

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

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

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

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

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut berbagai aspek kehidupan yang sangat luas. Di dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan atau diperlukan oleh masyarakat. Mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau berbentuk pelayanan-pelayanan lain dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, administrasi dan dalam berbagai bidang lainnya.

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

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

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;

3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi Petugas Memberikan Pelayanan.

Pada dasarnya negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhannya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Bentuk pelayanan dari instansi pemerintahan ini, diantaranya adalah ada pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah sebagai suatu rangkaian penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat seharusnya bisa memberikan bantuan dan kemudahan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan masyarakat. Pelayanan yang bermutu tentu akan memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan berasal dari pelayanan yang sigap berkualitas dan telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan taat cara serta prosedur pelayanan yang ditetapkan sehingga tidak menimbulkan tuntutan dari masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah dapat berpengaruh terhadap

pelayanan yang kurang memuaskan di masyarakat. Keadaan pelayanan seperti ini dapat mengakibatkan pelayanan yang kurang baik sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila dapat memenuhi beberapa indikator dalam pelaksanaan pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Administrasi kependudukan wajib dilakukan oleh setiap warga negara agar data identitas diri seseorang dapat terdaftar sebagai penduduk disuatu wilayah atau negara guna sebagai identitas kependudukan. Yang termasuk kedalam administrasi kependudukan yakni pembuatan KTP-el, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Catatan Sipil, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta pengakuan anak, Pencatatan Pengangkatan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Pencatatan Kependudukan lainnya. Asministrasi kependudukan terbaru yang telah menjadi kebijakan pemerintah yakni KIA. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Kemendagri) tepatnya pada tanggal 14 Januari 2016, semenjak itu seluruh anak mulai dari bayi yang baru lahir hingga yang berusia 17 tahun kurang sehari wajib memiliki KTP dengan nama lain yaitu Kartu Identitas Anak (KIA). Penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan KIA juga berada dibawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan identitas yang wajib dimiliki setiap anak agar bisa mengakses layanan publik secara mandiri. Sejak 2016,

pemerintah sudah menerapkan KIA dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Pemberian KIA pada anak menunjukkan negara hadir memuliakan dan mendorong kemandirian anak serta memberikan perlakuan non diskriminatif bahwa anak memiliki kartu identitas sendiri sebagai WNI. Tidak hanya sebagai data penduduk, KIA juga memiliki banyak manfaat bagi anak, di antaranya digunakan untuk keperluan persyaratan mendaftar sekolah dan sebagai syarat mengurus perbankan bila anak ingin memiliki tabungan sendiri. Selain itu, KIA juga digunakan sebagai syarat mendaftar BPJS serta mengurus klaim asuransi. Misalnya anak mengalami kecelakaan dan meninggal dunia, KIA bisa dijadikan alat untuk mengidentifikasi dan juga mengurus klaim kesehatan. KIA juga digunakan dalam pengurusan imigrasi dan juga mencegah perdagangan anak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon merupakan salah satu dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, meliputi aspek fasilitas pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Yang termasuk kedalam administrasi kependudukan yakni pembuatan KTP-el, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Catatan Sipil, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta pengakuan anak, Pencatatan Pengangkatan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Pencatatan Kependudukan lainnya. Asministrasi kependudukan terbaru yang telah menjadi kebijakan pemerintah yakni KIA.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Masalah yang ditemui yaitu masih sering terjadinya keterlambatan waktu pembuatan/penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), yang seharusnya jadi 1 sampai 3 hari tetapi malah melebihi waktu yang ditetapkan bisa sampai satu minggu atau bahkan 2 sampai 3 bulan. Serta kurangnya sarana dan prasarana, seperti ketersediaan ruang tunggu untuk masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat diberikan rumusan masalah pada penelitian ini “ Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon yang belum optimal”

1.3 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka tujuan penelitian ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Teoritis

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

2. Kegunaan Praktis

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

1.6 Kerangka Pemikiran

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

spesifikasi suatu produk dengan kebutuhan konsumen, atau tingkat baik buruknya sebuah produk (barang atau jasa) di mata penggunanya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dalam konteks kualitas jasa harapan pelanggan mempunyai peranan besar dalam evaluasi kualitas yang dirasakannya yang konsekuensinya, jasa yang sama dapat di nilai berbeda oleh konsumennya.

