

# EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM SENANDUNGU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CILEGON

Bima Dwi Putra Bhayangkara  
NPP. 29.0722

*Asdaf Kota Cilegon Provinsi Banten  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [bima.bhayangkara@gmail.com](mailto:bima.bhayangkara@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statment/Background (GAP):** The high birth rate in Cilegon City, which is 8226 children born annually, causes a high demand for population administration services by the community to the Cilegon City Population and Civil Registration Office. The high demand prompted the Department of Population and Civil Registration of Cilegon City to create an innovation called the Senandungku Program. **Purpose:** Written with the aim of knowing how effective the implementation of the Senandungku program is, the inhibiting factors, and the efforts made by the Cilegon City Population and Civil Registration Office. **Method:** This research was conducted using a qualitative descriptive method. This qualitative research is a type of research based on data in the field obtained by the author in the form of interviews, documentation, and observations and is supported by secondary data which is then analyzed using the steps of reducing data, presenting data, and drawing conclusions. **Result:** The results showed that based on the research indicators, namely the success of the program, the success of the target, satisfaction with the program, the suitability of inputs and outputs in the implementation of the Senandungku program had been going well. There is an inhibiting factor in the implementation of the Senandungku program, namely the aqiqah tradition where the baby's name is given 40 days after birth. Based on the inhibiting factors, there are efforts carried out, namely carrying out socialization and promotion. **Conclusion:** The effectiveness of the implementation of the Senandungku program at the Department of Population and Civil Registration of Cilegon City has been running effectively based on Campbell's effectiveness indicators. In its implementation there are inhibiting factors, namely there are people who carry out the aqiqah tradition where the naming of children is carried out 40 days after birth which causes delays in making population documents for newborns. To respond to the implementation of the Senandungku program at the Department of Population and Civil Registration of Cilegon City, there are efforts that can be made, namely by conducting socialization and promotion through operators on duty at the delivery center on the importance of making population documents for newborns.

**Keywords:** *Effectiveness, Innovation, Program, Population*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Angka Kelahiran yang tinggi di Kota Cilegon yaitu 8226 anak lahir pertahunnya menyebabkan tingginya permintaan pelayanan administrasi kependudukan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Tingginya permintaan tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon untuk membuat suatu inovasi bernama Program Senandungku. **Tujuan:** Ditulis dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari pelaksanaan program Senandungku, faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. **Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan jenis penelitian berdasarkan data di lapangan yang diperoleh penulis dalam bentuk hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi serta didukung oleh data sekunder yang kemudian dianalisis menggunakan langkah-langkah mereduksi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan indikator penelitian yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, kesesuaian input dan output dalam pelaksanaan program Senandungku sudah berjalan dengan baik. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan program Senandungku yaitu tradisi aqiqah dimana pemberian nama bayi dilakukan 40 hari setelah kelahiran. Berdasarkan faktor penghambat, terdapat upaya yang dilaksanakan yaitu melaksanakan sosialisasi dan promosi. **Kesimpulan:** Efektivitas pelaksanaan program Senandungku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon telah berjalan dengan efektif berdasarkan indikator efektivitas milik Campbell. Dalam pelaksanaannya terdapat faktor penghambat yaitu terdapat masyarakat yang melakukan tradisi aqiqah dimana pemberian nama anak dilakukan 40 hari setelah kelahiran yang menyebabkan tertundanya pembuatan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir. Untuk menanggapi pelaksanaan program Senandungku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon, terdapat upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan sosialisasi dan promosi melalui operator yang bertugas di tempat bersalin terhadap pentingnya pembuatan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Inovasi, Program, Kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Fungsi utama dari Pemerintahan Daerah yaitu pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah memiliki salah satu tanggung jawab penting yaitu menjadi pelayan publik bagi segenap masyarakat Indonesia. Hal ini menjadikan organisasi pemerintah identik dengan pelayanan masyarakat, sehingga pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan publik tentu tidak dapat dipungkiri terdapat banyak hambatan terutama menyangkut kualitas pelayanan. Pemerintah

