

ANALISIS MANAJEMEN KINERJA DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN TERPADU PENANGGULANGAN KEMISKINAN (UPTPK) KABUPATEN SRAGEN

Sigit Hariyadi¹⁾, Giyono²⁾, Savitri³⁾

^{1), 2), 3)} Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta

E-mail: sgit17hariyadi@gmail.com¹⁾, Giyounounsa11@gmail.com²⁾

Abstract

Poverty is a very serious problem in various countries that needs immediate treatment, as well as to reduce the poverty rate which continues to increase every year, and here the government plays an important role in solving and suppressing the poverty rate with such a solution designed by the Integrated Service Unit office. Poverty Reduction (UPTPK) in Sragen Regency to help the poor in Sragen Regency, apart from solving poverty, the Integrated Service Unit for Poverty Reduction (UPTPK) in Sragen Regency also has obstacles, namely in performance management and quality of service to the community. it is processed by the Importance Performance Analysis method. From the results of the calculation of the questionnaire which was directly filled in by visitors and then discussed, it has a high enough value, namely the performance of the Integrated Service Unit for Poverty Reduction (UPTPK) in Sragen Regency is considered very satisfying and therefore employees must maintain their performance, as well as evaluate the services provided, so that every visitor becomes comfortable and does not hesitate to visit again to take care of other needs.

Keywords: Poverty, UPTPK, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN [Times New Roman 11 bold]

Penelitian ini membahas tentang kinerja manajemen dan kepuasan pengunjung, kantor UPT (Unit Pelayanan Terpadu) merupakan instansi pelayanan publik. dikatakan sebagai pelayanan publik karena pembentukan UPT (Unit Pelayanan Terpadu) tersebut sebagai institusi khusus bertugas untuk melayani pelayanan kepada pengunjung, pada dasarnya dapat menjadi trobosan baru bagi manajemen pemerintah daerah.

Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) telah hadir di tengah-tengah masyarakat Sragen dengan membawa misi melayani masyarakat dengan tulus untuk membantu masyarakat dengan memenuhi kebutuhan kesehatan, pendidikan dan sosial ekonomi. Maka mulai terbentunya kantor Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) masyarakat tidak perlu datang ke dinas-dinas terkait untuk mendapatkan pelayanan kemiskinan, mereka hanya perlu datang ke satu tempat untuk mengurus berbagai layanan masyarakat yang di perlukan seperti di bidang kesehatan, pendidikan dan sosial ekonomi dalam satu atap dan satu pintu, maka pelayanan masyarakat khususnya pelayanan kemiskinan akan lebih efektif dengan adanya Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK).

Dari penjelasan dan paparan latar belakang masalah di atas maka dapat disimpulkan pokok permasalahan tentang kualitas pelayanan yang ada di UPTPK yang perlu di perbaiki adalah sebagai berikut: “Bagaimana Manajemen Kinerja dan Kepuasan Pengunjung terhadap kualitas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen apakah sudah sesuai dengan yang di harapkan atau belum?” sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Mengetahui manajemen dan cara pelayanan dari Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) dalam peningkatan perkembangan pembangunan ekonomi di Kabupaten Sragen? (2) Memberikan saran serta rekomendasi untuk perbaikan terhadap manajemen dan pelayanan

kepada Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK)?.(3).Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja pegawai Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen dan tingkat kepuasan pengunjung atas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai kantor Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen?.(4).Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kantor Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen kepada pengunjung.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Kinerja

Menurut Irham Fahmi (Tahun 2014:128) Manajemen kinerja merupakan suatu disiplin ilmu yang kombinasi seni di dalamnya untuk menerapkan sebuah konsep manajemen yang punya tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mencapai visi dan misi perusahaan dengan cara memanfaatkan orang yang ada dalam organisasi secara maksimal.

