

# **EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI MELALUI LVECHAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA**

**Mgs.Ismail, S.Pd, M.Si  
Tri Yoga Saputra**

## **Abstrak**

Sarana pengaduan untuk menyampaikan kritik dan saran maupun untuk sekedar menanyakan informasi di lingkup pemerintahan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dinilai cukup baik karena Pemerintah Kota Palangka Raya pada Tahun 2016 pertama kali membuat layanan pengaduan berbasis IT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Sehingga tujuan penulis melaksanakan penelitian ini ialah untuk mengetahui kondisi tingkat efektivitas penggunaan livechat, untuk mengetahui faktor penghambat layanan livechat, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui pendekatan induktif, kemudian teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang terdiri dari tiga bagian yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu model yang digunakan oleh Miles dan Huberman tahun 1984 yang dikutip oleh Silalahi yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis, penulis menyimpulkan bahwa antusiasme masyarakat untuk menggunakan layanan livechat ini terbilang cukup tinggi namun hanya sebagian masyarakat yang mengetahui adanya layanan ini, sehingga ini menjadi tantangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih intens mensosialisasikan fitur layanan ini.

**Kata Kunci:** Layanan, Livechat, Layanan Livechat

## *Abstract*

*A complaint facility to convey criticism and suggestions as well as to simply ask for information within the scope of government, especially the Department of Population and Civil Registration of Palangka Raya City, is considered good enough because the Palangka Raya City Government in 2016 made IT-based complaint services for the first time at the Palangka City Population and Civil Registration Service Kingdom. So that the aim of the author in carrying out this research is to determine the condition of the level of effectiveness of livechat use, to determine the inhibiting factors of livechat services, and to determine the efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Palangka Raya City. This research was conducted using descriptive qualitative research methods through an inductive approach, then the data collection techniques*

*in this study used a triangulation technique which consisted of three parts, namely observation, interviews and documentation. The data analysis technique used by the author is the model used by Miles and Huberman in 1984, which was quoted by Silalahi, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. Based on the results of the analysis, the authors conclude that the enthusiasm of the community to use this livechat service is quite high, but only some people are aware of this service, so this is a challenge for the Department of Population and Civil Registration to more intensely socialize the features of this service.*

*Keywords: Service, Livechat, Livechat Service*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Para penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah baik pusat maupun daerah diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 36 dan pasal 37 yang mengatur tentang pengelolaan pengaduan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan untuk memberikan pelayanan publik yang adil kepada seluruh warga negara. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah menyatakan penilaian komponen standar pelayanan publik di Kota Palangka Raya tahun 2019 masuk dalam zona kuning. Menurut Kepala Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Tengah Dr. R Biroum Berdianto, M.Si didampingi Asisten Pencegahan, Meigi Bastiani pada jumpa pers di Palangka Raya hasil penilaian kepatuhan Palangka Raya masuk pada zona kuning. Hal itu karena Pemkot belum memenuhi variabel utama pelayanan publik. Dia menerangkan, variabel atau indikator penilaian itu didasarkan pada standar pelayanan yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009. Penilaian yang dilakukan Ombudsman yang mengacu pada UU tersebut itu didasarkan pada tangkapan atau tampilan fisik yang disediakan penyelenggara layanan di lokasi pelayanan. Misalkan ada atau tidak informasi tentang

standar operasional prosedur dalam pelayanan, produk yang dihasilkan suatu instansi, biaya yang dibebankan, maklumat pelayanan termasuk ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Penilaian itu dilakukan ke beberapa instansi pemerintah yang terkait langsung dengan pelayanan masyarakat, salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Sehingga penilaian di satu instansi akan berpengaruh terhadap hasil akhir penilaian (<https://ombudsman.go.id>) Pemerintah Kota Palangka Raya untuk pertama kalinya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tepatnya pada akhir tahun 2016 membuat *website* (<https://dukcapil.palangkaraya.go.id>) dan unit pengaduan dan informasi masyarakat guna lebih meningkatkan pelayanannya dalam pemenuhan harapan masyarakat dalam kemudahan mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan, kritik, saran dan masukannya kepada Disdukcapil Kota Palangka Raya. Unit pengaduan yang dibangun ini terintegrasi dengan website (*email, live chat, form pengaduan online*) dan aplikasi *chatting* media sosial seperti [whatsapp](#), sms dan telepon ([0823 5894 3300](tel:082358943300)). Melalui inovasi ini banyak permasalahan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang bisa diselesaikan secara tepat waktu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas layanan pengaduan dan informasi melalui livechat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ?
2. Apa saja kendala yang menghambat layanan pengaduan dan informasi melalui livechat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam membuat layanan pengaduan dan informasi melalui livechat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menjadi efektif ?

