

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar bagi warga negara. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) berbunyi sebagai berikut :

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

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menerapkan standar pelayanan untuk di setiap jenis pelayanan yang sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan. Tujuan dibentuknya standar pelayanan yaitu untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Publik merupakan salah satu bagian penting dalam berjalannya roda pemerintah. Dalam memberikan pelayanan publik yang lebih akurat perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Pada prinsipnya pelayanan harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat tersebut.

Sebagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dalam upaya perbaikan pelayanan publik yaitu dengan adanya program *one day service* atau pelayanan satu hari selesai. *One day service* bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien yang terselesaikan dalam waktu satu hari . program *one day service* di terapkan dalam mengurus seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Elektronik, Kartu Identitas Anak yang mana dokumen tersebut sangat penting bagi masyarakat sehingga untuk pengurusannya harus cepat.

Salah satu program *one day service* yaitu dalam pembuatan Kartu Identitas Anak. Kartu Identitas Anak merupakan kartu yang digunakan sebagai identitas resmi anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dengan adanya program *one day service* diharapkan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak dapat berjalan dengan baik, akan tetapi dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka mengalami kendala sehingga dalam pembuatannya tidak bisa diselesaikan dalam waktu satu hari dikarenakan masih terdapat masalah yang dapat menjadi penghambat program *one day service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan pengamatan saudara yang dilakukan penulis, maka temuan masalah yang penulis dapat untuk dianalisis dalam laporan ini adalah :

1. Kurangnya sumber daya manusia
2. Gangguan jaringan/koneksi

3. Alat yang bermasalah seperti komputer dan printer error

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul :

“Kualitas Pelayanan *One Day Service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Kualitas Pelayanan *One Day Service* Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka belum optimal”.

1.3 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *One Day Service* Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelayanan *one day service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan *one day service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *One Day Service* Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelayanan *one day service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan dalam pelayanan *one day service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengkaji secara lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Dan dapat menjadi bahan pemikiran dalam mengatasi Kualitas Pelayanan *One Day Service* Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak yang belum optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi bahan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pembuatan kartu identitas anak yang belum optimal.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan suatu penilaian yang dikatakan oleh pelanggan tentang tingkat baik buruknya yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga memiliki arti sebagai usaha apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Sinambela dikutip dalam Hardiyansyah (2011 : 36) kualitas merupakan segala sesuatu yang sanggup memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018 : 54) pengertian kualitas merupakan sebagai berikut :

Kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan bagi pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melaksanakan segala sesuatu dengan benar, sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai salah satu kegiatan yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, melayani, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa pada satu pihak ke pihak lain. Sedangkan menurut Fritzsimmmons

dalam buku Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (2018 : 35)

mengemukakan bahwa :

pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan merupakan proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan tapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Menurut Sampara (Hardiyansyah, 2011 : 35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dilakukan berdasarkan pedoman dalam memberikan pelayanan.

Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service” (Hardiyansyah, 2018 : 72) sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab 1, Pasal 1, ayat (1), memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut :

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

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Menurut Ibrahim dikutip dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (Hardiyansyah, 2011 : 40) mengemukakan bahwa :

