

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya dalam suatu negara mempunyai fungsi pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun suatu organisasi publik tertentu menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa serta bernegara yang pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah yang bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi apabila pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat

mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, keamanan, kependudukan dan lain-lain.

Dalam Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga aparat pemerintah harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan profesional baik berupa barang atau jasa merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang maksimal merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa :

Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Selain itu setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsi bagi penerima pelayanan dalam proses kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya :

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas memberikan pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Namun dalam kenyataannya tidak sedikit masyarakat yang mengalami adanya kendala dalam melakukan pelayanan tersebut. Hal ini terjadi karena masih banyaknya pelayanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Sebagai contoh masyarakat yang mengalami adanya kendala dalam melakukan pelayanan publik yaitu masih adanya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat dan sarana prasarana yang belum memadai sehingga membuat masyarakat menunggu pelayanan dengan tidak nyaman. Oleh karena itu, dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel dan mengikuti standar pelayanan serta prinsip-prinsip pelayanan memerlukan keikutsertaan masyarakat untuk ikut membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Keikutsertaan masyarakat juga bertujuan sebagai bentuk pengawasan dalam kegiatan pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintah daerah di tingkat kabupaten/kota yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon memberikan pelayanan pembuatan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan lain sebagainya. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Dengan demikian seluruh masyarakat harus mempunyai KTP Elektronik sebagai identitas diri yang berlaku seumur hidup.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon telah membuat beberapa inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu salah satunya melalui program *Kelakon Ditonggoni*. Diantara keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik yang kurang memberikan kepuasan karena prosedurnya yang berbelit-belit, pelayanan yang lambat dan tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon melalui program *Kelakon Ditonggoni* memberikan inovasi dalam pembuatan pelayanan KTP Elektronik atau E-KTP, dimana dalam pembuatan KTP Elektronik ini masyarakat hanya menunggu 3-5 menit dalam waktu penyelesaiannya. Melalui pelayanan program *Kelakon Ditonggoni* ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat Kota Cirebon karena dalam pembuatan E-KTP tidak perlu menunggu waktu yang lama dan prosedurnya yang tidak berbelit-belit sehingga pelayanan dalam administrasi kependudukan dapat berjalan dengan optimal.

Inovasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon melalui program *Kelakon Ditonggoni* belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam memberikan pelayanan yang prima atau melakukan pelayanan publik sebaik mungkin kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala dalam melakukan pelayanan pada program *Kelakon Ditonggoni* tersebut. Kendala tersebut yaitu ketersediaan blangko, pembuatan E-KTP dalam program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon pengadaan blangko diadakan dari pusat, sedangkan dalam proses pembuatan atau percetakan E-KTP tersebut sangat

memerlukan adanya blangko jika tidak ada ketersediaan blangko maka program *Kelakon Ditonggoni* tidak dapat berjalan dengan optimal. Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam pelayanan Program *Kelakon Ditonggoni*, hal ini mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan penyelesaiannya menjadi kurang tepat waktu sehingga banyak masyarakat yang mengantri. Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, sarana dan prasarana sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan dimana dalam hal ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan ketidaknyamanan dalam menunggu antrian pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai pelayanan program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Program *Kelakon Ditonggoni* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diberikan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Kualitas Pelayanan Program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon belum optimal”

1.3 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Program Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon ?
2. Hambatan-hambatan Apa Saja Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pada Program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon ?
3. Bagaimana Upaya Dalam Mengatasi Hambatan-hambatan Dalam Pelayanan Program *Kelakon Ditonggoni* 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 *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
2. Untuk Mengetahui Hambatan-hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pada Program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
3. Untuk Mengetahui Upaya Dalam Mengatasi Hambatan-hambatan Dalam Pelayanan Program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kegunaan teoritis

Menambah ilmu pengetahuan bagi penyusun dalam pembelajaran Ilmu Administrasi Negara khususnya pelaksanaan pelayanan program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

b. Kegunaan praktis

Memberikan informasi sebagai masukan untuk melakukan penyempurnaan dalam kualitas pelayanan pada program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kata kualitas memiliki beberapa definisi atau pengertian yang berbeda dimulai dari yang konvensional sampai ke definisi yang lebih strategis. Definisi secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Seperti Kinerja (performance), Keandalan (Reliability), mudah dalam penggunaan (easy to use), estetika (esthetics), dll. Sedangkan definisi Kualitas secara strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customer).

Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:54), mengemukakan kualitas sebagai berikut :

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

Kata pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung tiga makna yaitu : (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Gronroos dikutip dalam Ratminto & Winarsih (2012:2), mengemukakan pendapatnya bahwa pelayanan adalah :

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.

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

Menurut Rasyid dikutip dalam Hardiyansyah (2015:19), mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani

dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

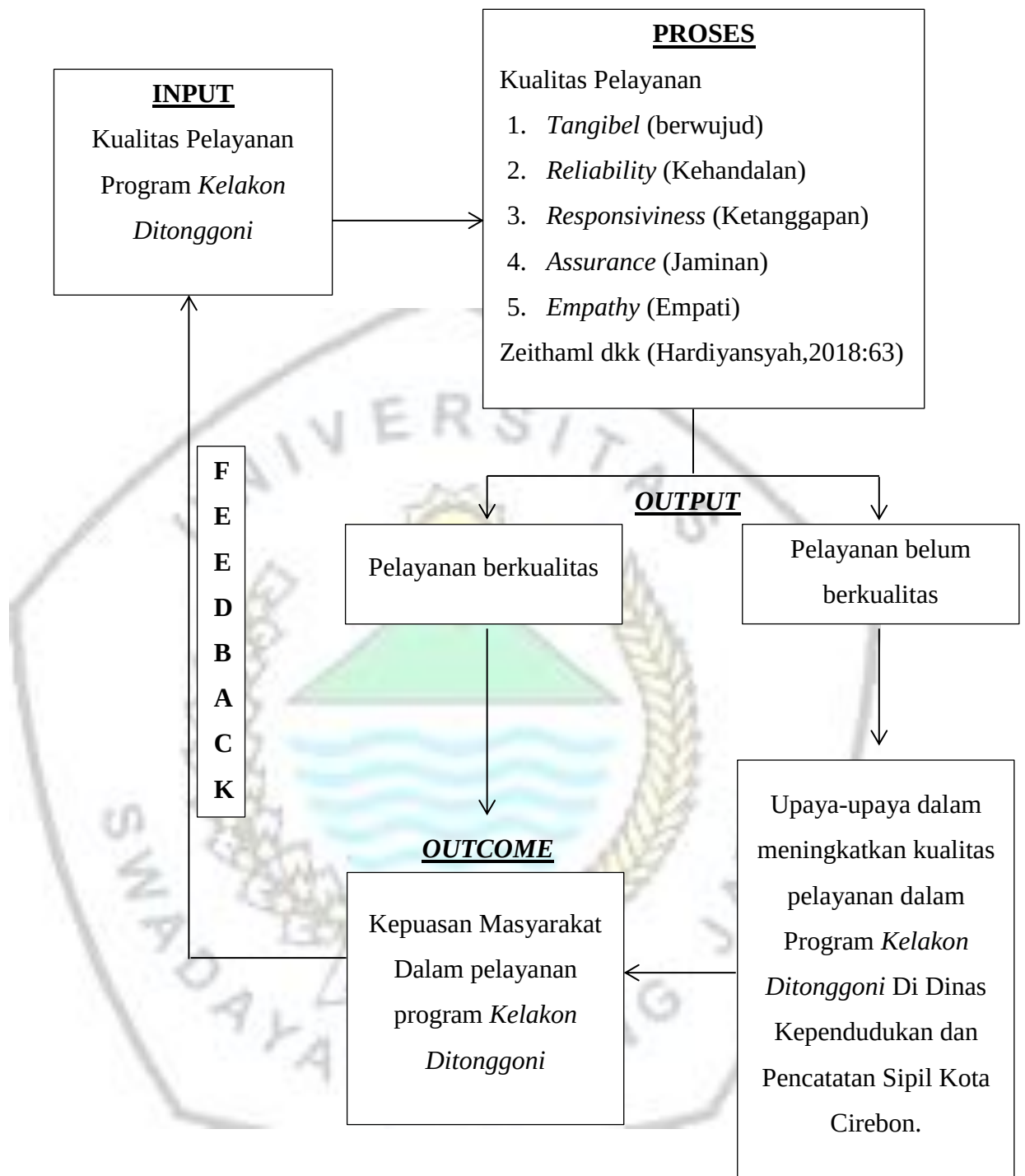
Menurut Lewis dan Gilman dikutip dalam Riant Nugroho (2005:21) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:63), Kualitas pelayanan dapat di ukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsiviness* (Respon/Tanggapan), terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan pemaparan diatas, dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiyansyah 2018:63) diharapkan program *Kelakon Ditonggoni* dapat mencapai pelayanan yang memuaskan masyarakat.



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

A. Kualitas

Kualitas adalah tingkat baiknya suatu mutu yang diberikan dalam melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dan upaya melakukan perubahan secara terus menerus.

B. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk barang atau jasa yang di tujuhan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat/pelanggan tersebut.

D. Program *Kelakon Ditonggoni*

Program *Kelakon Ditonggoni* adalah Inovasi Program pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Dalam Program *Kelakon Ditonggoni* ini dipastikan membuat pencetakan KTP Elektronik di Kota Cirebon hanya 3-5 menit.

1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Operasional konsep penelitian yang menghubungkan antara variabel-variabel dengan adanya dimensi-dimensi dari konsep teori dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Operasional Konsep Penelitian

Kajian Teori	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:63)	a. <i>Tangibel</i> (berwujud)	a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan b. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.
	b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
	c. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	a. Petugas melayani dengan cepat b. Petugas melayani dengan tepat c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

	d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	e. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Petugas melayani dengan sikap ramah b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.

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 pengamatan dokumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah metode naturalistik. Metode naturalistik adalah penelitian yang dilakukan pada latar alamiah yaitu pada situasi 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 (2017:9) mengemukakan bahwa :

“Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif telah menekankan makna dari pada generalisasi”

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian yang digunakan bukanlah penelitian yang mencari hubungan antar dua variabel yang saling mempengaruhi, tetapi penelitian ini dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan serta memaparkan tentang Kualitas

Program *Kelakon Ditonggoni* 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 pengambilan informan yaitu dengan cara *purposive sampling*, karena peneliti menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan. Adapun informan dalam penelitian yang dilakukan ini ada dua informan yaitu informan kunci dan informan pendukung.

- a. Informan Kunci (Key Informan) yaitu informan yang didapat langsung dari narasumber atau objek yang diteliti, yaitu :
 1. Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
- b. Informan pendukung yaitu informan yang didapat dari :
 1. Masyarakat yang membuat E-KTP dalam Program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan,

Studi Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian..

2. Studi Lapangan

Studi lapangan ini dilakukan dengan cara menggunakan beberapa teknik diantaranya :

- a. Observasi atau pengamatan, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian untuk mengamati secara kualitatif berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi. Teknik ini biasanya diartikan sebagai pengamatan dari sistem fenomena yang diselidiki dimana observasi dalam penelitian dilakukan dengan observasi langsung yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada objek

penelitian, pelaksanaannya langsung dimana suatu peristiwa terjadi.

- b. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan atau narasumber. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin/terstruktur yang dilakukan dengan cara mendalam.

Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.

- c. Dokumentasi

Dengan mengambil dokumen dalam bentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan dokumen dalam bentuk gambar/foto, video dan rekaman yang relevan dengan masalah yang diteliti.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik *triangulasi*. *Triangulasi* adalah teknik pengujian keabsahan data dengan cara membandingkan (*check, recheck, crosscheck*) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Menurut Moleong (2017:330) teknik *triangulasi* adalah sebagai berikut :

“Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Melalui teknik pengujian

keabsahan data, penulis menggunakan teknik pengujian keabsahan data dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara *check*, *recheck*, dan *crosscheck* dengan data itu”

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Dalam penelitian kualitatif, suatu data dikatakan absah/akurat jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Adanya kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan absah/akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atau jawaban yang sama dari para informan. Jika terhadap pertanyaan yang sama tetapi jawaban para informan berbeda-beda, maka data itu belum absah/akurat
2. Adanya kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dan pengamatan itu sama, maka data itu absah/akurat. Sebaliknya jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan berbeda , maka data itu belum absah/akurat dan peneliti harus melakukan triangulasi lagi.

Alasan penulis melakukan teknik triangulasi adalah dengan dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Pengecekan data dilakukan memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan valid, maka dilakukan validasi data dengan teknik triangulasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada informan yang berbeda terhadap data maupun informan dari hasil wawancara.

Triangulasi data yang dilakukan untuk menjamin validasi data yang diperoleh untuk menghindari biasnya penelitian, informan digali dari sumber lain yang berkaitan kualitas pelayanan program *Kelakon Ditonggoni* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan sebenarnya tentang obyek yang diteliti menurut keadaan sebenarnya saat penelitian berlangsung.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaksi dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik untuk membantu menggali informasi dalam wawancara atau observasi.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan.

c. *Conclusion Drawing*/ Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di

dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, Saat ini berlokasi sementara di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo, Kejaksaan, Kota Cirebon, Jawa Barat, Indonesia. Dengan alasan sebagai berikut :

1. Adanya masalah kualitas pelayanan yang perlu diteliti untuk mencapai pemecahannya.
2. Adanya data-data yang mendukung untuk penelitian
3. Lokasi yang terjangkau oleh penulis

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, Rencana waktu yang diperlukan dalam penelitian ini adalah selama enam bulan terhitung dari bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Agustus 2020. Untuk lebih jelasnya jadwal penelitian dapat dilihat seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No	Tahun	2020																												
	Bulan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus								
	Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
I	TAHAP PERSIAPAN																													
	1. Studi Literatur																													
	2. Pengamatan																													
	3. Penyusunan dan Bimbingan Proposal																													
	4. Seminar Proposal																													
II	TAHAP PELAKSANAAN																													
	1. Penelitian																													
	2. Wawancara																													
	3. Pengolahan Data																													
	4. Penyusunan dan Bimbingan Draft Skripsi																													
III	TAHAP AKHIR																													
	1. Seminar Draft Skripsi																													
	2. Seminar Skripsi																													