jika dilihat dari segi kualitasnya masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan merupakan salah satu tugas umum pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Bangsa Indonesia setelah memasuki era reformasi dituntut untuk semakin jeli dalam menanggapi setiap perubahan yang terjadi. Tidak cukup hanya dengan jeli saja, bangsa Indonesia dituntut pula untuk cepat menyesuaikan diri dengan paradigma-paradigma baru yang muncul ke permukaan, terutama paradigma mengenai otonomi daerah maupun pemerintahan. Tuntutan tersebut yang pada akhirnya menghendaki tercapainya satu tujuan, yaitu kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan mensejahterakan masyarakat maka perlu usaha untuk mewujudkan pelayanan publik yang adil, efektif, efisien, transparan dan akuntabel melalui organisasi birokrasi yang profesional dan mempunyai etos kerja yang baik. Masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kurang memuaskan. Beberapa masalah pelayanan yang sering dikeluhkan diantaranya adalah panjangnya alur birokrasi, lambatnya waktu, aparat yang kurang simpatik, sampai dengan tidak transparannya biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus suatu urusan tertentu. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik; baik dari media massa maupun dari berbagai pengaduan kepada institusi-institusi yang ada.

Birokrasi adalah suatu instrumen formal berhierarki, yang ditetapkan oleh hukum rasional sebagai dasar pekerjaan orang-orang sebagai suatu urgensi pelaksanaan tugas administratif supaya tercapai produktivitas yang efektif dan efisien. Eksistensi birokrasi disuatu negara yaitu menjadi jembatan antara pemerintah dengan rakyat, guna memberikan pelayanan yang baik pada publik. Untuk membangun pelayanan yang dapat mensejahterakan masyarakat di Indonesia diperlukannya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi berarti melakukan pembaharuan yang lebih inovatif sehingga dapat menghilangkan citra buruk masyarakat dan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap organisasi birokrasi. Karena tanpa adanya kepercayaan masyarakat akan mengakibatkan sulitnya pelaksanaan urusan pemerintah. Saat ini masyarakat banyak berharap dan menuntut inovasi dari pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta tidak berbelit-belit melalui alur birokrasi yang panjang. Pelayanan yang baik oleh sebuah organisasi pemerintahan akan menunjang kelangsungan dari organisasi itu sendiri. Pemberian pelayanan yang prima adalah tugas yang penting bagi organisasi/instansi pemerintah. Umumnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan untuk memberikan pelayanan. Sebagai lembaga yang menjalankan tugas pelayanan, prosedur dan kebijakan tertentu sangat berpengaruh kepada tugas utama dan fungsi, yang kemudian harus dapat dibuktikan kinerjanya kepada publik. Erat kaitannya dengan tugas yang harus dijalankan, maka penyedia pelayanan pemerintah harus diutamakan pada terpenuhinya kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai usaha pemberian kepuasan masyarakat sebagai penggunaannya. Kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, dikarenakan kepuasan masyarakat adalah feedback berhasil atau tidaknya pemerintah dalam melayani.

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pelayanan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintahan dalam rangka pemenuhan dokumen kependudukan sebagai identitas resmi yang legal untuk pemenuhan dan perlindungan hak warga negara. Dalam melaksanakan urusan pemerintahan mengenai administrasi, Pemerintah Kota Cilegon melalui Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2016 Pasal 8 diterangkan bahwa

untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas memformulasikan standar operasional teknis pelayanan dan/atau bahan kebijakan daerah yang berkaitan dengan pengurusan pemerintahan yang merupakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon kerap melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang efektif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon memiliki visi “ Terwujudnya Masyarakat Kota Cilegon Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Prima Dalam Memperoleh Dokumen Kependudukan “. Tertera jelas dalam visi tersebut untuk menciptakan masyarakat yang tertib administrasi maka diperlukan pelayanan yang prima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia merupakan salah satu pelayanan yang terdapat banyak permasalahan didalamnya. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian aktivitas yang tertata dan sistematis pada penerbitan dokumen dan data kependudukan dengan proses pendaftaran penduduk, penpendaftaran sipil, pengelolaan informasi dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan adanya pengelolaan administrasi kependudukan, diharapkan dapat memenuhi hak administrasi kependudukan dalam pelayanan publik dan melalui peran aktif pemerintah dan pemerintahan daerah dapat memberikan perlindungan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa adanya perilaku yang diskriminatif. Salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pelayanan administrasi kependudukan untuk anak baru lahir. Dengan tingginya angka kelahiran di Indonesia yaitu sebanyak 4,8 juta anak lahir pertahun dan di Kota Cilegon sendiri sebanyak 8226 anak baru lahir pertahun menyebabkan lonjakan permintaan pelayanan administrasi kependudukan bagi anak baru lahir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Selain Kartu Identitas Anak, setiap anak yang baru lahir wajib memiliki Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Setiap peristiwa kelahiran yang terjadi wajib dilaporkan oleh pihak keluarga yang akan ditindak lanjuti oleh DISDUKCAPIL dengan memberikan bukti sah berupa akta kelahiran. Kartu Keluarga merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh keluarga. Kartu keluarga merupakan kartu identitas yang memuat data tentang nama, hubungan dengan kepala keluarga, umur, tempat/tanggal lahir, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, NIK.

