

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya untuk mewujudkan tujuan nasional bangsa Indonesia yang maju, mandiri, sejahtera, berkeadilan, berdasarkan iman dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Tujuan pembangunan ini juga sesuai dengan Pembukaan UUD alinea keempat yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, menciptakan kesejahteraan umum, melindungi seluruh tumpah darah Indonesia, dan membantu melaksanakan ketertiban dunia dan perdamaian abadi.

Dalam mewujudkan keberhasilan pembangunan nasional ini maka hal tersebut bergantung pada unsur pendukung salah satunya adalah pembangunan daerah. Pembangunan daerah sebagai bagian dari pembangunan nasional merupakan suatu usaha yang sistematis dari berbagai pelaku, baik pemerintah, umum, swasta, maupun kelompok masyarakat lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan daerah. Dalam meningkatkan kesejahteraan daerah maka hal ini dipengaruhi oleh berbagai unsur, salah satunya adalah pemerintah daerah.

Pemerintah daerah merupakan komponen yang memiliki kontribusi penting dalam sebuah pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Nomer 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pasal 1 ayat (2) adalah sebagai berikut :

Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Dalam menjalankan pemerintahannya, pemerintah daerah memiliki peran penting dalam melaksanakan pelayanan publik seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik di era otonomi saat ini masih menjadi topik yang hangat untuk diperbincangkan, karena pelayanan publik ialah tolak ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah, yang mana apabila pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat ini dapat diperoleh dari pelayanan yang diberikan oleh birokrat sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Pada dasarnya negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhannya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Bentuk pelayanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya adalah ada pada bidang administrasi

kependudukan. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah sebagai suatu rangkaian penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam hal ini, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan adanya kebijakan seperti ini, diharapkan pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan.

Konsep sistem pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah yang mengembangkan pelayanan yang responsif sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. Akan tetapi jika dilihat dari kondisi sekarang yang terjadi di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif, efisien dan sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Keluhan dan pengaduan yang dilakukan masyarakat tentang pelayanan publik ini seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan,

sikap petugas yang kurang responsif dan masih banyak hal lainnya. Sehingga apabila melihat kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini dapat menimbulkan citra buruk di kalangan masyarakat.

Salah satu organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Organisasi perangkat daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pelayanan administrasi publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam pendaftaran penduduk ini meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta lahir, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Cirebon Nomor 56 Tahun 2016 yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantu yang diberikan kepada

daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan dan penyusunan profil kependudukan.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi nya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon membuat inovasi untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon yaitu Program *One Day Service*. Dimana program *One Day Service* ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien. Program ini diterapkan dalam mengurus dokumen, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak yang mana dokumen tersebut sangat penting bagi masyarakat sehingga untuk pengurusannya harus cepat.

Program ini diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sehari dapat selesai. Ada berbagai strategi yang dilakukan agar program ini dapat berjalan dengan baik, salah satunya ialah dengan adanya sistem kuota pendaftaran yang dibagi menjadi dua gelombang pendaftaran bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen.

Dengan adanya sistem kuota pendaftaran ini diharapkan program *One Day Service* dapat berjalan dengan baik, akan tetapi dalam menjalankan program ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon mengalami kendala seperti

kurangnya persediaan blangko, kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang tidak memadai sehingga untuk menerapkan program ini masih belum efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN PROGRAM *ONE DAY SERVICE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIREBON”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat diberikan rumusan masalah pada penelitian ini “Kualitas Pelayanan Program *One Day Service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon yang belum optimal”

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan program *one day service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam program *one day service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam program *one day service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari identifikasi masalah diatas maka tujuan penelitian ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan program *one day service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang di hadapi dalam program *one day service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan dalam program *one day service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

Secara garis besar, penelitian ini diharapkan mempunyai 2 (dua) kegunaan, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengkaji secara lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Di samping itu juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya administrasi negara yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

## 2. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis ini, hasil penelitian nya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam memberikan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat serta dapat menjadi bahan masukan atau pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga mempunyai arti sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut Sinambel dikutip dalam Hardiansyah (2011 : 36) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (Hardiansyah, 2018:54) sebagai berikut :

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Gronroos (Ratminto & Winarsih, 2016 : 2)

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Groetsh dan Davis (Hardiansyah, 2011 : 35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Ciri-ciri kualitas pelayanan menurut Tjiptono (Hardiansyah, 2018 : 55) antara lain yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapat pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyak fasilitas pendukung seperti computer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*” (Hardiansyah, 2018 : 72) yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ibrahim dikutip dalam Hardiansyah (2018 : 55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