Menurut Groetsh dan Davis (Hardiyansyah, 2018:49) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:54) kualitas:

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

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Menurut Montgomery (Pasolong, 2019: 152)

kualitas adalah jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut Donald (Hardiyansyah, 2011:10)

Pelayanan pada dasarnya merupakan “Kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Menurut Sinambela (Pasolong, 2019:148)

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah 2018:55)

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

Ciri-ciri kualitas pelayanan menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:55)

yaitu :

1. Ketetapan 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 pelaynan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Zeithmal dkk (Hardiyansyah, 2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas beberapa indikator, yaitu: penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, serta kedisiplinan petugas.
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas beberapa indikator, yaitu: kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas atau transparan.
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan dengan waktu yang tepat.
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator: jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator: ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif.

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

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

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

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Selain itu, Zeithmal *et.al* (Hardiansyah, 2011:43) mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri
- d. Ketika membuat perjanjian telalu berlebihan atau pengobrolan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

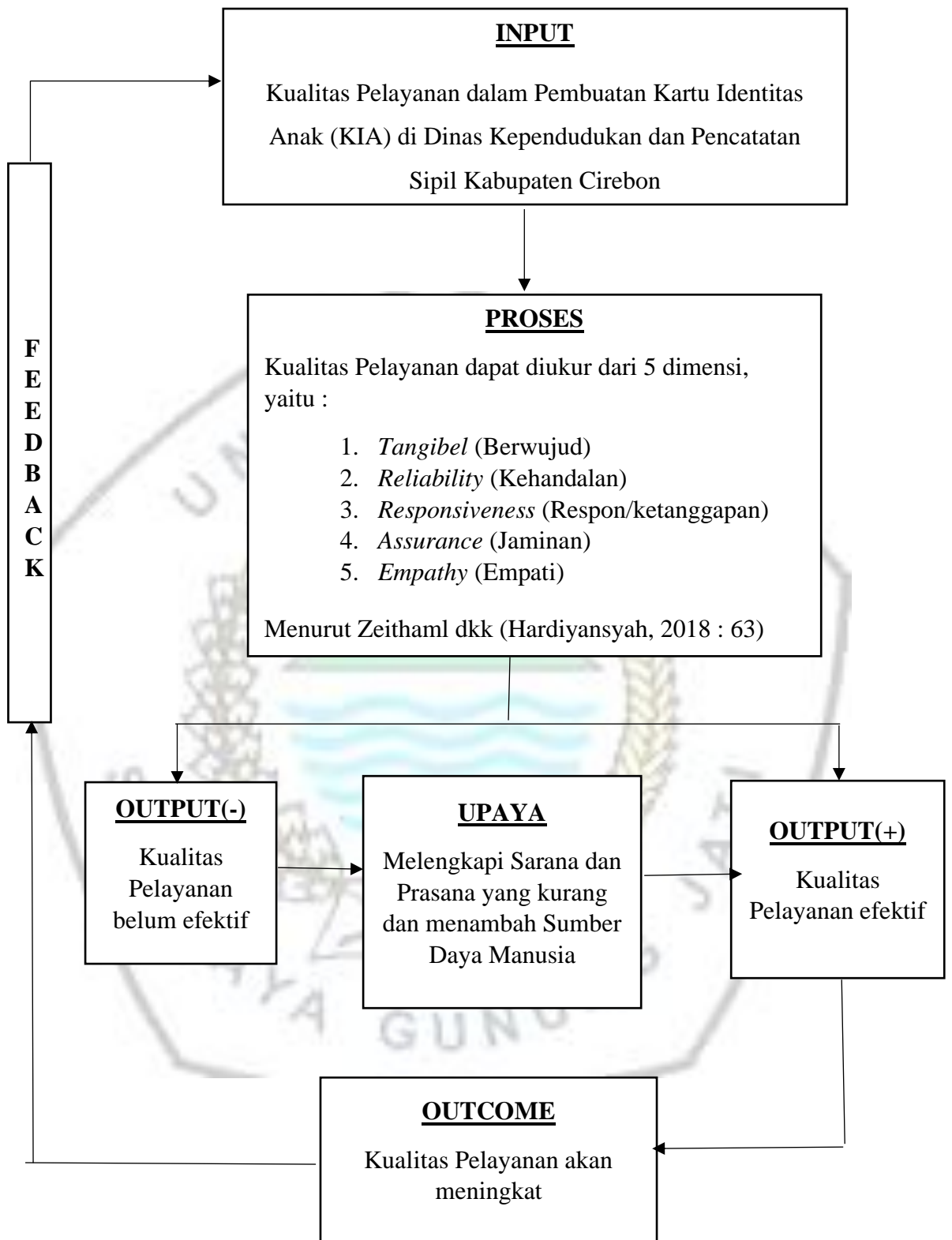
Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang

menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat.

Dari semua penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang didapat ketika peneliti melakukan wawancara singkat dengan masyarakat yang sudah merasakan langsung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon secara umum sudah dapat terlaksana, namun demikian masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dengan teori yang ada mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat kerangka pemikiran kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

1. Kualitas

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

2. Pelayanan

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

3. Kualitas Pelayanan

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

4. Kualitas Pelayanan Publik

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

5. Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan identitas yang wajib dimiliki setiap anak agar bisa mengakses layanan publik secara mandiri. Sejak 2016, pemerintah sudah menerapkan KIA dengan menerbitkan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak

1.7.2 Operasioanalisis Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian merupakan upaya yang dilakukan peneliti dengan cara mengoperasikan atau menjabarkan konsep penelitian ke dalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan tersebut kemudian di jabarkan menjadi parameter-parameter.

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Teori	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018 : 63)	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki standar pelayanan yang jelas 2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. <i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat waktu 2. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

		3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
--	--	---

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

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

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

Menurut Sugiyono (Pasolong 2016:161)

Mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian yang diinginkan bukanlah penelitian yang mencari hubungan antara dua variabel yang saling mempengaruhi, akan tetapi penelitian ini dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan serta memaparkan

tentang “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon”.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

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

Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu :

a. Informan Kunci

1. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan dan Seksi Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sebagai informan kunci.

b. Informan Pendukung

1. Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sebagai informan pendukung.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Studi kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, buku-buku, dokuem-dokuem dan sumber-sumber tertulis lainnya yang

ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

2. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan dua teknik, yaitu :

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.
- b. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan *key informant* (informasi kunci) yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan dan Seksi Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sebagai informan kunci serta masyarakat yang sudah merasakan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sebagai informan pendukung.
- c. Dokumentasi, dengan mengambil dokumen dalam bentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah kehidupan, serita, biografi, peraturan, kebijakan dan dokumen dalam bentuk gambar/foto yang relevan dengan masalah yang diteliti.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada validitas dan realibilitas. Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang valid adalah data “yang tidak

berbeda” antara data yang laporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian. Dalam hal ini reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. (Sugyiono, 2017: 267)

Keabsahan data harus dapat dibuktikan kebenarannya dalam penelitian, sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk memeriksa keabsahan data.

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

“Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Melalui teknik pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik pengujian keabsahan data dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara *check*, *recheck*, dan *crosscheck* dengan data itu”

Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antar informan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dari Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan atau Pegawai Pelayanan di Bidang Pencatatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Selain itu peneliti juga membandingkan antara hasil akhir yang diperoleh dari subyek dengan kondisi nyata di lapangan.

Melalui teknik pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara *check*, *recheck*, dan *cross check* terhadap data itu.