Dokumen-dokumen tersebut sangat penting dan bermanfaat sebagai dokumen sah mengenai identitas seseorang untuk dijadikan sebagai berkas untuk mendapatkan pelayanan dan pemenuhan hak di Indonesia. Namun dengan banyaknya dokumen kependudukan yang harus diurus untuk anak yang baru lahir, muncul masalah diantaranya adalah terlalu banyaknya persyaratan dan panjangnya alur birokrasi untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut. Untuk menciptakan sistem pelayanan administrasi kependudukan bagi anak baru lahir yang prima, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon melakukan inovasi dengan menciptakan pelayanan yang dapat menghemat energi dan waktu masyarakat. Salah satunya adalah dengan Program Senandungku. Program Senandungku ( Selamat Datang Anandaku Tersayang, NIK, KK, Akta Kelahiran dan KIA Untukmu ) adalah

program pelayanan untuk anak baru lahir dimana anak yang baru lahir dapat diberikan Nomor Induk Kependudukan, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak dalam memenuhi kebutuhan dokumen anak baru lahir dengan rangkaian kepengurusan yang mudah melalui kerjasama antara Disdukcapil dan Rumah Sakit atau tempat bersalin. Inovasi ini merupakan wujud nyata kepedulian Dinas Dukcapil Kota Cilegon dalam memenuhi kebutuhan dokumen bayi baru lahir, serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan satu data nasional tetapi tanpa membebani masyarakat dengan langkah permohonan yang berbelit-belit. Terlebih saat ini program ini sudah menjalin kerjasama dengan tempat bersalin di Kota Cilegon dimana pihak tempat bersalin dapat membantu keluarga yang melahirkan untuk mengurus dokumen kependudukan bagi bayi baru lahir serta telah terintegrasi juga dengan BPJS, sehingga bayi baru lahir tidak hanya mendapat NIK, KK, Akta Kelahiran dan KIA tetapi juga kartu JKN KIS (apabila bersedia didaftarkan). Sehingga orang tua dapat mengurus dokumen kependudukan bagi anak baru lahir dengan mudah.

Kota Cilegon pertama kali menyelenggarakan pencetakan KIA mewakili Provinsi Banten pada tahun 2016, dengan blanko KIA dari Ditjen Dukcapil Kementrian Dalam Negeri sebanyak 68.000 keping. Dan selanjutnya pengadaan blanko KIA untuk pemenuhan pelayanan dianggarkan dari APBD Kota Cilegon. Dalam evaluasi di bulan November Tahun 2020, Kota Cilegon sebagai peringkat 5 se-Indonesia untuk cakupan kepemilikan KIA ( LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2020 ). Kesuksesan Kota Cilegon dalam mencetak KIA ini juga tidak luput dari peran program Senandungku yang mempermudah alur birokrasi. Walaupun dengan program Senandungku dapat mempermudah dan mempersingkat alur birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi anak baru lahir, perlu ditinjau bagaimana kenyataannya program ini dilaksanakan di lapangan, karena program ini merupakan bentuk kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dengan tempat bersalin sehingga diperlukan keterampilan serta kemampuan SDM yang jika tidak di perhatikan dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan program ini dikarenakan kemampuan SDM ataupun infrastruktur yang belum memadai.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil.**

Efektivitas memiliki arti memanfaatkan, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menilai pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Berdasarkan definisi tersebut, program Senandungku dapat dikatakan efektif apabila masyarakat merasakan dampak pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan yang dibutuhkan anak baru lahir yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak dengan alur birokrasi yang singkat tanpa adanya kendala dari oknum yang dengan sengaja mempersulit pelayanan dan dapat meningkatkan penerbitan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama dari Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka

yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan DKI Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan publik pemerintah DKI Jakarta dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir. Penelitian ini mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan admisitration kependudukan bagi anak baru lahir melalui Program SIDUKUN 3 IN 1 dan keterkaitannya dengan partisipasi masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir. Hasil kesimpulan dari penelitian ini adalah Program SIDUKUN 3 IN 1 berhasil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan dan sadar akan pentingnya dokumen kependudukan. Penelitian yang kedua yaitu Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito yang berjudul Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang mencakup produk, biaya, sarana, waktu, kompetensi pegawai dalam memberi pelayanan, dan prosedur untuk menilai kualitas pelaksanaan inovasi pelayanan Program 3 In 1. Hasil kesimpulan penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan menyatakan bahwa Program 3 In 1 telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan sehingga meningkatkan pelayanan publik.