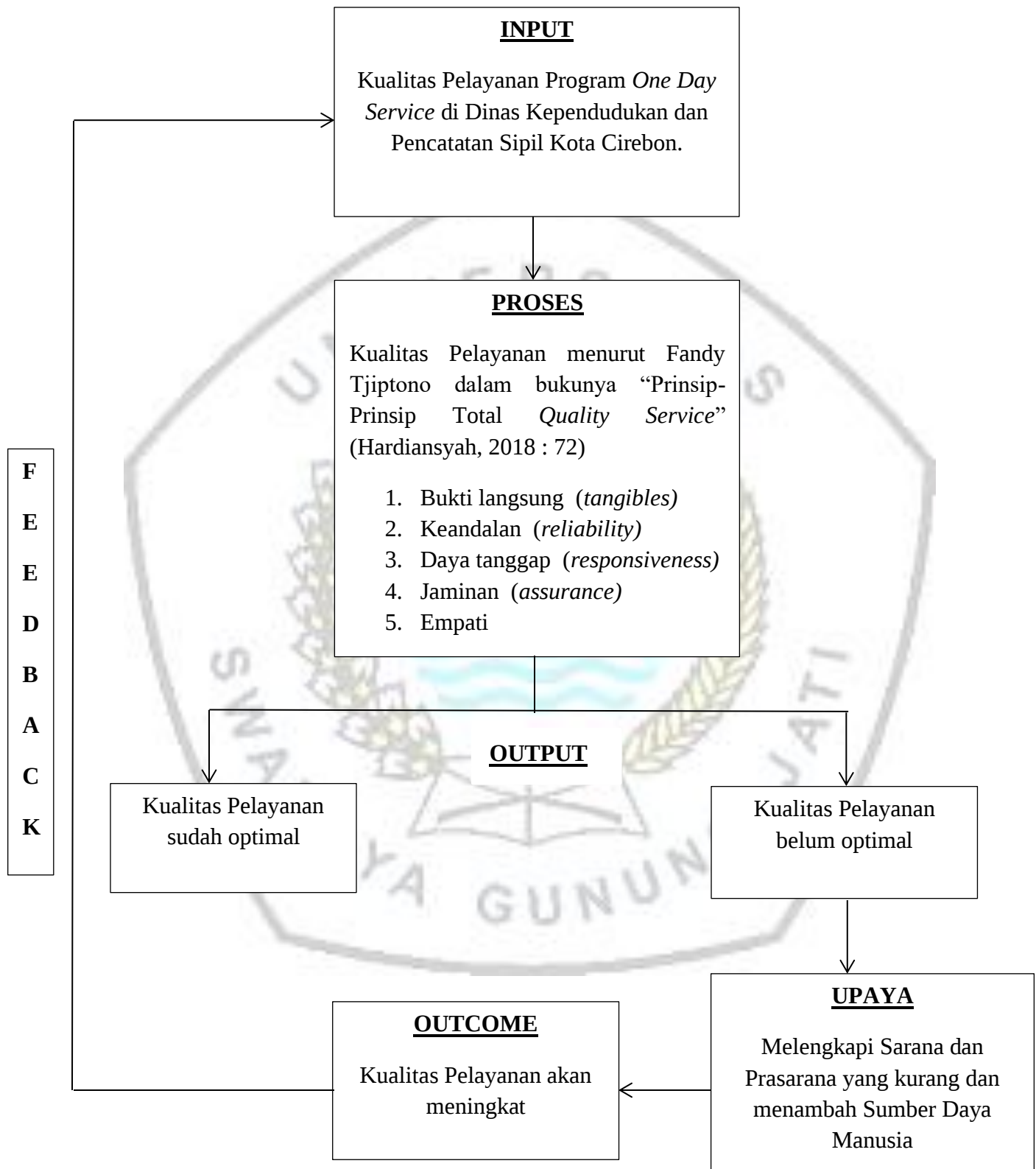
Selain itu, Zeithaml *et.al.* (Hardiansyah, 2011 : 42) mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.

- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri.
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobrolan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat.





Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

## 1.7 Definisi dan Konsep Operasional Penelitian

### 1.7.1 Definisi Operasional Penelitian

#### A. Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

#### B. Pelayanan

Pelayanan ialah sebagai aktivitas yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain

#### C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

#### D. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

#### E. Program *One Day Service*

Program *One Day Service* merupakan program yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon sejak April 2018. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk membuat dan mengurus dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan sehari dapat selesai.