#### 1.4 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, **Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti (2014)** yang berjudul **ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK** menemukan bahwa Dengan berjalanya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan. Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti pengaduan masyarakat yang ada di Kota Malang. Pengaduan masyarakat yang terdapat di Kota Malang yang sering dikeluhkan masyarakat itu seperti keluhan mengenai lalu lintas, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan serta sengketa tanah dan masih banyak lagi. **Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandani (2015)** yang berjudul **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK** menemukan jika Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, masyarakat dapat mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sebagai obyek kebijakan publik. Sehingga sebagai wujud dari penyelenggaraan Negara yang demokrasi, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap nilai (value) dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. **Bambang Irawan (2017)** yang berjudul **ANALISIS PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA** menemukan bahwa Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah nondepartemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut. Sejalan dengan hasil penelitiannya tersebut, pada umumnya respon publik terhadap

pelayanan belum mendapat perhatian serius dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, hal ini terlihat dari belum banyaknya saluran yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya, selain itu belum ada mekanisme yang transparan dalam pengelolaan respon publik tersebut. Juga belum nampak ada peluang agar respon publik dapat mempengaruhi pembuatan kebijakan dalam pelayanan publik. **Hafidlotul Ilmi Imaroh (2017)** yang berjudul **PENANGANAN PELAYANAN PENGADUAN PELANGGANMENGENAI KELUHAN TIDAK DAPAT AIR (TDA) DI PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA** menemukan bahwa Pelayanan pelanggan pada PDAM menerima berbagai keluhan dan pengaduan. Berbagai keluhan ini bisa disampaikan secara langsung maupun melalui social media seperti facebook, twitter, dan web dari perusahaan tersebut. Dimana keluhan yang banyak disampaikan pelanggan adalah kasus tidak dapat air. Sementara air memiliki peranan yang penting sebagai kebutuhan pokok dalam kebutuhan sehari-hari. Namun berbagai macam cara pengaduan tersebut dirasa kurang memuaskan bagi pelanggan sebab pihak PDAM dalam merespon keluhan pelanggan dirasa kurang ditanggapi secara cepat. **Andi Irna Amilia, Amy Yayuk Sri Rahayu (2019)** yang berjudul **Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan** menemukan jika Pelayanan pengaduan adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan. Adapun elemen pelayanan pengaduan meliputi sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya, dimana dalam beberapa penelitian sebelumnya membahas layanan pengaduan dari berbagai aspek

misalnya seperti bagaimana pelayanan pengaduan terhadap masyarakat, alur dan proses serta prosedur namun didalam penelitian penulis lebih menjelaskan kedalam teknologi yang digunakan dalam layanan pengaduan itu sendiri khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

### **1.5 Maksud dan Tujuan**

Maksud dilakukan kegiatan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang Efektivitas Layanan Pengaduan dan Informasi Melalui Livechat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah serta mengetahui dan menganalisis efektivitas, kendala pelaksanaan dan solusi dari pemecahan masalah tersebut.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif. Sugiyono (2016:147) mengemukakan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan induktif. Karena metode deskriptif dan pendekatan induktif ini bertujuan untuk membuat suatu deskripsi, gambaran, lukisan yang sistematis, fakta-fakta yang actual dan akurat, fenomena dan sifat-sifat serta mengetahui hubungan-hubungan antara fenomena dengan objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian magang ini adalah penulis menggunakan teknik wawancara tidak berstruktur. Penggunaan wawancara tidak terstruktur ini bersifat informal tanpa disertai protokol wawancara yang bertujuan untuk menjaga kewajaran suasana dalam proses wawancara, penelitian penulis yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya akan mengamati (observasi) seberapa efektifnya

penggunaan layanan pengaduan dan informasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya serta teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yang sangat penting untuk digunakan dalam menunjang pengumpulan data-data yang dilakukan oleh penulis.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Pencapaian**

Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Bapak Ardewi Suriadi, SE, M.Si beliau menyatakan bahwa :

“Masyarakat ini sebenarnya entah kurang percaya atau merasa kurang puas terhadap fasilitas terutama teknologi yang kami berikan. Padahal, masyarakat sebelum ke kantor untuk berurusan dapat menanyakan hal-hal yang diperlukan di layanan livechat tersebut, daripada mereka datang 2x lebih baik datang, proses dan pulang, karena mereka sudah mempersiapkan kelengkapan dokumen atau berkas yang diperlukan untuk suatu dokumen kependudukan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa program tersebut telah berhasil dilaksanakan namun masih terdapat kendala-kendala salah satunya adalah kurang aktifnya masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang diberikan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya harus lebih intens dalam mensosialisasikan penggunaan fasilitas tersebut.

#### **2. Adaptasi**

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Hendra Surya, ST, M.Eng disebutkan bahwa :

“kami dari Dinas Dukcapil sudah memberikan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat dengan sopan berperilaku baik kepada masyarakat dan terutama saya di bagian inovasi pelayanan dan pemanfaatan data. Disini saya selaku kabid sudah mengarahkan bagaimana prosedurnya pada masyarakat terutama bagi yang mau

mengurus maupun sekedar ingin bertanya tindak lanjut dari kepengurusan dokumen kependudukan, salah satu cara saya mensosialisasikan layanan pengaduan dan informasi livechat ini ialah memberitahukan baik secara lisan maupun tulisan agar masyarakat datang ke kantor ini selain tidak kebingungan juga langsung membawa lengkap persyaratan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa dengan kita bersikap baik, ramah, dan sopan dalam bersosialisasi maka masyarakat akan mau dengan sendirinya untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan bertanya akan suatu informasi asalkan mereka paham dengan prosedur yang berlaku. Untuk itu diperlukan sosialisasi juga kepada mereka agar semua lini masyarakat bisa lebih sadar akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan.

### **3. Integrasi**

Hasil wawancara penulis kepada Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Bapak Corrylin, SH pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 13.50 WIB yang menyebutkan bahwa :

“Khusus untuk layanan pengaduan dan informasi ini memang kami spesialkan, selain karena tugas dan fungsinya, apabila tim ini kami gabungkan atau masuk dalam ruangan bidang yang lain takutnya nanti pekerjaannya terganggu dan menghambat aktivitas yang seharusnya”

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan Penulis mengambil kesimpulan bahwa dari indikator integrasi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang memfasilitasi dan memperhatikan betul dan benar adanya untuk layanan pengaduan dan informasi ini yang bertujuan agar masyarakat yang ingin menyampaikan kritik atau saran maupun ingin menanyakan informasi-informasi seputar dokumen kependudukan dapat dilayani secara prima.

### **4. Hambatan**



Berdasarkan hasil penelitian saat magang penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan yaitu Bapak Corrylin, SH beliau berkata :

“kalau untuk kendala dari dukcapil sendiri yaitu kekurangan tenaga kerjanya, karena kalo mengajukan tenaga kontrak baru sebenarnya bisa tapi yang memang mumpuni, mampu dan terampil itu susah dicari.”

Dari hasil wawancara tersebut maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam layanan pengaduan dan informasi livechat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya seharusnya menambah petugas dibagian layanan pengaduan dan informasi dengan persyaratan dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan seputar dokumen kependudukan serta telah mengikuti beberapa kali pendidikan dan pelatihan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

## **5. Solusi**

### **1. Meningkatkan Sosialisasi**

Aspek penyapaian kepada masyarakat telah diberikan mengenai tata cara dan prosedur serta alur layanan pengaduan dan informasi, akan tetapi dalam pelaksanaannya hanya sebatas orang yang mengerti saja seperti ASN dan kaum anak-anak muda. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Hendra Surya, ST, M.Eng yang menyatakan bahwa :