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

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelaksanaan Program Senandungku Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Provinsi Banten.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Menurut Simangunsong ( 2017 : 192 ) Penelitian kualitatif memiliki pemahaman bahwa fokus penelitian kualitatif adalah pada pencarian makna (meanings) sehingga harus disadari bahwa makna (meanings) yang dibangun dalam penelitian kualitatif berangkat dari perumusan masalah yang disusun menjadi “tematema penelitian yang bersifat subyektif dan jamak”. Menurut Sugiyono ( 2018 : 9 ), “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam mempelajari situasi obyek yang wajar (lawan dari eksperimen) dimana peneliti ialah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan makna generalisasi lebih ditekankan dalam hasil penelitian”. Selanjutnya Sugiyono berpendapat, “metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri (independent) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain”. Metode penelitian deskriptif dengan

pendekatan induktif merupakan suatu metode penelitian yang mendalami dan memahami permasalahan yang ada dalam masyarakat dengan mengumpulkan fakta maupun data yang nyata dan murni dari pengalaman-pengalaman dan masyarakat untuk dianalisis dan diinterpretasikan secara tepat, sehingga menghasilkan gambaran-gambaran atau tulisan tentang permasalahan tersebut, serta korelasi antara fenomena tersebut. Dikatakan bahwa penerapan metode deskriptif dengan pendekatan induktif ini mampu menjadi solusi permasalahan yang ada, setelah memahami dan mendalami secara menyeluruh dari objek yang diteliti dan membuat inti permasalahan sesuai dengan kondisi dan waktunya.

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

Hasil penelitian didapat melalui tahapan wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon, terjadi beberapa perubahan pada narasumber yang sebelumnya telah ditetapkan. Perubahan narasumber ini dikarenakan saat peneliti berusaha untuk mencari data dengan melakukan wawancara, pejabat yang telah ditentukan sebelumnya tidak memiliki relevansi dengan pertanyaan yang peneliti ajukan sehingga diarahkan untuk mencari data dengan pejabat lain yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Berdasarkan arahan dan bimbingan di lapangan, didapat narasumber yaitu: Kepala Dinas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kerjasama, Kepala Seksi Inovasi, dan beberapa masyarakat yang berdomisili di Kota Cilegon yang baru mempunyai bayi yang lahir. Dengan adanya narasumber tersebut maka dapat dianalisa tentang jawaban responden sehingga dapat diperoleh hasil penelitian sesuai kejadian di lapangan.

#### **3.1 Efektivitas Pelaksanaan Program SENANDUNGU Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.**

Program Senandungku merupakan upaya meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada bayi baru lahir secara efektif dan efisien serta pemenuhan hak identitas anak untuk memudahkan akses pelayanan kesehatan, pendidikan dan bentuk pelayanan lainnya. Program Senandungku merupakan sebuah program kerjasama antara Disdukcapil Kota Cilegon dengan Rumah Sakit atau tempat bersalin di Kota Cilegon untuk menyelenggarakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir dengan prosedur yang efektif dan efisien. Setiap bayi yang baru lahir di fasilitas kesehatan, baik di rumah sakit maupun puskesmas dan polindes akan dibantu pengurusan akta kelahiran melalui petugas yang ditunjuk secara khusus. Ini merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan yang telah disediakan oleh pemerintah. Atas dasar tersebut, implementasi dari pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi bayi baru lahir harus dilaksanakan dengan cepat, mudah dan gratis melalui sektor kesehatan dengan melakukan kerjasama dengan sektor kesehatan terkait. Perjanjian kerjasama ini didasari, pencatatan sipil merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari strategi Pemerintah Indonesia dalam mengurangi kemiskinan. Sistem dan layanan pencatatan sipil yang cepat dan mudah, termasuk pengurusan akta kelahiran merupakan salah satu strategi untuk percepatan peningkatan kepemilikan akta kelahiran. Bagi masyarakat, kepemilikan akta kelahiran bagi bayi baru lahir dengan cepat sangat

penting sebagai bagian dari syarat pemanfaatan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Dalam menganalisis efektivitas pelaksanaan program Senandungku yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Campbell (dalam Mutiarin, 2014), adapun dimensi yang digunakan sebagai tolak ukur adalah : Keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, kesesuaian output dan input, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