Adapun cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dan hasil wawancara dengan para informan.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

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

Triangulasi data dilakukan untuk validitas data yang diperoleh untuk menghindari dari biasanya penelitian, informan digali dari sumber lain yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini teknik analisis deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang obyek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung penelitian. Jadi peneliti menggambarkan bagaimana Kualitas

Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Adapun model analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif. Miles and Huberman (Sugiyono, 2017:246):

1. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian atau bahkan di akhir penelitian. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan di atas yang meliputi wawancara, observasi, serta dokumentasi. Data dikumpulkan diawali dengan melakukan pengamatan di lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan informan terkait kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Peneliti juga mengambil data dokumentasi yang dapat mendukung data-data penelitian yang digunakan sebagai data tambahan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data (kasar) yang ada dalam catatan lapangan yang merupakan catatan hasil wawancara dan observasi pada penelitian data kualitatif, termasuk di dalamnya apa yang dibuat oleh orang lain yang

ditemukan peneliti, misalnya dokumentasi resmi, dan lain-lain (Menurut Miles and Hubberman). Proses ini terus berlangsung selama penelitian. Reduksi data adalah bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus dan membuang hal yang tidak penting, serta mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

Peneliti melakukan proses reduksi data dengan menyeleksi data-data yang sudah penulis dapatkan, dibagi menjadi yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan. Misalnya, hasil wawancara melalui rekaman, penulis tulis ulang kalimat-kalimat yang penting, sementara kalimat yang tidak penting tidak penulis ulang. Hasil akses internet dan buku-buku serta dokumen lainnya, penulis tandai bagian yang menurut penulis dapat menunjang penelitian. Selain itu, penulis juga membuat daftar hal-hal yang harus dilakukan dan didapatkan datanya, kemudian melakukan check list data-data yang telah diperoleh. Dalam langkah ini juga dilakukan pembuangan data yang tidak relevan dengan penelitian penulis sehingga diperoleh data yang sesuai mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan untuk

menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Selain itu penyajian data juga dapat berupa grafik, gambar maupun bagan. Penyajian data bertujuan untuk menggambarkan informasi sehingga memudahkan pemahaman dari fakta yang terjadi di lapangan.

4. Penarikan Kesimpulan

Menarik suatu kesimpulan ini dilakukan oleh peneliti melalui data-data yang terkumpul dan kemudian kesimpulan tersebut diverifikasi atau diuji kebenaran dan validitasnya. Dalam pengolahan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang sudah terkumpul. Kemudian peneliti mencari penjelasan lalu menyusun pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban benar atas setiap permasalahan yang ada. Setelah melalui proses penyajian data dan diperoleh hasil penelitian, maka peneliti pada bab akhir ini menyimpulkan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi (obyek) penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon yang saat ini berlokasi di Jl. Sunan Muria No.4 Sumber Kec. Sumber Kabupaten Cirebon Jawa Barat 45171.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Adanya masalah berupa belum optimalnya kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana yang belum memadai.
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Lamanya penelitian yang selama 4 bulan terhitung dari bulan Maret 2022 sampai Juli 2022. Lebih jelasnya ada pada tabel jadwal penelitian dibawah ini

Tabel 1.2

Jadwal Penelitian

No	Tahun	2022																			
	Bulan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	TAHAP PERSIAPAN																				
	1. Studi Literatur	■																			
	2. Pengamatan	■	■																		
	3. Penyusunan dan Bimbingan Proposal		■	■	■	■	■	■	■												
	4. Seminar Proposal		■	■	■																
II	TAHAP PELAKSANAAN																				
	1. Penelitian					■	■	■	■												
	2. Wawancara					■	■	■	■												
	3. Pengeolahan Data					■	■	■	■	■	■	■	■								
	4. Penyusunan dan Bimbingan Draft Skripsi					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
III	TAHAP AKHIR																				
	1. Seminar Draft Skripsi																	■	■	■	■
	2. Sidang Skripsi																	■	■	■	■