“kami sudah menghimbau masalah layanan pengaduan dan informasi ini sesuai dengan instruksi Pak Kadis maka adanya pembaharuan media-media sosialisasi agar masyarakat itu benar-benar mengetahui misalnya dari spanduk ditambah menjadi x-banner, penambahan iklan pada layar tv monitor kami di tempat antrian dan juga kami sudah memberitahukan agar security setiap masyarakat yang datang itu diberitahu dan diarahkan bahwa adanya layanan ini”

Penulis dalam mengamati Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam upaya layanan pengaduan dan informasi melalui livechat ini menghimbau agar masyarakat lebih aktif lagi dalam penggunaan teknologi terkhususnya mengenai fitur layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yaitu layanan pengaduan dan informasi melalui livechat.

### **2. Menambah Tenaga Kerja (Operator)**

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya harus menambah operator di layanan pengaduan dan informasi. Hal itu disampaikan oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Bapak Corrylin, SH beliau menyampaikan :

“Sesuai dengan hasil keputusan rapat kemaren yang disetujui oleh Pak Kadis jadi dibagian ini untuk tahun 2021 ini akan ditambah untuk teknis nya pasti kita seleksi dulu terutama yang memang terampil dibagian IT dan juga memang mengetahui seluk beluk dokumen kependudukan dan pelayanan-pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”

Berdasarkan hasil wawancara penulis perlu adanya penambahan operator dalam layanan pengaduan dan informasi ini, agar dalam pelaksanaannya operator dapat membagi pekerjaan dan bagian-bagian media yang di handle sehingga terjadi pelayanan yang maksimal.

### **3.1 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pemerintah Kota Palangka Raya untuk pertama kalinya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tepatnya pada akhir tahun 2016 membuat *website* (<https://dukcapil.palangkaraya.go.id>) dan unit pengaduan dan informasi masyarakat guna lebih meningkatkan pelayanannya dalam pemenuhan harapan masyarakat dalam kemudahan mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan, kritik, saran dan masukannya kepada Disdukcapil Kota Palangka Raya. Unit pengaduan yang dibangun ini terintegrasi dengan website (*email, live chat, form pengaduan online*) dan aplikasi *chatting* media sosial seperti [whatsapp](#), sms dan telepon ([0823 5894 3300](tel:082358943300)). Melalui inovasi ini banyak permasalahan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang bisa diselesaikan secara tepat waktu. Inovasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Palangka Raya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut harus tetap dipertahankan elektabilitasnya melihat dari data yang ditampilkan jikalau masyarakat lebih menggunakan layanan pengaduan dan informasi yang

bersifat mudah dan cepat serta aman dalam pemberian suatu tanggapan dan jawaban terkait dengan permasalahan yang dialami oleh masyarakat.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dokumentasi, observasi dan wawancara yang sudah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya mengenai Layanan Pengaduan dan Informasi Melalui Livechat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, maka penulis menyimpulkan beberapa hal yakni :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah berusaha melakukan berbagai macam inovasi pelayanan publik kepada masyarakat Kota Palangka Raya salah satunya dengan meng-*upgrade* layanan pengaduan dan informasi melalui livechat berawal dari kertas dan kotak saran menjadi *livechat*, *whatsapp*, *email*, dan *sms* yang berbasis teknologi guna mendukung masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman terutama dalam penggunaan teknologi.
2. Dari sisi pelaksanaan, Layanan Pengaduan dan Informasi Melalui Livechat telah memenuhi standar operasional prosedur, namun dibalik semua itu masih ada kendala-kendala yang menghambat layanan pengaduan dan informasi ini, misalnya seperti operator yang kewalahan menghadapi keluhan dan pertanyaan yang masuk pada hari dan jam kerja, *spamchat* yang dilakukan masyarakat, tidak adanya berlaku nomor antrian untuk masyarakat dalam fitur ini, kurangnya sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat serta kurang aktifnya peran masyarakat dan sikap yang tidak tahu menahu dengan adanya program, inovasi dan fasilitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

3. Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk melewati hambatan ataupun kendala dalam Layanan Pengaduan dan Informasi Melalui Livechat ini ialah dengan lebih aktif dan giat dalam sosialisasi inovasi pelayanan yang ada, perekrutan operator dan pembuatan pembagian kerja agar layanan tersebut berjalan secara efektif dan efisien dan juga meningkatkan sarana dan prasarana serta pengawasan yang langsung di monitor oleh unsur pimpinan setempat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi waktu pelaksanaan dan waktu penulisan, serta biaya. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada 1 (satu) OPD yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Berdasarkan pada penelitian dan analisis yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dapat menambah cara-cara sosialisasi yang tentunya tetap menerapkan protokol kesehatan, misalnya penambahan durasi di iklan yang ditayangkan di TVRI Kalteng, penempatan tayangan profil maupun fitur layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya di videotron yang ada di sekitaran Kota Palangka Raya, pengaktifan dan pemberian info terbaru dalam akun sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
2. Penambahan tenaga kerja ataupun operator harus cepat dilaksanakan, dan juga harus dipilih yang memang sudah dibekali ilmu-ilmu kependudukan dan pencatatan sipil serta memiliki jiwa dan semangat kerja yang tinggi, tangguh, tanggap, mumpuni dan terampil.

3. Pengaruh teknologi sangat besar saat ini, sehingga diharapkan masyarakat berupaya untuk lebih aktif dan bijak lagi dalam menggunakan teknologi terutama dalam menggunakan fitur-fitur layanan publik yang telah disediakan Pemerintah Kota Palangka Raya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Adanya kerjasama dan saling bersinergi antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya selain mengikuti anjuran pemerintah agar masyarakat menghindari kerumunan karena mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah salah satu instansi yang sering dikunjungi masyarakat dan juga mematuhi instruksi pemerintah dengan pembagian kerja dan jumlah pegawai di instansi.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak terutama kepada Pemerintah Kota Palangka Raya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang telah membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. BUKU-BUKU**

Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana

Donni. Juni Priansa. Garnisa, Agus. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta

Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Silalahi, Ulber. 2015. *Asas-asas Manajemen Bandung*. Bandung : Refika Aditama

Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : MAGNAScript Publlishing

Kantraprawira, Rusadi. 2004. *Sistem Politik Indonesia*. Bandung : Sinar Baru Algesindo

Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. Jakarta : PT. Indeks

Moleong J. Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Rosda

Noor, Juliansyah, 2017. *Metode Penelitian*, Jakarta: Prenada Media Group

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet

Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian. Cetakan 6*. Bogor : Ghalia Indonesia

Moloeng, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

----- . 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R& D*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Bumi Aksara

Abdurahman, Muhidin & Somantri, 2011. *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*.  
Bandung: Pustaka Setia

Nazir. Mohammad, Ph.D. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Praktik*. Jakarta: Galih Indonesia

Silalahi, Ulber, 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Rafika Aditama

Poerwadarminta. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di  
Lingkungan KEMENTERIAN Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah

## **C. SUMBER LAIN**

Machfiroh, Asfriqi (*EFEKTIVITAS PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MANDIRI PERKOTAAN (PNPM-MP) DI KOTA PALU*) Vol 3 No 2. Universitas Tadulako : Palu

Samsuri, Singgih. 2016. Artikel Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik. Jakarta. OMBUDSMAN

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik> . Diakses hari Senin 20 Oktober 2020 pukul 15:49 WIB

<https://dukcapil.palangkaraya.go.id> Diakses hari Jumat, 23 Oktober 2020 pukul 19.53 WIB

Maghfiroh, Rosita. 2011. Persepsi Prestasi Pada Anak Terlantar di Panti Asuhan Al-Hikmah Sawojajar Malang. Skripsi.Fakultas Psikologi. UIN Malang.

Rohadi, Teguh Tri (PENGARUH KEMAMPUAN ADAPTASI DENGAN LINGKUNGAN, PERILAKU MASYARAKAT DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS YANG BERDAMPAK PADA KINERJA PEMETIK TEH (Studi kasus di Perkebunan Teh Medini Kabupaten Kendal). Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016

Maryati, Kun dan Juju Suryawati. 2006. Sosiologi. Jakarta: Journal of Sustainable Tourism, Volume 23, Issue 8-9 (September-October 2015)

Oemar Hamalik. 2012. Psikologi Belajar Mengajar. Gorga Jurnal Seni Rupa Volume 08 Nomor01 Januari-Juni 2019