### 1. Keberhasilan Program

Efektivitas umum diartikan dengan pengukuran tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan. Inovasi program Senandungku dibuat dengan tujuan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir. Adapun indikator untuk mengukur keberhasilan program Senandungku yaitu kepemilikan dokumen dan ketepatan dokumen yang dibuat dengan memaparkan data berupa hasil wawancara dan data berupa tabel peningkatan kepemilikan dokumen.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah penyelenggara administrasi kependudukan. Salah satu tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon adalah pelayanan pencatatan sipil. Setiap bayi yang baru lahir harus memiliki dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA. Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan hal yang sangat penting karena dokumen kependudukan pada saat ini menjadi syarat administrasi wajib bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan pemenuhan hak bagi warga negara sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan anak, yang menyebutkan bahwa akta kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan sejak anak dilahirkan. Program Senandungku diciptakan untuk mendorong kemudahan bagi masyarakat yaitu bayi baru lahir untuk memiliki dokumen kependudukan sehingga mendapatkan pengakuan yang sah dari negara. Program Senandungku memiliki peran dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir di Kota Cilegon.

**Tabel 4. 1 Kepemilikan Kartu Keluarga**

No	Kecamatan	Jumlah Keluarga	Kepemilikan Kartu KK
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Cibeber	17266	17266
2	Cilegon	14549	14549
3	Pulomerak	15827	15827
4	Ciwandan	15452	15452
5	Jombang	20823	20823
6	Grogol	13716	13716
7	Purwakarta	13171	13171
8	Citangkil	23653	23653
<b>JUMLAH</b>		<b>134457</b>	<b>134457</b>

*\*sumber : Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2020*

**Tabel 4. 2 Kepemilikan Akta Kelahiran Usia 0 – 18 Tahun**

No	Kecamatan	Tahun 2020	Tahun 2021
----	-----------	------------	------------



(1)	(2)	(3)	(4)
1	Cibeber	16708	17861
2	Cilegon	13573	14619
3	Pulomerak	14646	15355
4	Ciwandan	14943	15943
5	Jombang	19644	20596
6	Grogol	12574	13232
7	Purwakarta	12175	12701
8	Citangkil	25056	26383
<b>Jumlah</b>		<b>129319</b>	<b>136690</b>

\*sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon

Berdasarkan data diatas, terdapat peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran di Kota Cilegon dimana ditahun 2020 sebesar 129319, kemudian meningkat 5.7% ditahun 2021 menjadi 136690. Presentase kepemilikan akta kelahiran bagi anak berusia 0-18 tahun di Kota Cilegon sudah mencapai 92,67%.

**Tabel 4. 3 Kepemilikan Kartu Identitas Anak**

No	Kecamatan	Tahun 2020	Tahun 2021
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Cibeber	11404	12711
2	Cilegon	9814	11148
3	Pulomerak	10349	11432
4	Ciwandan	10576	11751
5	Jombang	14218	15552
6	Grogol	9042	9902
7	Purwakarta	8982	9800
8	Citangkil	18111	19846
<b>Jumlah</b>		<b>92496</b>	<b>102142</b>

\*sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon

Untuk kepemilikan Kartu Identitas Anak ditahun 2020 sebesar 92496 meningkat 11,04% menjadi 102142 di tahun 2021. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dan data kepemilikan dokumen bagi bayi baru lahir diperoleh kesimpulan bahwa program Senandungku berperan baik dengan memudahkan proses kepemilikan dokumen kependudukan bagi bayi baru lahir.

Akurasi adalah ukuran yang menentukan tingkat kemiripan antara hasil pengukuran dengan nilai yang sebenarnya diukur. Dalam pembuatan dokumen, akurasi sangat penting karena data yang tercetak dalam dokumen kependudukan akan menjadi identitas kita dalam berkehidupan bernegara. Dokumen yang dicetak harus sesuai dengan apa yang masyarakat ajukan. Supaya tidak menimbulkan kekeliruan dalam mencetak dokumen kependudukan untuk bayi baru lahir, petugas atau admin yang bertugas membuat dokumen kependudukan melakukan pemeriksaan ulang sebelum pada akhirnya dokumen kependudukan tersebut dicetak sesuai dengan prinsip pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 62.

## **2. Keberhasilan Sasaran**

Untuk menciptakan suatu kemudahan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon memiliki sasaran yaitu partisipasi masyarakat dan partisipasi dari pihak ketiga dalam hal ini merupakan rumah sakit atau tempat bersalin yang didukung dengan data berupa data perjanjian antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dengan Rumah Sakit atau tempat bersalin di Kota Cilegon. Keberhasilan sebuah program tidak dapat lepas dari partisipasi dari masyarakat. Sebagus apapun pemerintah membuat program apabila tidak ada partisipasi maka program tersebut tidak akan berjalan. Sebuah program perlu dirancang untuk mempermudah masyarakat.

Program Senandungku dirancang untuk menarik perhatian masyarakat yang diantaranya masih memiliki kesadaran yang rendah dalam memiliki akta kelahiran, masyarakat yang berdomisili jauh, dan masyarakat yang memiliki krisis kepercayaan dan pesimis dalam membuat dokumen kependudukan bagi bayi baru lahir karena proses yang cukup lama dan rumit Dengan kemudahan alur dan proses dari program Senandungku menyebabkan partisipasi masyarakat meningkat. Meningkatnya partisipasi masyarakat ini sejalan dengan meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan bayi baru lahir di Kota Cilegon. Meningkatnya partisipasi masyarakat yang dikarenakan kemudahan dalam pelayanan tidak terlepas dari partisipasi pihak ketiga. Program Senandungku berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Nomor: 470/Kep.25/Disdukcapil/2016 memuat perjanjian antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dengan rumah sakit atau tempat bersalin di Kota Cilegon. Bagi target/ kelompok sasaran, inovasi ini menjadikan masyarakat tidak perlu melakukan pembuatan akta kelahiran dan KIA ke Dinas Dukcapil. tetapi bisa langsung dilakukan setelah proses kelahiran di Bidan / Klinik/ RS yang melakukan perjanjian kerjasama dengan Dinas Dukcapil, sehingga saat pasien pulang sudah bisa membawa akta kelahiran dan KIA. Bidan / Klinik/ RS yang bekerjasama mengalami peningkatan kunjungan dan pasien, sedangkan bagi Dinas Dukcapil persentase kepemilikan akta kelahiran sudah melampaui target yang ditetapkan nasional, yakni sebesar 90.96% di Bulan Februari 2019.

## **3. Kepuasan Terhadap Program**

Sebagian masyarakat mendambakan pelayanan yang mudah, tidak berbelit dan tidak membutuhkan biaya yang banyak. Oleh karena itu indikator yang digunakan sebagai acuan kepuasan terhadap program adalah prosedur pelayanan dan tarif pelayanan dari program Senandungku. Alat ukur yang digunakan diambil dari hasil wawancara dan data indeks kepuasan masyarakat. Selain prosedur, masyarakat juga mendambakan pelayanan dari pemerintah dengan biaya yang tidak banyak karena tidak semua masyarakat yang hidup merupakan berasal dari kalangan yang mempunyai keadaan ekonomi yang baik. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Nomor : 470/Kep.25/Disdukcapil/2016 dijelaskan bahwa segala biaya yang timbul atas pelaksanaan program Senandungku dibebankan pada APBD Kota Cilegon.

**Tabel 4. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021**

Unsur Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Rata-Rata Per Unsur	IKM Unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)
Persyaratan	95	3.56	88.95
Prosedur		3.68	92.11
Kecepatan Waktu		3.58	89.47
Biaya/Tarif		4.00	100
Produk Pelayanan		3.56	88.95
Kompetensi Pegawai		3.57	89.21
Perilaku Petugas		3.49	87.37
Kualitas Sarana dan Prasarana		3.23	80.79
Penanganan Pengaduan		3.91	97.63

*\*sumber : IKM Semester 1 Tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon*

Tabel diatas menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat yang diukur melalui survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Survey ini dilakukan kepada responden berjumlah 95 orang yang merupakan masyarakat yang datang sebagai pemohon pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam survey dari 9 indikator, terdapat 7 indikator yang menapat predikat sangat baik ( 88.31 – 100 ) dan 2 indikator mendapat predikat baik ( 76.61 – 88.30 ). Berdasarkan data yang bersumber dari wawancara , observasi, serta data berupa indeks kepuasan masyarkat menandakan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.