##### **1.7.2 Konsep Operasional Penelitian**

Adapun operasional konsep judul penelitian ini dilakukan dengan cara menjabarkan konsep variable beberapa penelitian kedalam dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian penelitian ini yaitu (kualitas pelayanan) dioperasionalkan dan dijabarkan kedalam dimensi dan parameter seperti berikut:

**Tabel 1.1**  
**Operasional Konsep Penelitian**

| Teori                                                                                                                    | Dimensi                                   | Parameter                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service” (Hardiansyah, 2018 : 72) | 1. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )    | 1. Kebersihan dan kerapihan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon<br>2. Sarana dan Prasarana yang memadai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon<br>3. Jumlah Sumber Daya Manusia (pegawai) yang memadai<br>4. Kemudahan dalam proses pelayanan |
|                                                                                                                          | 2. Keandalan ( <i>reliability</i> )       | 1. Memiliki standar pelayanan yang jelas<br>2. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat<br>3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan                                                                                                       |
|                                                                                                                          | 3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) | 1. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan<br>2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                              | <p>cepat, tepat dan cermat</p> <p>3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</p>                                                                                                             |
|  | <p>4. Jaminan<br/>(<i>assurance</i>)</p>  | <p>1. Aparatur memberikan kepastian jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>2. Aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</p> <p>3. Aparatur memberikan kepastian jaminan legalitas dalam pelayanan</p> |
|  | <p>5. Empati</p>                         | <p>1. Petugas memberikan pelayanan dengan sopan, ramah dan menghargai pelanggan</p> <p>2. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)</p> <p>3. Mendahulukan kepentingan pelanggan</p>               |

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana dalam penyajian data peneliti menggunakan pemaparan dan juga gambaran-gambaran karena peneliti hanya ingin menggambarkan situasi atau peristiwa dan pemanfaatan teknik wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah yaitu pada kondisi sosial yang sedang berlangsung. Pendekatan yang digunakan dalam metode naturalistik adalah pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan fenomena yang sedang diteliti kemudian menganalisisnya secara mendalam.

Menurut Sugiyono (2017 : 15) penelitian kualitatif yaitu :

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang mana digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.”

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan program *one day service* dan bukanlah untuk penelitian yang mencari hubungan antara dua variable yang saling mempengaruhi,

tetapi penelitian ini dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan serta memaparkan tentang kualitas pelayanan program *one day service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

### **1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan**

Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi, keterangan atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pemilihan informan dengan cara *purposive sampling*, karena dalam penelitian ini peneliti menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci didalam penelitian ialah Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Pencatatan Sipil dan informan pendukung didalam penelitian ialah masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

### **1.8.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Studi pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis, seperti buku, arsip, internet dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

## 2. Studi lapangan

Studi lapangan ini terdiri dari :

### a. Observasi.

Observasi adalah pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk mengamati gambaran lokasi penelitian yang benar-benar terjadi dan merupakan suatu realitas obyektif.

### b. Wawancara.

Wawancara menurut Moleong (2017: 186) ialah percakapan dengan maksud tertentu, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Jadi wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka langsung antara peneliti atau pengumpul data dengan sumber data dapat secara fisik atau melalui media

### c. Dokumentasi.

Dokumentasi yang peneliti lakukan adalah dengan cara mempelajari dan menggali data-data tertulis yang sudah ada yang

juga disebut data sekunder (data yang tidak diperoleh secara langsung dari responden).

#### **1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengujian keabsahan data ialah dengan teknik *triangulasi*. *Triangulasi* adalah teknik pengujian keabsahan data dengan membandingkan (*check, re-check, crosscheck*) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber, cara/teknik dan waktu. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan *triangulasi* maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji keabsahan data, yaitu dengan mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Dari triangulasi tersebut penulis menggunakan triangulasi dengan membandingkan hasil data dari wawancara dengan informan. Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya.

#### **1.8.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara menganalisis secara mendalam, data deskriptif yang diperoleh berupa informasi lisan dan tertulis dari para informan serta hasil observasi.

Dalam analisis data kualitatif menurut Bogdan (Sugiyono, 2017:334) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh

dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles and Huberman ada tiga cara dalam teknik analisis data kualitatif (Sugiyono, 2017:341), yakni :

1. *Data reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, pola dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif ialah dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

## **1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.9.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi (obyek) penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon (DISDUKCAPIL), yang saat ini berlokasi sementara di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo, Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat, Indonesia.

Dengan mempertimbangkan alasan-alasan sebagai berikut :

1. Adanya masalah berupa kurang optimalnya kualitas pelayanan dalam program *one day service* yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana yang belum memadai.
2. Lokasi mudah terjangkau oleh penulis dan data mudah diperoleh.

### **1.9.2 Jadwal Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian selama enam bulan yang dimulai pada bulan Maret hingga Agustus 2020. Diawali dengan melakukan tahap literatur dan pengamatan. Tahap pelaksanaan seperti bimbingan dan pembuatan proposal,

tabel jadwal penelitian dibawah ini :

### Jadwal Penelitian

[illegible]