaya dan akurat.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*); menyangkut kemampuan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*); menyangkut pengetahuan, dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang berguna untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman untuk masyarakat.
- e. Empati (*empathy*); kemampuan pegawai dalam memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat.

Dari beberapa pendapat dapat dirangkum bahwa dimensi kualitas pelayanan merupakan hal-hal yang dapat digunakan sebagai pengukur suatu kualitas pelayanan yaitu dapat dilihat dari berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

A. Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan terbaik yang memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan masyarakat pengguna layanan (Atep Adya Barata dalam buku Kesekretarisan (2014:123). Sedangkan menurut Nina Rahmayanty dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Prima* (2013:18), mendefinisikan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan

pengguna layanan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Freddy Rangkuti (2017:289) mengemukakan bahwa pelayanan prima (*excellent service/customer care*) berarti memberikan pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima harus dilakukan secara terus-menerus dalam keadaan apapun agar pemberi pelayanan dapat berkembang dan tetap bisa bertahan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi, dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna layanan, sehingga dengan pelayanan tersebut maka kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan dapat terpenuhi dengan optimal serta dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan.

B. Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima menurut Surjadi (2009:46) pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu cepat, tepat, akurat, berkualitas:

- a. Pelayanan harus cepat, artinya proses pelayanan yang diberikan cepat dan pengguna layanan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- b. Pelayanan harus tepat, artinya dalam memberikan pelayanan harus tepat waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi pegawai.
- c. Pelayanan harus akurat, artinya produk pelayanan tidak mengandung kesalahan, ada

kepastian dan kekuatan hukum serta sudah pasti kebenarannya.

d. Pelayanan harus berkualitas artinya produk pelayanannya sesuai dengan keinginan, berpihak dan untuk kepentingan masyarakat pengguna layanan. Menurut Islamy dalam Larasati Lallo (2015:24) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kelayakan (*appropriateness*) yaitu kualitas pelayanan baik jenis pelayanan, produk pelayanan dan proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Tingkat kemudahan untuk akses (*accessibility*) yaitu pelayanan yang diberikan harus memadai dan mudah dijangkau bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- c. Berkelanjutan (*continuity*) yaitu pelayanan yang ada harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Teknis (*technicality*) yaitu pegawai yang memberikan pelayanan harus berkompeten pada bidang kerjanya, memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan baik kejelasan, ketepatan, dan sistem prosedur yang ada.

Dari beberapa pendapat di atas dapat dirangkum bahwa prinsip pelayanan prima adalah sesuatu yang digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pelayanan.

Prinsip-prinsip pelayanan prima mencakup pelayanan yang cepat, kemudahan akses, akurat dan berkualitas.

C. Kepuasan Pengguna Layanan

Di dalam suatu pelayanan, pengguna layanan merupakan orang yang telah merasakan seperti apa pelayanan itu. Pengguna layanan akan merasakan puas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Menurut Zulian Yamit dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (2005:75) pengguna layanan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan kepuasan merupakan apa yang diinginkan oleh kedua pihak yaitu yang melayani dan yang menerima pelayanan. Menurut Fandi Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* (2015:16), bahwa kepuasan pengguna layanan merupakan suatu hal yang dipandang dapat menentukan keberhasilan dan merupakan tempat untuk mewujudkan tujuan organisasi. Sedangkan menurut Richard L. Oliver dalam Fandi Tjiptono (2015:23) kepuasan pengguna layanan adalah perasaan senang atau kecewa yang diperoleh seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang diharapkan dan yang telah diperoleh. Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan merupakan keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna layanan dapat terpenuhi atas kinerja dan pelayanan yang

diberikan.

II. METODE PENELITIAN

Menurut Sukmadinata (2012:52) metode penelitian merupakan rangkaian-rangkaian atau kegiatan pelaksanaan penelitian yang didasari oleh asumsi-asumsi dasar, pandangan-pandangan filosofis dan ideologi pertanyaan dan isu-isu yang dihadapi. Aspek metodologi yang digunakan sebagai pedoman penelitian ini adalah tempat dan waktu penelitian yaitu penelitian ini dilakukan di Bidang Pencatatan Sipil bagian penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dan dilaksanakan selama kurang lebih 7 (tujuh) bulan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data.

Berdasarkan cara pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:203).

Informan dapat bertambah atau berganti sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan dan informan tersebut dapat menunjukkan informan lain yang dipandang lebih mengetahui informasi. Teknik penentuan informasi seperti ini disebut teknik bola salju atau

snowball sampling. Uji validitas data menggunakan triangulasi data/sumber dan metode (H.B Sutopo:2006).

Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data (*data reduction*), sajian data (*data display*) dan penarikan simpulan/verifikasi (*conclusion drawing/ verification*) seperti model interaktif dalam analisis data (Miles & Huberman:2007). Prosedur pada penelitian ini digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian, sehingga akan mempermudah penelitian yang berjalan secara runtut dan teratur serta dapat dipertanggungjawabkan meliputi kegiatan pra penelitian, menyusun proposal, mengurus ijin penelitian, pengumpulan data, analisis data, tahap penarikan kesimpulan, dan penyusunan laporan penelitian (Narawi:2016).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Penerbitan Akta Kelahiran

Pelayanan yang diberikan oleh bidang pencatatan sipil yaitu pada penerbitan akta kelahiran telah berupaya untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti pendapat dari Eka Syafitri (2016:15), menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan Excellent Service yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menerapkan kebijakan yang membawa kemudahan bagi masyarakat yaitu memberikan pelayanan secara

cepat, tepat, akurat dan berkualitas yang dapat memberi kepuasan. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan prima menurut Surjadi (2009:46) pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu cepat, tepat, akurat, dan berkualitas.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti juga dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam Freddy Rangkuti (2017:310) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pengguna layanan ada 5 (lima). Kelima dimensi SERVQUAL itu mencakup:

1. Berwujud, bahwa peralatan kerja seperti komputer, printer dan alat panggil terkadang rusak ataupun eror. Sedangkan fasilitas untuk pegawai berupa ruang kerja pegawai belum memadai karena penataannya tidak rapi dan ukurannya sempit. Pendingin ruangan yang tidak maksimal sehingga masih terasa panas saat berada di ruang kerja pegawai. Sedangkan fasilitas untuk masyarakat sudah memadai karena semua fasilitas sudah lengkap dan dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet, kantin, mushola, tempat foto copy dan front office.

2. Kehandalan, pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini karena pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu pada saat proses input data, pegawai sering tidak teliti namun telah diatasi dengan mengoreksi secara berulang kali sehingga dapat

meminimalisir kesalahan pada akta kelahiran. Untuk prosedur dalam pengurusan penerbitan akta kelahiran sangat mudah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Daryanto & Ismanto Setyabudi (2014:53-54) bahwa faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat adalah kemudahan. Kemudahan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah kemudahan prosedur pengurusan penerbitan akta kelahiran. Dalam memberikan pelayanan pegawai melayani dengan adil karena tidak membedakan, pegawai melayani sesuai nomor antrian dan kelengkapan persyaratan.

3. Daya Tanggap, meliputi kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Supranto (2001:14) dimensi kualitas pelayanan yang salah satunya adalah ketanggapan pendukung yaitu tingkatan dimana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan masyarakat. Pegawai juga cepat dalam menanggapi keluhan, saran ataupun pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat baik itu secara langsung ataupun melalui media online yaitu Sistem Informasi Penampungan Aspirasi Masyarakat (SAPAMAS) dan facebook. Pegawai dengan segera menanggapi atau menjawab pertanyaan-pertanyaan dari

masyarakat terkait pada pengurusan administrasi kependudukan.

4. Jaminan, dapat dilihat dari keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai bahwa pada penerbitan akta kelahiran, pegawai terampil dalam mengoperasikan komputer dan printer, pegawai mengetahui dan dapat menjelaskan dengan jelas serta rinci tentang prosedur dan persyaratan untuk pengurusan administrasi kependudukan baik di bidang pencatatan sipil atau kependudukan. Pegawai memiliki sikap sopan, santun dan ramah ketika memberikan pelayanan serta selalu mengutamakan kepentingan dan kepuasan masyarakat. Hal-hal tersebut merupakan faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan (Moenir 2015:200-201).

5. Empati, pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini karena pegawai dapat memahami keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat, sehingga dalam memberikan pelayanan pegawai segera melayani sesuai prosedur. Dalam memberikan pelayanan, pegawai dapat melayani dengan fleksibel atau dapat memberikan kelonggaran waktu pelayanan. Selain itu, pegawai juga dapat berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat yaitu dengan memberikan penjelasan yang rinci dengan menggunakan bahasa yang sopan saat berbicara kepada masyarakat pengguna layanan.

B. Kendala-kendala yang Terjadi Sipil Kabupaten Karanganyar.

1. Peralatan Kerja Belum Memadai
2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat untuk Mematuhi Aturan dalam Pemenuhan Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran
3. Pegawai Tidak Teliti saat Proses Input Data.