#### **4. Kesesuaian Input dan Output**

Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan lebih besar dibandingkan dengan input. Dalam penelitian ini input merupakan bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan promosi supaya masyarakat dapat berpartisipasi dan menghasilkan output berupa kepuasan masyarakat. Oleh karena itu indikator yang digunakan adalah Promosi Program dan Kepuasan masyarakat. Menurut Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Sebuah program yang baru dibentuk diperlukan promosi dengan tujuan menarik perhatian masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon melakukan promosi dengan cara melakukan sosialisasi dengan target masyarakat yang berdomisili jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Kegiatan promosi juga dilakukan oleh pihak rumah sakit atau tempat bersalin yang memiliki perjanjian kerjasama, promosi atau pengenalan program Senandungku telah berjalan, artinya input yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk berjalannya program Senandungku telah dilakukan. Selanjutnya hasil dari input ini berupa kepuasan dari masyarakat, kepuasan masyarakat merupakan penilaian masyarakat terhadap suatu kebijakan pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan timbal balik dari kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Untuk menegetahui kepuasan masyarakat

peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat tentang manfaat yang dirasakan dengan adanya program Senandungku. Masyarakat merasa puas dengan inovasi program Senandungku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Artinya paradigma masyarakat terhadap pelayanan yang berbelit-belit perlahan mulai menghilang. Hal ini juga didukung dengan meningkatnya dokumen kependudukan yang dicetak yang tidak terlepas dari kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.

## **5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Inovasi dalam pelayanan pada umumnya dibuat dengan tujuan mempersingkat alur prosedur. Saat ini masyarakat selalu menuntut pelayanan yang singkat, tidak berbelit, dengan hasil yang maksimal. Untuk mengukur pencapaian tujuan menyeluruh penulis mengukur menggunakan indikator kecepatan dan ketepatan pelayanan serta keberhasilan inovasi serta bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon memenuhi target yang ditentukan. Program Senandungku dibuat berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Percepatan Kartu Identitas Anak dan PERMENDAGRI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dimana program Senandungku berfokus pada waktu pelayanan yang singkat dan mudah. Artinya tujuan dari inovasi ini adalah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan program ini masyarakat dapat mengurus pembuatan akta kelahiran, KK, dan KIA dalam sekali kepengurusan. Dengan adanya pelayanan yang efektif dan efisien tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Sesuai Indikator Penentuan Level Tahun 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon memiliki target pencetakan KIA sebesar 30% dan Kepemilikan Akta Kelahiran sebesar 95%. Data yang diperoleh dari SIAK Desember 2017 untuk kepemilikan Akta Kelahiran berada di angka 81,26%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, di 2016 cakupan kepemilikan akta kelahiran naik sebanyak 5,07%. Pada Desember 2018 apabila diprosentase menghasilkan angka 88,97%, cakupan kepemilikan akta kelahiran naik sebanyak 7,71%. Kota Cilegon juga telah memenuhi target nasional cakupan akta kelahiran di angka 85%. dan di Desember 2019, total kepemilikan akta kelahiran di Kota Cilegon untuk usia 0-18 tahun mencapai 127.290 atau 95.58%. Pada Tahun 2020 meningkat menjadi 129319 dan pada tahun 2021 kepemilikan akta kelahiran di Kota Cilegon untuk usia 0-18 tahun mencapai 136690, dan sekali lagi prosentase ini memenuhi target yang telah ditentukan. Sementara untuk pencetakan KIA, Kota Cilegon mampu menduduki peringkat 4 Kota/Kabupaten dengan capaian kinerja pencetakan KIA sebesar 95,67%. Inovasi ini berpotensi untuk diterapkan di wilayah lain untuk meningkatkan cakupan akta kelahiran dan KIA yang masih rendah.

## **3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Efektivitas Pelaksanaan Program SENANDUNGKU Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.**

Dalam melaksanakan sebuah inovasi perlu dilakukan evaluasi dalam rangka mengetahui sebuah hambatan dalam pelaksanaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Kerjasama tersebut setiap 6 bulan sekali ke setiap fasilitas kesehatan penolong kelahiran. Namun dalam

pelaksanaannya juga terdapat hambatan yang ditemukan bukan datang dari pelaksanaan program Senandungku, tetapi karena masih ada masyarakat yang menjalankan tradisi yaitu aqiqah sehingga masyarakat menunda pembuatan dokumen kependudukan bagi anaknya yang baru lahir selama 40 hari.

### **3.3. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan**

Untuk menanggapi hak tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon melakukan berbagai upaya untuk mengantisipasi hambatan tersebut yaitu :

1. Melaksanakan sosialisasi tentang pentingnya dokumen kependudukan. Sosialisasi ini merupakan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam bentuk edukasi kepada masyarakat yang dilaksanakan khususnya di daerah yang berdomisili jauh dari lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Kegiatan ini bertujuan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan salah satunya merupakan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir yaitu akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu identitas anak. Dalam sosialisasi ini juga terdapat promosi terhadap inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, salah satunya adalah inovasi program Senandungku. Sosialisasi ini bertujuan untuk menghapus paradigma masyarakat tentang pelayanan yang buruk dalam memperoleh dokumen kependudukan sehingga mereka mau dan sadar untuk membuat dokumen kependudukan bagi anak mereka.
2. Melaksanakan promosi terhadap orang tua yang baru melahirkan di tempat bersalin. Dalam kegiatan ini, operator yang bertugas di tempat bersalin mempromosikan kepada orang tua bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan bagi anaknya yang baru lahir dapat dilakukan di tempat bersalin meluli program Senandungku. Tujuan dari promosi ini yaitu untuk memperkenalkan kemudahan dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui inovasi program Senandungku sehingga masyarakat tertarik untuk langsung mengurus dokumen kependudukan bagi anak mereka.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Program Senandungku dibuat atas inovasi DISDUKCAPIL Kota Cilegon, program ini dibuat pada tahun 2017 merupakan program yang sangat bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan khususnya bagi orang tua yang memiliki bayi yang baru lahir. Meningkatnya partisipasi masyarakat ini sejalan dengan meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan bayi baru lahir di Kota Cilegon. Meningkatnya partisipasi masyarakat yang dikarenakan kemudahan dalam pelayanan tidak terlepas dari partisipasi pihak ketiga. Kerjasama yang telah dibuat memungkinkan masyarakat untuk mengurus kepemilikan dokumen bagi bayi yang baru lahir langsung dari rumah sakit atau tempat bersalin sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan bagi bayi mereka.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan terkait Efektivitas Program Senandungku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon sebagai berikut :

1. Efektivitas Program Senandungku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon sudah terlaksana dengan efektif. Hal ini didasari oleh observasi yang dilakukan peneliti menggunakan teori efektivitas dari Campbell yaitu:
  - a. Keberhasilan Program  
Kesimpulan yang diperoleh melalui hasil wawancara dan data berupa kepemilikan dokumen menunjukkan terjadi peningkatan dalam kepemilikan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Akta Kelahiran tiap tahunnya
  - b. Keberhasilan Sasaran  
Kesimpulan yang diperoleh melalui hasil wawancara dan data berupa peserta perjanjian menunjukkan bahwa perjanjian kerjasama program Senandungku diikuti oleh seluruh rumah sakit atau tempat bersalin di Kota Cilegon dan partisipasi masyarakat yang meningkat.
  - c. Kepuasan Terhadap Program  
Kesimpulan yang diperoleh melalui hasil wawancara dan data berupa indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
  - d. Kesesuaian Output dan Input  
Kesimpulan yang diperoleh melalui hasil wawancara menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon telah melaksanakan sosialisasi yang berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan.
  - e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh  
Kesimpulan yang diperoleh melalui hasil wawancara dan data pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon menunjukkan telah terpenuhinya target yang telah ditentukan dalam penerbitan dokumen.
2. Terdapat faktor yang menghambat Efektivitas Pelaksanaan Program Senandungku Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon, yaitu masih ada masyarakat Kota Cilegon yang menjalankan tradisi aqiqah dimana pemberian nama anak dilakukan 40 hari setelah kelahiran yang menyebabkan tertundanya pembuatan dokumen kependudukan bagi anak.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon untuk menanggapi faktor penghambat tersebut yaitu dengan melakukan promosi

dan sosialisasi melalui operator yang bertugas di tempat bersalin supaya masyarakat sadar akan pentingnya dokumen kependudukan bagi bayi baru lahir, serta melakukan evaluasi ketempat bersalin yang ada setiap 6 bulan sekali untuk mencegah terjadinya hambatan

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Efektivitas Pelaksanaan Program Senandungku Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Efektivitas Pelaksanaan Program Senandungku Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Provinsi Banten beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Manajemen Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.