Kepuasan Pengunjung

Menurut Kotler dan Keller (Tahun 2007:177). Kepuasan pengunjung adalah dimana Pengunjung merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, ia akan berpotensi untuk melakukan pengajuan ulang bahkan bisa menjadi pengunjung. seorang pengunjung/pemohon yang merasa puas cenderung akan menyatakan hal-hal tentang jasa dan perusahaan yang bersangkutan kepada orang-orang lain

Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK)

Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) merupakan sebuah unit yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penanganan, dan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Sragen. (Peraturan Bupati Sragen No. 2 Tahun 2012), Berikut ini adalah fungsi dari kantor Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) menurut peraturan Bupati No. 2 Tahun 2012.(1)Pengkajian serta dalam pelaksanaan analisis pelayanan, untuk penanganan penanggulangan kemiskinan dan Pengkajian disini meliputi survey langsung di lapangan, melihat langsung kondisi di lapangan sehingga dapat memperoleh fakta yang sesuai untuk mendapatkan data yang real.(2)Perumusan kebijakan teknis dalam bidang pelayanan, penanganan dan penanggulangan kemiskinan, dan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) telah membuat kebijakan teknis yang terkait dengan penataan sesuai demham skor miskin.(3)Penanganan penyelesaian pengaduan masyarakat sesuai bidang tugas.Ada banyak masyarakat yang datang langsung ke Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) untuk melakukan pengaduan terhadap berbagai permasalahan yang mereka alami. Namun Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) hanya melayani untuk masyarakat yang melakukan pengaduan mengenai masalah kemiskinan.(4)Pengkajian, penghimpunan, dan pembaharuan data base kemiskinan sesuai bidang tugas. Dalam Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) setelah melakukan *survey* lapangan maka data akan diinput dan dilakukan pembaharuan *database*.

Penelitian Terdahulu

Dalam pembahasan ini penelitian akan memaparkan beberapa kajian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu bertujuan untuk menentukan posisi penelitian serta menjelaskan perbedaannya. Selain itu penelitian terdahulu ini sangat berguna untuk perbandingan. Dengan demikian penelitian yang peneliti lakukan ini benar-benar dilakukan secara orisinil. Dalam hal ini penelitian terdahulu akan menjelaskan mengenai isi dan substansinya, sehingga pada akhirnya dapat diketahui penelitian yang dilakukan penulis memiliki hasil akhir yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti maksud adalah:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Yuwono (2013) dari Universitas Sebelas Maret Surakarta yang judul “Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) dalam pelayanan penuntasan kemiskinan di Kabupaten Sragen”. Dari hasil penelitian ini diketahui peranan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) meliputi pengkajian, pelaksanaan, pelayanan, perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan dan penanggulangan kemiskinan serta perkoordinasian dengan SKPD