C. Solusi Atas Kendala-kendala yang Terjadi

1. Memanggil Pegawai Bagian IT untuk Memperbaiki Printer yang Eror dan Melakukan Restart pada Komputer yang Lambat
2. Memanggil Masyarakat Pengguna Layanan dengan Manual yaitu Memanggil Secara Langsung Tanpa Menggunakan Alat Panggil
3. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dengan Memberikan Penjelasan serta Melakukan Sosialisasi
4. Mengoreksi secara Berulangkali

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan analisis data yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan simpulan mengenai Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, sebagai berikut:

A. Pelaksanaan Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan di bidang pencatatan sipil khususnya pada penerbitan akta kelahiran dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu sebagai instansi penyedia jasa untuk administrasi kependudukan,

seluruh aktivitas yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah berjalan baik karena dapat memberikan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan cepat, prosedur yang ada sangat mudah dan sederhana serta sarana prasarana berupa fasilitas yang disediakan untuk masyarakat pengguna layanan sudah lengkap, namun untuk sarana prasarana yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan bantu dan ruang kerja pegawai belum memadai. Sarana dan prasarana pelayanan mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pegawai dan pengguna pelayanan. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar belum sepenuhnya memadai, dikarenakan banyak peralatan kerja yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Selain itu tidak seimbangnya antara jumlah pegawai (jumlah beban kerja) dengan peralatan kerja yang tersedia. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik karena dapat memberikan pelayanan dengan cepat, prosedur pelayanan mudah namun untuk persyaratan banyak karena sudah aturan dari pemerintah.

Sedangkan kemampuan pegawai untuk tidak melakukan kesalahan sudah diminimalisir oleh pegawai dengan mengoreksi secara berulang kali sehingga akta

kelahiran akurat dan tidak mengandung kesalahan. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan juga baik karena pegawai segera memberikan pelayanan dan segera membantu kesulitan-kesulitan masyarakat. Jaminan pelayanan yang diberikan baik karena pengetahuan pegawai terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan luas, pegawai selalu bersikap sopan dan memberikan kelonggaran waktu kepada masyarakat pengguna layanan yang datang pada saat jam istirahat ataupun saat jam pelayanan akan ditutup serta pegawai dapat berkomunikasi baik dengan masyarakat pengguna layanan. Kualitas pelayanan merupakan hal pokok dalam penilaian baik atau buruknya suatu instansi khususnya dalam instansi penyedia pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik atau dapat mewujudkan pelayanan prima apabila masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh bidang pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan untuk penerbitan akta kelahiran. Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pada penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan penerbitan akta kelahiran telah memberikan kepuasan bagi masyarakat

pengguna layanan dan telah mewujudkan pelayanan prima

B. Kendala-kendala yang Terjadi

1. Peralatan kerja belum memadai.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan dalam pemenuhan persyaratan pengurusan akta kelahiran
3. Pegawai tidak teliti saat proses input data.

C. Solusi Atas Kendala-kendala yang Terjadi

Pegawai pada bidang pencatatan sipil khususnya dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar telah melakukan beberapa hal untuk solusi atas kendala pada proses pelayanan penerbitan akta kelahiran diantaranya:

1. Memanggil pegawai bagian IT untuk memperbaiki printer yang eror dan melakukan restart pada komputer yang lambat
2. Memanggil masyarakat pengguna layanan dengan manual yaitu memanggil secara langsung tanpa menggunakan alat panggil
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat dengan memberikan penjelasan serta melakukan sosialisasi
4. Mengoreksi secara berulang kali.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Albert, C. (2002). Service loyalty: the effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction.

- European Journal of Marketing*, 36,(7), 81-828.
- Daryanto & Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Juni, P. D. (2014). *Kesekretarisan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Lallo, L., Halwathiah, S., & Nasution, A. (2016). Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2 (2).
- Miles, M. B. & Huberman, A. M.(2007). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Narawi, H. (2016). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Rahmayanty, N. (2014). *Manajemen pelayanan prima*.Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Umum
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*, Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sukmadinata, N.S. (2012). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Surjadi. (2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sutopo H.B. (2006) *.Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta: Penerbit UNS Press
- Syafitri, E. (2016). Penelitian pelaksanaan pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan akta lahir di Tanjungpinang tahun 2014. *Tugas Akhir*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang
- Tjiptono, F & Anastasia, D. (2015). *Pelanggan Puas?Tak cukup!.*Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*.Yogyakarta: Penerbit CV ANDI OFFSET
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonosia.