

**OPTIMALISASI KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA CIREBON DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Cirebon, Provinsi Jawa Barat)**

**Niko Yuwandika Ramadhan, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo**  
*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,  
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
E-mail: [yuwandikaniko@gmail.com](mailto:yuwandikaniko@gmail.com)*

**ABSTRAK**

Latar belakang penelitian ini berangkat dari rendahnya angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Cirebon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam melayani dalam segala urusan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah badan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat antusias dan merespon positif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta faktor pendukung dan penghambatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitiannya adalah Kota Cirebon dengan situs Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Jenis data penelitian ini yakni data primer dan sekunder dengan sumber data yang berasal dari *people* (informan), *paper* (dokumen) dan *place* (tempat). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yakni peneliti sendiri, *interview guide* dan alat dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model fenomenologi yang dikemukakan oleh Spradley (1980). Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, sudah optimal, namun masih perlu peningkatan. Faktor pendukung dalam analisis layanan tersebut yakni fasilitas sarana dan prasarana cukup memadai, melakukan berbagai inovasi pelayanan mulai dari pelayanan keliling (jemput bola), regulasi dan aturan, teknologi dan sistem antrian menggunakan sistem teknologi, penggunaan media sosial whatsapp untuk konsultasi mengenai akta kelahiran, bekerjasama dengan RS (Rumah Sakit/Bidan) yang ada di Kota Cirebon dengan sebuta (Brojol Aja Klalen). Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan yakni fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai tetapi perlu penambahan, penggunaan aplikasi yang terhubung ke pusat terkadang jaringan komunikasi data mengalami gangguan, masyarakat enggan dan masih tidak ingin tahu mengenai pentingnya kegunaan dan keuntungan dari akta kelahiran, dan kurangnya jumlah personil sehingga penerbitan akta kelahiran terhambat. Hal tersebut perlu dijadikan bahan koreksi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon untuk lebih meningkatkan pelayanan publik kedepannya.

**Kata Kunci :** Optimalisasi Kinerja Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Menurut Mega Rahma (2010:2) kependudukan yaitu peranan penting dalam persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektoral terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan istilah lain penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek dalam pembangunan itu sendiri. Penduduk yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas pula. Jumlah penduduk yang banyak tetap akan berarti apabila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam proses pembangunan. Dan sebaliknya apabila jumlah penduduk yang banyak akan menambah beban

ekonomi maupun pembangunan apabila tidak diberdayakan. Menurut Badan Pusat Statistik, di Indonesia jumlah penduduk pada tahun 2017 adalah sebanyak 261.890.900 jiwa. Jawa Barat menjadi provinsi dengan kepadatan penduduk paling tinggi di Indonesia. Jumlah penduduk Jawa Barat mencapai 48.037.600 juta jiwa atau 18,34% dari total populasi Indonesia. Jawa Timur dan Jawa Tengah berada di urutan dua dan tiga, masing-masing dengan 39.293.000 dan 34.257.900 juta jiwa. Di peringkat 6, bertengger DKI Jakarta dengan jumlah penduduk 10.374.200 juta lebih.

| No | Tahun | Total Jumlah Penduduk |
|----|-------|-----------------------|
| 1. | 1990  | 179.378.946 Jiwa      |
| 2. | 2010  | 206.346.595 Jiwa      |
| 3. | 2017  | 261.890.900 Jiwa      |

**Tabel 1 Penduduk Indonesia berdasarkan Sensus Penduduk, Sumber : Badan Pusat Statistik**

Berdasarkan tabel diatas, tercatat sejak tahun 1990 sampai dengan tahun 2017 jumlah penduduk Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 1990 penduduk Indonesia tercatat sebanyak 179.378.946 jiwa, sedangkan tahun 2017 261.890.900 jiwa. Apabila di rata-rata jumlah penduduk Indonesia dari tahun 1990 sampai dengan 2017 mengalami peningkatan yang tinggi. Namun, dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat belum diimbangi dengan pendataan dan pencatatan angka kelahiran yang maksimal. Berdasarkan data BPS tahun 2017, persentase penduduk kelompok pengeluaran 40% terbawah usia 0-17 tahun dengan kepemilikan akta kelahiran kelompok perkotaan adalah 82,67%, perdesaan 71,64%. Sedangkan secara keseluruhan perkotaan+perdesaan adalah 76,46%. Dengan demikian, anak Jawa Barat belum seluruhnya memiliki akta kelahiran. Sebanyak 8.159.810 anak yang memiliki akta kelahiran atau 61,26% dari total keseluruhan anak. Masalah yang sedang dihadapi Indonesia adalah sebagai dampak kepadatan jumlah penduduk dalam hal pendataan dan pencatatan kependudukan. Dalam hal ini pemerintah membutuhkan pencatatan dan pendataan penduduk yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah, pendataan ini merupakan upaya dari pemerintah dalam terobosannya untuk menciptakan ketertiban administrasi kependudukan. Masyarakat wajib mempunyai Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta mencatat semua peristiwa penting yang di alami seperti perkawinan, kelahiran, perceraian, kematian hingga pindah tempat tinggal atau alamat. Kehidupan manusia pasti akan mengalami siklus dimana manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting dalam kehidupannya, salah satunya yaitu pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah bukti sah mengenai status anak yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota atau Kabupaten setempat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon ditunjuk sebagai instansi pelaksanaan dalam pelayanan bidang administrasi dan pencatatan sipil, dalam hal ini yaitu pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan surat yang dikeluarkan dan disahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlandaskan pada Undang-Undang No.24 Tahun 2013, yang sebelumnya berlandaskan pada Undang-Undang No.23 Tahun 2006.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran berdasarkan Pasal 27 Ayat 1 dan 2 yang berbunyi:

- Setiap kelahiran wajib dilaporkan Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
- Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon telah melakukan transformasi pelayanan ke arah yang lebih baik. Beberapa transformasi yang telah dilakukan adalah pelayanan antrian yang sudah menggunakan teknologi canggih.

Terdapat faktor yang menyebabkan angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Cirebon fluktuatif. Diantaranya rendahnya kesadaran masyarakat dan masyarakat tidak mengetahui betapa pentingnya mempunyai dokumen akta kelahiran untuk kelangsungan hidup.

Dalam menjalankan kinerjanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon telah memiliki langkah untuk melayani dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Kegiatan tersebut adalah :

- Pelayanan penuh lima hari kerja
- Penggunaan teknologi dalam pelayanan antrian
- Pelayanan keliling (jemput bola)

Dalam pra penelitian, saya mewawancarai salah satu masyarakat yang baru mendaftarkan diri untuk membuat akta kelahiran , sebagai berikut : “saya enggan untuk mengurus akta kelahiran untuk anak saya mas, karena saya melahirkan diluar nikah. Saya tidak mempunyai bukti otentik pengakuan untuk anak saya, contohnya surat nikah”(hasil wawancara dengan Ibu Fatma selaku pengguna layanan pada tanggal 10 Februari 2019 Pukul 09.40 WIB)

Masyarakat belum mempunyai kesadaran mengenai kepemilikan dokumen-dokumen seperti akta kelahiran dan lain sebagainya. Karena setiap dokumen mempunyai manfaat dan kegunaannya masing-masing.

Padahal akta kelahiran memiliki banyak manfaat dan keuntungan bagi pemiliknya, yaitu diantaranya :

1. Pengakuan negara tentang status individu dan status kewarganegaraan
2. Merupakan dokumen yang sah mengenai identitas seseorang
3. Salah satu syarat memasuki dunia pendidikan
4. Syarat untuk melamar pekerjaan
5. Syarat membuat KTP, KK dan NIK
6. Syarat membuat passport, dls.

Ada tiga teori yang akan digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Ketiga teori ini dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan memaksimalkan kinerja pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran diharapkan dapat mengurangi rendahnya angka kepemilikan yang terjadi di Kota Cirebon. Melihat rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Cirebon dan kurang sadarnya masyarakat akan kepemilikan akta kelahiran, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran. Dengan kajian mengenai kinerja dari organisasi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis pelaksanaan Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Jenis Penelitian**

Penelitian Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti, serta mengungkapkan suatu keadaan sebagaimana adanya secara sistematis dan akurat sesuai dengan fakta yang tidak ditemukan di lapangan.

Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data yang dikumpulkan pada penelitian kualitatif yaitu terutama berupa kata-kata, kalimat, atau gambar yang memiliki arti lebih daripada sekedar angka atau frekuensi. Sutopo (2006:35). Sehingga hasil dari penelitian ini nantinya berupa kutipan data yang bertujuan untuk memberikan gambaran penyajian laporan hasil penelitian tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan fenomena tentang kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran.

##### **Fokus Penelitian**

Dalam penelitian harus memiliki fokus penelitiannya. Ada dua maksud tertentu yang peneliti ingin mencapainya dalam suatu fokus. Pertama, menetapkan fokus dan membatasi studi. Yang kedua, penetapan fokus untuk menentukan kriteria inklusi, yaitu memasukkan dan mengeluarkan suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Sedangkan, fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan diteliti guna mendapatkan data untuk dikumpulkan, diolah, dan dianalisa sesuai dengan masalah yang ada dengan batasan tertentu.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, dengan sub fokus :
  - a. Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.

- b. Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon Kepada Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kelahiran.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, dengan sub fokus :
  - a. Faktor Pendukung yang akan dihadapi dalam melaksanakan Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.
  - b. Faktor Penghambat yang akan dihadapi dalam melaksanakan Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.

### **Situs dan Latar penelitian**

Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kota Cirebon dan situs penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, pengambilan lokasi tersebut didasarkan bahwa tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kota Cirebon masih rendah. Dari sinilah dibutuhkan kinerja dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran agar mendapatkan hasil kerja yang maksimal dalam bentuk pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat.

### **Jenis dan Sumber Data**

Sumber data adalah sumber yang memungkinkan untuk diperoleh segala bentuk informasi baik itu berupa data maupun lisan tentang beberapa hal yang menjadi pusat perhatian. Menurut Lofland (2006) sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data-data tambahan dokumen, foto, dan lain-lainnya. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh dua jenis data yaitu:

1. Data Primer. Data primer merupakan hasil wawancara dengan responden berupa kata-kata, tindakan, keterangan serta informasi yang dikumpulkan serta mengamati dan mencatat kejadian yang terjadi di lapangan. Yang menjadi sumber data primernya yaitu aparat pelaksana dan masyarakat setempat.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah dokumen-dokumen seperti studi pustaka yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan menunjang dengan permasalahan penelitian. Data dan informasi diperoleh melalui studi daftar pustaka melalui buku, lapangan, penelitian, karya ilmiah, dokumen-dokumen, table, gambar, arsip, pihak terkait, catatan-catatan, artikel dan lain-lai. Yang menjadi sumber data

sekunder yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

### **Teknik Pengambilan Sampling**

Teknik sampling adalah sebuah metode atau cara yang dilakukan untuk menentukan jumlah dan anggota sampel. Setiap anggota tentu saja wakil dari populasi yang dipilih setelah dikelompokkan berdasarkan kesamaan karakter. Teknik sampling yang digunakan juga harus disesuaikan dengan tujuan dari penelitian. (Margono, 2004)

Hal yang perlu diperhatikan dalam pengambilan sampel atau sampling adalah seluruh variabel yang berkaitan dengan penelitian. Unsur-unsur khusus yang melekat pada pribadi tentu saja perlu diperhatikan karena individu dengan kemampuan khusus dalam sampel akan membawa bias data dan tentu saja mempengaruhi distribusi data yang ada. Kesesuaian karakteristik daerah, tingkatan, dan juga kecenderungan khusus juga perlu dipertimbangkan dalam memilih teknik sampling yang sesuai.

### **Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam buku "Statistik Deskriptif" untuk penelitian (Siregar:2010), prosedur pengumpulan data secara umum dalam suatu penelitian adalah :

- a. Wawancara  
Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab secara mendalam antara peneliti dengan responden tentang persoalan atau fokus peneliti. Wawancara juga sering disebut dengan interview atau kuesioner lisan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara dalam bentuk interview bebas terpimpin.
- b. Observasi  
Observasi adalah metode yang digunakan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis dengan fenomena-fenomena yang diteliti. Karena metode ini paling banyak digunakan tidak hanya di dunia keilmuan, tetapi juga dalam berbagai aktivitas kehidupan. Secara umum observasi berarti pengamatan, penglihatan. Sedangkan secara khusus observasi adalah mengamati dan mendengarkan dalam rangka memahami mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda atau simbol tertentu selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang di observasi, dengan mencatat,

merekam dan memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis.

c. Dokumentasi

Teknik ini Dilakukan untuk mendapatkan bahan yang berupa data dari dokumen baik berupa catatan, table-tabel, gambar-gambar serta dokumen dalam bentuk lain yang hubungannya dengan pelaksanaan. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah dokumen, peraturan, notulen, rapat, catatan harian dan sebagainya.

### Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011:324) untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah criteria tertentu. Ada 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam menempatkan keabsahan data yaitu :

1. Kepercayaan (*credibility*). Untuk memperhatikan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.
2. Keteralihan (*transferability*). Merupakan proses empiris yang tergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima untuk melakukan pengalihan tersebut, penelitian akan mencari data dan mengumpulkan dalam konteks yang berhubungan dengan pengolahan data pada lembaga pemerintah tersebut.
3. Ketergantungan (*dependability*). Ketergantungan dilihat dari istilah konvensional dapat disebut sebagai reabilitas. Reabilitas merupakan syarat bagi validitas, hanya dengan alat yang reliabel, maka akan diperoleh data yang valid.
4. Kepastian (*confirmability*). Dalam menentukan kepastian peneliti jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, peneliti yang menjadi sumber utama. Selain itu juga peneliti melakukan diskusi secara kontinew dengan dosen pembimbing.

### Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain. Tujuan akhir analisis data kualitatif adalah untuk memperoleh makna, menghasilkan definisi-definisi, konsep-konsep serta mengembangkan hipotesis atau teori baru.

Pada hakikatnya penelitian adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena (*fenomenologis*) tentang apa yang akan dialami oleh subjek penelitian, seperti; perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan cara memanfaatkan berbagai metode alamiah (Kirk dan Miller, Jane Richie, Bogdan dan Bikley), Guba dan Lincoln). Dengan kata lain bahwa penelitian kualitatif bertitik tolak dari paradigma fenomenologis yang objektifitasnya di bangun atas rumusan tentang situasi tertentu sebagaimana yang dihayati oleh individu atau kelompok sosial tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian kualitatif memiliki sejumlah ciri-ciri sebagaimana yang ditawarkan oleh Guba dan Lincoln (1985: 34-33) serta Spradley (1980). Adapun ciri-ciri penelitian kualitatif.

Spradley (1980) membagi analisis data dalam penelitian kualitatif berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif. Analisis Model Spradley adalah analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila hasil wawancara belum memuaskan, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi. Analisis ini mengumpulkan banyak data yang nantinya akan diklasifikasikan kedalam beberapa kluster. Analisis ini memiliki tiga tahap yaitu, analisis domain, analisis taksonomi, dan analisis komponensial. Karena itu, Teknik penelitian model melibatkan aktivitas belajar mengenai dunia orang yang telah belajar melihat, mendengar, berbicara, berfikir, dan bertindak dengan cara yang berbeda. Jadi etnografi tidak hanya mempelajari masyarakat, tetapi lebih dari itu, belajar dari masyarakat (Spradley, 2007: 3-4).

Teknik analisis data kualitatif pada penelitian ini menggunakan model fenomenologi Spradley secara keseluruhan proses penelitian terdiri atas: pengamatan deskriptif, analisis domain, pengamatan terfokus, analisis taksonomi, pengamatan terpilih, analisis komponensial, dan diakhiri dengan analisis tema (Moleong 2010: 302). Proses tersebut dapat disederhanakan dalam empat tahap sebagai berikut:

1. Analisis Domain. Analisis domain adalah langkah pertama yang dalam penelitian kualitatif. Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasilnya berupa gambaran umum tentang objek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini

informasi yang diperoleh belum mendalam, masih di permukaan, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial yang diteliti.

Suatu domain ialah kategori budaya (*culture category*) terdiri atas tiga elemen yaitu: *cover terms*, *included terms* dan *semantic relationship*. *Cover terms* adalah suatu domain budaya, *included terms* nama-nama yang lebih rinci yang ada dalam suatu kategori. Elemen ketiga dari seluruh domain budaya ialah hubungan semantik antar kategori. Mencari hubungan semantik antar kategori. Mencari hubungan semantik ini merupakan hal yang penting untuk menemukan kategori domain budaya.

Untuk memudahkan dalam melakukan analisis domain terhadap data yang telah terkumpul dari observasi, pengamatan dan dokumentasi, maka menggunakan lembar kerja analisis domain (*domain analysis worksheet*).

## 2. Analisis Taksonomi

Setelah peneliti melakukan analisis domain, maka ditemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial tertentu, selanjutnya domain yang dipilih oleh peneliti dan selanjutnya dipilih sebagai fokus penelitian, perlu diperdalam lagi melalui pengumpulan data di lapangan. Pengumpulan data dilakukan secara terus menerus melalui pengamatan, wawancara mendalam dan dokumentasi, sehingga data yang terkumpul menjadi banyak. Oleh karena itu pada tahap ini diperluas analisis lagi yang disebut taksonomi.

Analisis taksonomi adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah ditetapkan menjadi *cover terms* oleh peneliti dapat diurai lebih terperinci dan mendalam melalui analisis taksonomi ini. Setelah *cover terms* atau domain terpilih maka melalui pencarian data lain dan analisis taksonomi akan ditemukan fokus dari domain yang dipilih dan lebih mengerucutkan penelitian yang selanjutnya akan dilanjutkan dengan analisis komponensial sebagai tahap akhir sebelum di temukan *conclusion* atau sebuah kesimpulan.

## 3. Analisis Komponensial

Dalam analisis taksonomi yang diuraikan adalah domain yang telah diterapkan menjadi fokus. Melalui analisis taksonomi, setiap domain dicari elemen yang serupa dan serumpun. Data tersebut diperoleh melalui observasi dan wawancara studi dokumen. Pada analisis komponensial yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain

bukanlah serupa dalam domain, tetapi justru memiliki perbedaan atau yang kontras. Data yang dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data yang bersifat triangulasi tersebut sejumlah data spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan.

4. Analisis Tema Budaya. Analisis tema budaya (*discovering cultural themes*), sesungguhnya merupakan upaya mencari “benang merah” yang mengintegrasikan lintas domain yang ada (Sanapiah, 1990). Dengan ditemukan benang merah dari hasil analisis domain, taksonomi dan komponensial tersebut, maka selanjutnya akan dapat tersusun suatu “konstruksi bangunan” situasi sosial atau objek penelitian yang sebelumnya masih belum terfokus, dan setelah dilakukan penelitian. Maka menjadi lebih terang atau terfokus dan akhirnya kesimpulan dapat dijelaskan secara deskriptif menggunakan predikat.

## Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah terlaksana namun masih belum dapat mengoptimalkan pelayanan publik, karena masih terdapat beberapa kekurangan, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kinerja pelayanan Dinas Perhubungan yang dianalisis menunjukkan sudah optimal, namun masih perlu peningkatan.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran yaitu :
  - a. Faktor pendukung yakni, penggunaan konsultasi melalui media sosial whatsapp merupakan langkah yang baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran dan bertujuan untuk meningkatkan jumlah pemilik akta kelahiran di Kota Cirebon.
  - b. Faktor penghambat yakni, dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam penggunaan sarana dan prasarana tidak mendukung atau memadai maka pengerjaan tidak akan berjalan dengan lancar.

### Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis rekomendasikan agar kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam pembuatan akta kelahiran agar dapat menjadi lebih baik, yaitu:

1. Kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dengan aparat daerah sebagai media penyambung dengan masyarakat sebaiknya lebih ditingkatkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon diharapkan bisa memberikan sosialisasi/penyuluhan yang lebih mendalam lagi kepada aparat daerah mengenai pentingnya pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat dalam bentuk sosialisasi dengan mengumpulkan masyarakat dalam pertemuan setiap satu bulan sekali khususnya pemberian pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya mempunyai kepemilikan akta kelahiran.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon diharapkan dapat mengatasi kendala dalam keterbatasan jumlah personil dengan merekrut tenaga personil yang sifatnya sementara pada bagian input data dan pencetakan akta kelahiran, agar proses penginputan dan penerbitan akta kelahiran dapat diselesaikan dengan tepat pada waktunya.

### DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya manusia (SDM)*. Bandung : Refika Aditama.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto, Atik Septi W. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Sedarmayanti. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung : Bumi Aksara.
- Spradley, J.P. 1980. *The Participant Observations*. New York: Reinhart & Winston

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutopo, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.

Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Parsada.

### Jurnal

DF Santy, Margareta Suryaningsih. 2012. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon".

### Skripsi

Rahma, Mega 2010. "Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Surakarta" Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta 2010

Ratno, Dwi 2015. "Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Blora".

### Internet

Anak yang memiliki Akta Kelahiran di Jawa Barat baru 61%. Diakses dari <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/04/26/op0edl359-anak-yang-miliki-akta-kelahiran-di-jawa-barat-baru-61-persen> pada Selasa, 9 Oktober 2018. Pukul 22.06

Badan Pusat Statistik tentang "Penduduk Indonesia berdasarkan Sensus Penduduk" 2017. Diakses dari <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1267> pada Selasa, 9 Oktober 2018. Pukul 16.39

Persentase Penduduk Kelompok Pengeluaran 40 terbawah usia 0-17 tahun dengan kepemilikan akta kelahiran 2015-2017. Diakses dari <https://www.bps.go.id/dynamicTable/2018/08/14/1563/persentase-penduduk-kelompok-pengeluaran-40-terbawah-usia-0-17-tahun-dengan-kepemilikan-akta-kelahiran-2015-2017.html> pada Selasa, 9 Oktober 2018. Pukul 17.28