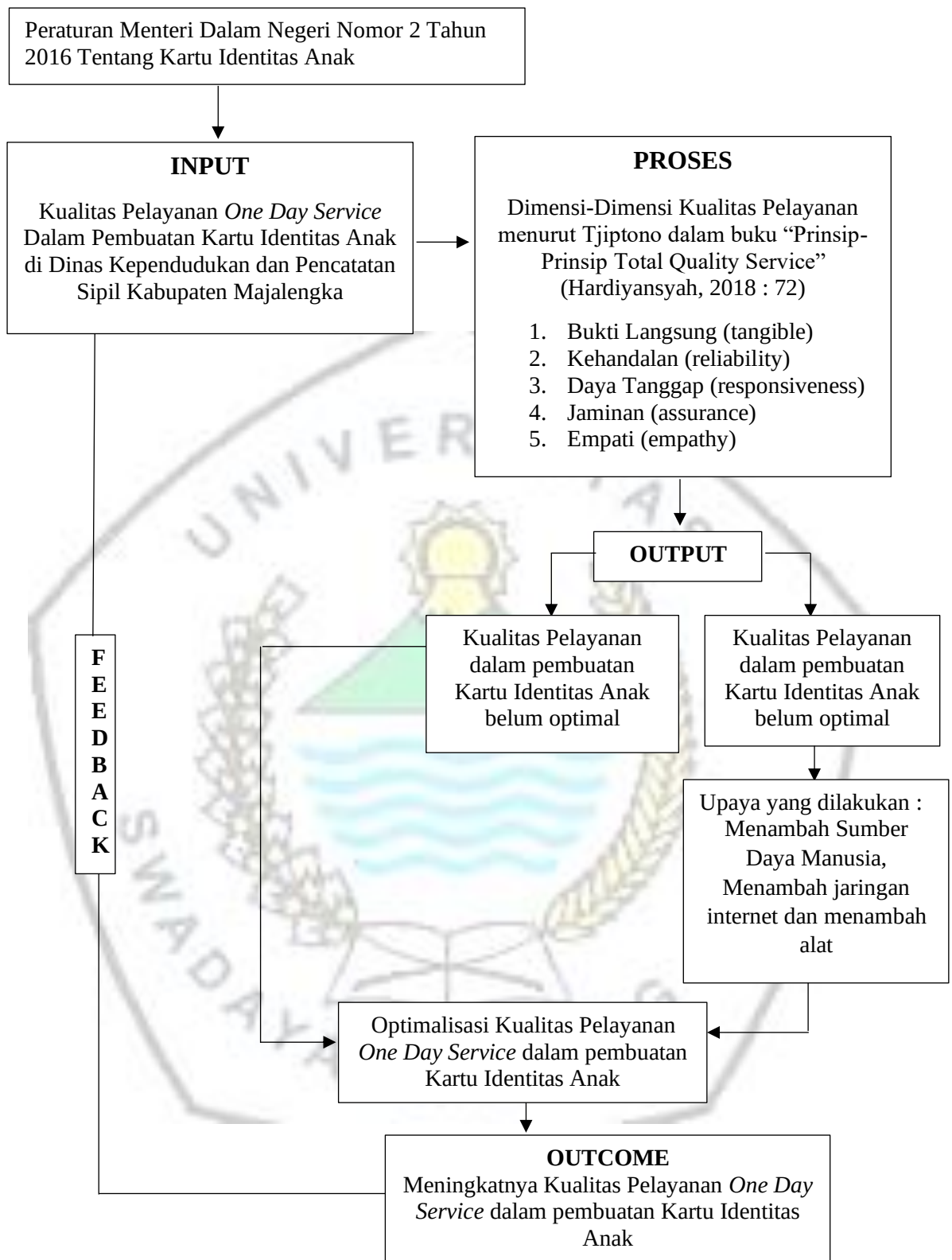
kualitas pelayanan publik adalah Kualitas merupakan suatu penilaian yang dikatakan oleh pelanggan tentang tingkat baik buruknya yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga memiliki arti sebagai usaha apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2011 : 40) antara lain sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat penyimpanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. sebagaimana penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya, seperti :

Penelitian yang dilakukan Nova Nursanti pada tahun 2020 yang berjudul Kualitas Pelayanan Program One Day Service Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, program studi Administrasi Negara Universitas Swadaya Gunung Jati. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan Program One Day sudah ada yang berjalan optimal dan ada yang belum berjalan secara optimal. Perbedaannya pada penelitian saat ini adalah penelitian saat ini berfokus pada pelayanan *one day service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak sedangkan penelitian sebelumnya menguraikan keseluruhan mengenai pelayanan program *One Day Service*.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Nova Nursanti (2020)	Kualitas Pelayanan Program One Day Service Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan program one day service kurang berjalan optimal	1. Meneliti Kualitas Pelayanan 2. Teori yang digunakan	1. Objek penelitian

1.8 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.8.1 Definisi Konsep Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran dan hipotesis tersebut diatas, penulis mengemukakan definisi oprasional sebagai berikut:

A. Kualitas

Kualitas merupakan suatu penilaian yang dikatakan oleh pelanggan tentang tingkat baik buruknya yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

B. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai salah satu kegiatan yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, melayani, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa pada satu pihak ke pihak lain.

C. Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara (Hardiyansyah, 2011 : 35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dilakukan berdasarkan pedoman dalam memberikan pelayanan.

D. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu penilaian yang dikatakan oleh pelanggan tentang tingkat baik buruknya yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga memiliki arti sebagai usaha apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

E. *One Day Service*

One Day Service adalah program yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang seluruh permohonannya dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1(satu) hari.

F. Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak merupakan kartu yang digunakan sebagai identitas resmi anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Kartu Identitas Anak dibagi menjadi 2 jenis yaitu Kartu Identitas Anak yang berusia 0-5 tahun dan 5-17 tahun kurang 1 hari.

- Persyaratan Pembuatan Kartu Identitas Anak :
 1. Fotocopy Kartu Keluarga
 2. Fotocopy Akta Kelahiran
 3. Pas Foto 3x4 (untuk anak yang berusia diatas 5 tahun).

1.8.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

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

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

Tabel 1.1
Operasional Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dalam buku “Prinsip-Prinsip Total Quality Service” (Hardiyansyah, 2018 :72)	1. Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. pegawai
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera 2. Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan
	3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
	3. Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Pengetahuan 2. Kesopanan 3. Menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
	4. Empati	1. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik 2. Memahami kebutuhan para pelanggan

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana data yang diperoleh seperti hasil wawancara, pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan yang disusun peneliti dan tidak dituangkan dalam bentuk angka.

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

Menurut Sugiyono (2016 : 9) mengemukakan bahwa :

metode penelitian merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang mana digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) yang dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan dari hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu karena untuk mengetahui lebih dalam mengenai Kualitas Pelayanan *One Day Service* Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak dan bukanlah untuk penelitian yang mencari hubungan antara dua variable yang saling mempengaruhi, tetapi penelitian ini dilakukan untuk menemukan,

menjelaskan dan memaparkan tentang Kualitas Pelayanan *One Day Service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

1.9.2 Informan dan Teknis Pemilihan Informan

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

- a. Informan kunci yaitu informasi yang di dapat dari narasumber atau obyek yang diteliti, yaitu :
 1. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka
 2. Pegawai Pelayanan Kartu Identitas Anak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka
- b. Informan pendukung yaitu informasi pelengkap atau tambahan, didapat oleh :
 1. Masyarakat pemohon Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian, penelitian bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Jika dilihat dari setting-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data, dan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data, selanjutnya jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan/triangulasi.

- Teknik pengumpulan data :

1. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan suatu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk mengamati gambaran yang berada pada lokasi penelitian yang benar-benar terjadi.

2. Interview (wawancara)

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut interviewer, sedangkan orang yang diwawancarai disebut interviewee. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara mempelajari dan menggali data-data tertulis yang sudah ada dan disebut data sekunder (data yang tidak diperoleh secara langsung dari responden).

4. Triangulasi

Dalam Teknik pengumpulan data, triangulasi merupakan Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

1.9.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik pengujian keabsahan data yaitu dengan Teknik triangulasi. Triangulasi merupakan Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

1.9.5 Teknik Analisis Data

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

Dalam analisis data kualitatif menurut Bogdan (Sugiyono, 2016 : 224) analisis data merupakan proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya tersebut dapat diinformasikan kepada orang lain.

Berikut ini adalah tahap-tahap analisis data yang dilakukan oleh peneliti :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data), yaitu data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.

2. *Data Display* (Penyajian Data), yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian, gambar, table dan sebagainya. Dalam display data ini hanya data yang relavan dengan masalah yang diteliti.
3. *Condusion Drawing/verification*, yaitu kesimpulan awal 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 tahapawal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti Kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.10.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, yang berlokasi di Jl. Kyai H. Abdul Halim, Tonjong, Kec. Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45414.

Dengan mempertimbangkan alasan-alasan berikut :

1. Adanya masalah berupa kurang optimalnya pelayanan *one day service* dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
2. Lokasi mudah terjangkau oleh penulis
3. Dan data mudah diperoleh

1.10.2 Rencana Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari pembuatan proposal sampai penulisan laporan penelitian yaitu dalam kurun waktu 6 bulan dari bulan Maret sampai dengan Agustus 2022. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut :



Tabel 1.2
Rencana Jadwal Penelitian

[illegible]