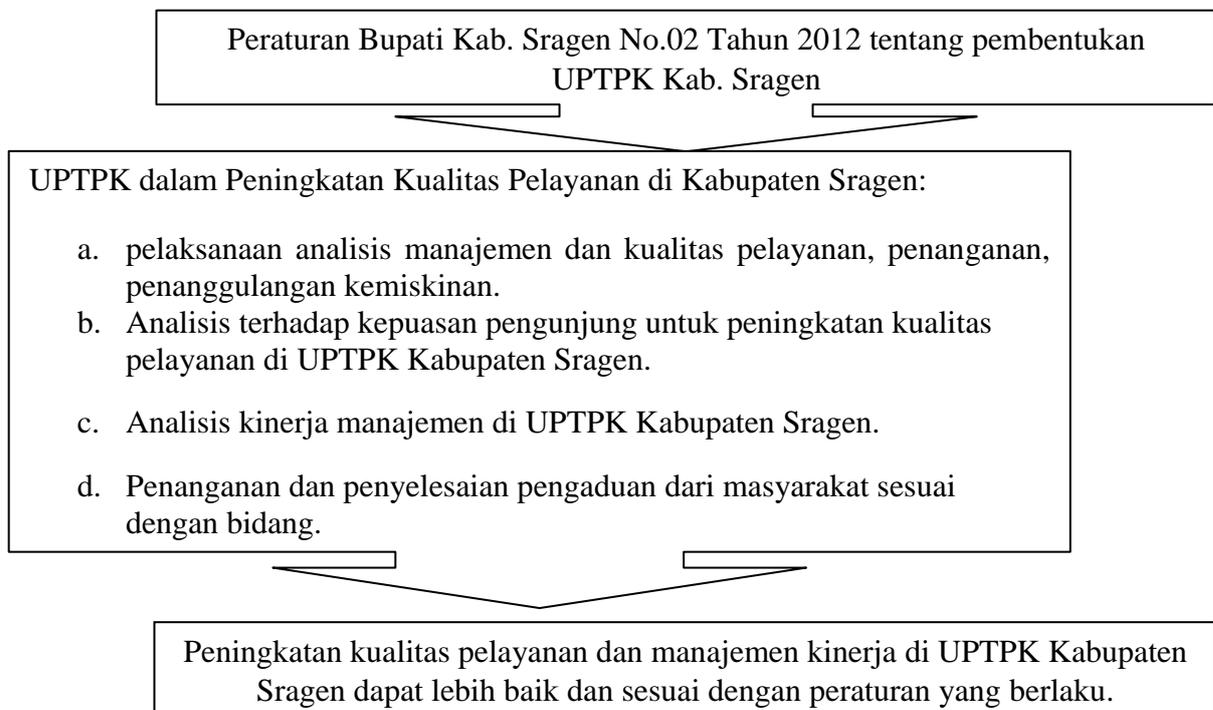
terkait. Dari penelitian ini hanya membahas peranan lembaga Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) kaitannya dengan pelayanan penuntasan kemiskinan. Penelitian ini belum membahas tentang manajemen kinerja dan kepuasan pengunjung di Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK). Serta belum membahas mengenai kendala yang dihadapi oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) dalam melakukan pelayanan tersebut.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ayu Mutiara Annur dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dari Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dengan judul “Difusi dan Adopsi Inovasi Penanggulangan Kemiskinan di Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen”, Dari hasil penelitian ini berisi tentang bagaimana layanan “Mbela Wong Cilik dari UPTPK Kabupaten Sragen” yang merupakan unit pelayanan terpadu lintas sectoral pertama di Indonesia untuk menanggulangi kemiskinan di Kabupaten Sragen.

Inovasi dari UPTPK yaitu pelayanan kemiskinan yang dilakukan dalam satu atap (*one stop service*) serta mempunyai produk kartu Sarawati. Penelitian ini menjelaskan bagaimana proses pendifusian inovasi pelayanan “Mbela Wong Cilik Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen dan pengadopsian oleh masyarakat berkriteria miskin di wilayah tersebut serta mengetahui faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi proses difusi dan adopsi pelayanan ini. Penelitian ini membahas tentang inovasi penanggulangan kemiskinan melalui layanan di Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) dilihat dari proses pendifusian dan pengadopsian pelayanan. Penelitian ini sudah membahas tentang pelayanan namun penelitian ini belum membahas mengenai kendala yang dihadapi oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) dalam melakukan pelayanan tersebut.

Kerangka Berpikir

Dari uraian diatas disebutkan bahwa kinerja pegawai dapat diukur melalui kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di instansi pemerintahan seperti di UPTPK Kabupaten Sragen. Kinerja manajemen pegawai juga dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengunjung. Jika pengunjung puas dalam kunjungan ke UPTPK Kabupaten Sragen maka tingkat kualitas pelayanan akan semakin baik.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah, maka dibuat hipotesis penelitian ini:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke UPTPK Kabupaten Sragen terhadap kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai di UPTPK Kabupaten Sragen. Sudah sesuai dengan yang diharapkan pengunjung atau belum.
2. Diukur dengan observasi peneliti dan penyebaran kuisioner kepada pengunjung.
3. pengunjung akan lebih setia dan memberikan komentar menguntungkan tentang instansi

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif, kegiatan analisis data meliputi pengolahan dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Penyajian data dan analisis data melalui data yang terkumpul dari lapangan bisa disajikan dalam bentuk tabel, grafik, maupun diagram. serta tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner.

Teknik Analisis Data

Martilla dan James (1997) memperkenalkan suatu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan model multi-atribut dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja kepuasan organisasi (Algifari, 2016, h.70). Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengunjung dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengunjung.

Tujuan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat untuk mempermudah mendiagnosis dan membedakan antar atribut, yang didasarkan pada kepentingan masing atribut, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja lebih baik. Interpretasi atau penafsiran terhadap kinerja produk atau jasa digambarkan pada sebuah grafik (diagram kartesius) yang memiliki 4 Kuadran, yaitu kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, Kuadran D. Berikut ini akan diperlihatkan gambar kuadran dan penjelasan mengenai kuadran yang ada di *Importance Performance Analysis*.

Skala Likert

Penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial yang ada didalam sebuah masyarakat, dimana jawaban dari setiap pertanyaan mempunyai tingkatan yang berbeda-beda dari yang paling positif sampai yang paling negatif (Sugiono, 2012). Dengan menggunakan Skala Likert variabel yang akan digunakan sebagai indikator dijabarkan terlebih dahulu menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut menjadi titik tolak untuk menyusun pertanyaan-pertanyaan. Berikut ini adalah skala yang digunakan pada penelitian ini:

Keputusan dan Kinerja memiliki poin Tidak Penting= Point 1, Kurang Penting= Point 2, Cukup Penting= Point 3, Penting = Point 4, Sangat Penting= Point 5. Untuk menghitung total skor yang akan diperoleh dari suatu variabel maka digunakan rumus: $SKOR = (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1)$. Jumlah skor yang telah diperoleh kemudian mencari tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) dengan menyederhanakan dan mencari rata-rata dari skor tingkat kepentingan (Y) dan rata-rata skor tingkat kinerja (X), untuk kemudian digunakan dalam diagram kartesius seperti yang telah diterangkan. Tingkat kesesuaian ini nantinya yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validasi

Menurut Sekaran (2009, h.248), uji validasi adalah sebuah bukti bahwa alat, cara, dan proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur dari satu konsep tersebut. suatu

kuesioner akan dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Berikut ini Hasil Uji Validasi Atribut Kepentingan:

TABEL 1. HASIL UJI VALIDITAS ATRIBUT KEPENTINGAN

Atribut	Nilai R Hitung	Nilai R Table (20 Responden)	Nilai Signifikansi	Keputusan
TAN 1	.677	0.257	.000	Valid
TAN 2	.731	0.257	.000	Valid
TAN 3	.678	0.257	.000	Valid
TAN 4	.685	0.257	.000	Valid
RESP 1	.625	0.257	.000	Valid
RESP 2	.614	0.257	.000	Valid
RESP 3	.681	0.257	.000	Valid
RESP 4	.554	0.257	.000	Valid
RELI 1	.604	0.257	.000	Valid
RELI 2	.686	0.257	.000	Valid
RELI 3	.645	0.257	.000	Valid
RELI 4	.722	0.257	.000	Valid
ASS 1	.715	0.257	.000	Valid
ASS 2	.724	0.257	.000	Valid
ASS 3	.644	0.257	.000	Valid
ASS 4	.542	0.257	.000	Valid
EMP 1	.547	0.257	.000	Valid
EMP 2	.686	0.257	.000	Valid
EMP 3	.572	0.257	.000	Valid
EMP 4	.737	0.257	.000	Valid

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 20 atribut dinyatakan **valid**. Hal ini dibuktikan dari nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel dengan besar nilai signifikansi kurang dari 0.05, sehingga seluruh atribut pertanyaan yang dibuat dapat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Hasil Uji Validitas Atribut Kinerja

TABEL 2. HASIL UJI VALIDITAS ATRIBUT KINERJA

Atribut	Nilai R Hitung	Nilai R Table (20 Responden)	Nilai Signifikansi	Keputusan
TAN 1	.443	0.257	.004	Valid
TAN 2	.503	0.257	.001	Valid
TAN 3	.534	0.257	.000	Valid
TAN 4	.568	0.257	.000	Valid
RESP 1	.531	0.257	.000	Valid
RESP 2	.454	0.257	.003	Valid
RESP 3	.312	0.257	.040	Valid
RESP 4	.563	0.257	.000	Valid
RELI 1	.551	0.257	.000	Valid

Atribut	Nilai R Hitung	Nilai R Table (20 Responden)	Nilai Signifikansi	Keputusan
RELI 2	.306	0.257	.045	Valid
RELI 3	.480	0.257	.002	Valid
RELI 4	.280	0.257	.030	Valid
ASS 1	.687	0.257	.000	Valid
ASS 2	.681	0.257	.000	Valid
ASS 3	.480	0.257	.002	Valid
ASS 4	.421	0.257	.007	Valid
EMP 1	.597	0.257	.000	Valid
EMP 2	.443	0.257	.004	Valid
EMP 3	.555	0.257	.000	Valid
EMP 4	.508	0.257	.001	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 20 atribut dinyatakan **valid**. Hal ini dibuktikan dari nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel dengan besar nilai signifikansi kurang dari 0.05, sehingga seluruh atribut pertanyaan yang dibuat dapat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2013, h.225), uji reliabilitas adalah cara pengujian untuk mengetahui seberapa konsisten dan stabil alat ukur yang digunakan. Pada penelitian ini uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS for Windows versi 23.0.

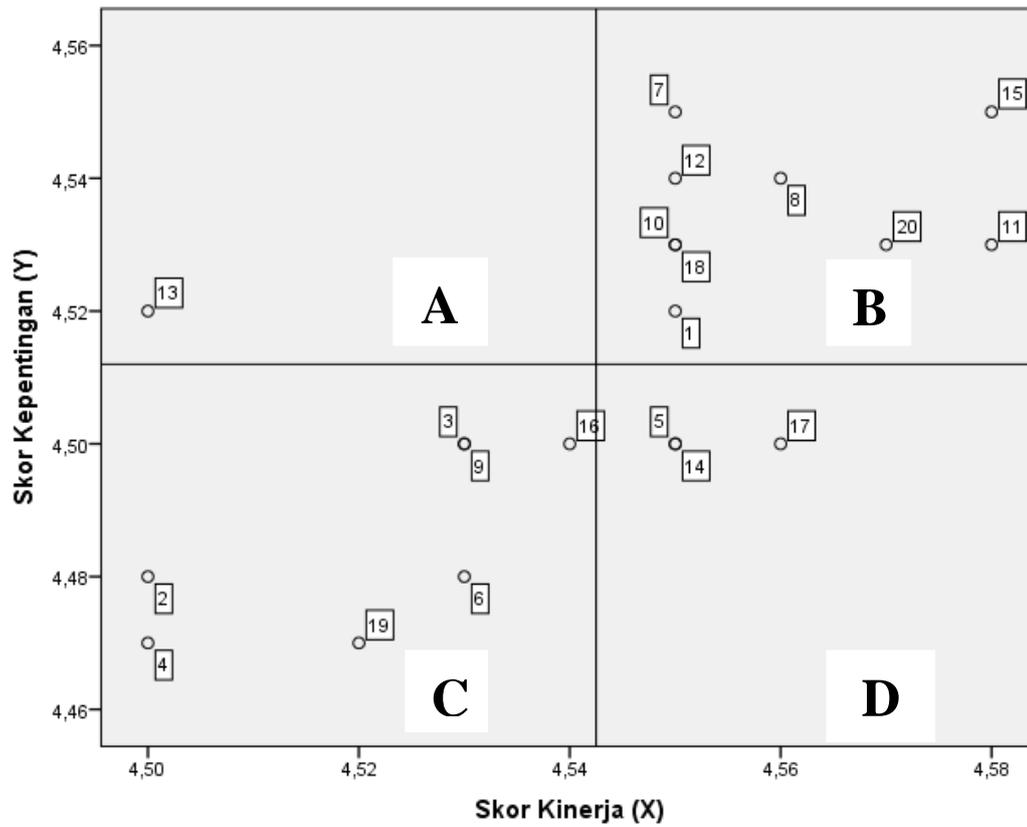
Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kepentingan $0,928 = 92,8\%$

Tabel 3. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.928	20

Menurut Kriteria Nunally (1960) : Cronbach's Alpha lebih dari 60% hasilnya Reliable. Jadi hasil dari uji reliabilitas diperoleh angka 92,8% maka lebih besar dari 60% sehingga kuesioner dianggap **Reliable**.

Pembahasan



GAMBAR 2. HASIL ANALISIS DATA DIAGRAM KARTESIUS
(Sumber: Hasil olahan penulis di aplikasi SPSS, 2022)

Kuadran A

Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting bagi pengunjung namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dianggap kurang dan cenderung tidak memuaskan bagi pengunjung.

Pengunjung menganggap atribut pada kuadran ini sangat penting namun kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tidak memuaskan pengunjung, sehingga atribut yang ada pada kuadran ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen.

Kuadran B

Atribut pada kuadran ini dianggap paling penting oleh pengunjung dan kinerja perusahaan sangat memuaskan bagi pengunjung Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen. Pengunjung menganggap atribut yang ada pada kuadran ini paling penting dengan kinerja Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dianggap sangat memuaskan, Oleh karena itu Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen harus mempertahankan kinerja pada atribut yang ada di kuadran ini.

Kuadran C

Atribut-atribut yang ada pada kuadran ini boleh ada pembenahan dari Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen tetapi memiliki skala prioritas tertentu dalam proses pembenahannya karena dianggap tidak terlalu penting oleh pengunjung. Pengunjung menganggap atribut TAN 2 tidak terlalu penting karena tidak semua pengunjung yang datang ke Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen menggunakan kendaraan pribadi, ada

yang menggunakan ojek online dan kendaraan umum sehingga mereka menganggap atribut TAN 2 tidak terlalu penting.

Kuadran D

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengunjung, tetapi pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen sangat memuaskan. Oleh karena itu Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen harus mempertahankan atribut-atribut yang ada di kuadran ini supaya para pengunjung tetap merasa puas. Terdapat 3 atribut pada kuadran ini, antara lain : Atribut yang ada pada kuadran ini yang dirasa berlebihan dalam pelayanan kepada pengunjung sebaiknya kantor Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen mengalokasikan sumber daya ke atribut yang ada pada kuadran dengan prioritas utama yang dibutuhkan pengunjung. Untuk atribut Assurance 2 yang menyatakan pegawai menjamin kerahasiaan data pengunjung, menurut pengunjung itu dianggap kurang penting namun pelayanan yang diberikan kepada pegawai memuaskan karena menjamin kerahasiaan data pengunjung merupakan salah satu SOP yang ditetapkan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa pada penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis tingkat kesesuaian dapat diperoleh tingkat kesuaian paling tinggi adalah pegawai Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen memahami dari kebutuhan dan kepentingan pengunjung, sedangkan dari tingkat kesesuaian paling rendah adalah pegawai Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen sigap melayani pengunjung.
2. Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen memiliki prioritas utama untuk diperbaiki yaitu kualitas pelayanan yg perlu ditingkatkan lagi memenuhi harapan dari pengunjung.
3. Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pengunjung, karena pengunjung sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.
4. Pada kualitas pelayanan yang dianggap pengunjung kurang penting namun kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kurang memuaskan, sehingga kantor Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen memiliki skala prioritas tertentu dalam proses pembenahannya karena dianggap tidak terlalu penting oleh pengunjung.
5. Pada kualitas pelayanan yang dianggap pengunjung kurang penting namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan, sebaiknya kantor Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen mengalokasikan sumber daya ke pembenahan pada kualitas pelayanan yang dibutuhkan pengunjung.
6. Dari hasil obeservasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan:
Sarana dan prasarana yang digunakan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen layak digunakan untuk melayani pengunjung, kondisi ruang pelayanan yang rapi dan bersih, lokasi yang mudah dijangkau, para pegawai yang memiliki etika dan sopan santun saat melayani pengunjung, pegawai melayani pengunjung sesuai SOP yang sudah ditetapkan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen

Saran

1. Sebaiknya Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pengunjung, supaya kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung tidak menurun.
2. Jika Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen akan melakukan perbaikan sebaiknya diperhatikan prioritas yang harus didahulukan.

3. Kritik dan saran dari pengunjung yang ditujukan untuk Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen sangat berguna sekali. Hal ini untuk membuat instansi semakin berkembang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik, sebaiknya Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen menyediakan kotak kritik dan saran didepan loket.
4. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian dengan mencari sumber-sumber lain yang membahas tentang manajemen kinerja dan kepuasan pengunjung yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
5. Peneliti menemukan adanya keterkaitan antara manajemen kinerja dengan kepuasan pengunjung, sehingga bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan tentang keterkaitan pada manajemen kinerja dan kepuasan pengunjung yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, (2006). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. and Baron, A. (1998). *Performance Management: The New Realities*. London: Institute Of Personnel And Development
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE UGM
- Dessler, Gary. (2003). *Human Resource Management Tenth Edition*. Jakarta: Bumi Aksara
- Djaslim saladin, (2003). *Intisari Pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya.
- Fahmi, Irham. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Fandi Tjiptono. (2000). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta :Andi Offset
- _____. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta :Andi Offset
- _____. (2012). *Strategi pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta :Andi Offset
- Handi Irawan (2012). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. PT.Elex Media Komputindo: Jakarta
- Hasibuan, M. (2001). *Manajemn Sumber Daya Manusia: Pengertian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [Http://uptpk.sragenkab.go.id](http://uptpk.sragenkab.go.id) yang di akses pada 11 maret - 25 april 2022
jam 22:24 WIB
- [Https://jdih.sragenkab.go.id](https://jdih.sragenkab.go.id) yang di akses pada 11 maret - 20 april 2022
jam 20:20 WIB
- [Https://jdih.kominfo.go.id](https://jdih.kominfo.go.id) yang di akses pada 11 maret - 20 april 2022
jam 18:20 WIB
- Jogiyanto, (2004). *Metodeologi penelitian bisnis: salah kaprah pengalaman-pengalaman*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Keller, (2007). *Manajemen pemasaran: jilid I, edisi 12*, Jakarta: Indeks
- _____, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi XII Jilid 2. Penerbit dan Percetakkan PT Indeks, Jakarta. Lijan, Poltak sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publiuk*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martilla, A.J and J.C. James, (1997). *Importance Performance Analisis*.
- Purnama, Harry Irawan, (2009). *Leadership Revolution: god to be great leader*. Yogyakarta: Andi
- Sekaran, Uma. (2009). *Research Methods for Businnes: buku 1 edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat
- _____. (2013). *Research Methods for Business*. Penerbit dan Percetakkan Salemba Empat, Jakarta.
- Suyadi Prawirosentono, (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Penerbit dan Percetakkan BPPE, Yogyakarta.
- Sugiyono, (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit dan Percetakkan CV Alfabeta, Bandung.

_____, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Penerbit dan Percetakan CV Alfabeta, Bandung.

_____, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Penerbit dan Percetakan CV Alfabeta, Bandung

Tim penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Pertama: 1988, Jakarta: Balai Pustaka

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

_____ 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.