

**KUALITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK
DI KOTA SUKABUMI**

***QUALITY OF CHILD IDENTITY CARD SERVICE
IN SUKABUMI CITY***

Rudhiawan, Djadja Saefullah

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Pascasarjana Universitas Langlangbuana
jurnalpascaunla@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi yang belum terlaksana dengan baik. Sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945, pasal 28B ayat (2) bahwasannya setiap anak berhak atas kelangsungan tumbuh, hidup dan berkembang, serta berhak atas perlindungan dari kekerasan. Rumusan dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi? Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi telah terlaksana meskipun belum berjalan dengan baik 2). Pelayanan Publikasi Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi belum sesuai dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 10 ayat (2) dan pasal 39. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, Kartu Identitas Anak merupakan identitas resmi untuk bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Sesuai dengan Pasal 2 dalam peraturan, penerbitan Kartu Identitas Anak bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan melalui data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik sampling yang di gunakan adalah Adapun teknik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Kota Sukabumi terkait dengan pelayanan Kartu Identitas Anak sudah baik dilihat dari Dimensi Kualitas, namun dalam pelaksanaannya kurang baik dilihat dari aspek-aspek *Tangibles*, *Reability*, *Resvonsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, serta adanya upaya yang dilakukan oleh masyarakat pemohon Kartu Identitas Anak serta Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yang menjadikan pelayanan lebih baik dan berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This research is motivated by the quality of Child Identity Card Services in Sukabumi City which has not been implemented properly. In accordance with the 1945 Constitution, article 28B paragraph (2) that every child has the right to continue to grow, live and develop, and is entitled to protection from violence. The formulation in this study is: How is the Quality of Child Identity Card Services in Sukabumi City? The results showed that: 1). The issuance of Child Identity Cards at the Population and Civil Registration Office of Sukabumi City has been carried out even though it has not been going well 2). The Publication Service of Child Identity Cards at the Population and Civil Registration Office of Sukabumi City has not been in accordance with Law no. 25 of 2009 concerning Public

Services, article 10 paragraph (2) and article 39. In the Minister of Home Affairs Regulation Number 2 of 2016 concerning Child Identity Cards, Child Identity Cards are official identities for proof of children who are less than 17 years old and unmarried . In accordance with Article 2 of the regulation, the issuance of Child Identity Cards aims to improve data collection, protection, and fulfillment of citizens' constitutional rights. The method used in this study is a qualitative research method, data collected through primary data and secondary data, data collection techniques through observation, interviews, and documentation, the sampling technique used is the sampling technique used is purposive sampling. Based on the results of the study, the services at the Sukabumi City Population Service Office related to Child Identity Card services were good in terms of the Quality Dimension, but in practice it was not good in terms of Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy aspects, as well as the efforts that were made. carried out by the community applying for Child Identity Cards and the Regional Government in this case the Population and Civil Registration Office of Sukabumi City which makes better and quality services.

Keywords: Service Quality.

Latar Belakang Penelitian

Upaya pemerintah dalam memberikan dan melindungi hak anak, identitas diwujudkan dengan program penerbitan Kartu Identitas Anak yang mulai berlaku sejak awal tahun 2016 lalu. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, Kartu Identitas Anak merupakan identitas resmi untuk bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Sesuai dengan Pasal 2 dalam peraturan, penerbitan Kartu Identitas Anak bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Selain itu, dikemukakan juga bahwa kartu yang berfungsi layaknya Kartu Tanda Penduduk bagi anak dibawah 17 tahun (kurang satu hari) ini bisa digunakan untuk berbagai hal, seperti membuka tabungan di bank, kartu sehat, kartu pintar, dan lainnya atas nama sendiri.

Kebijakan Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi telah ditetapkan pada tanggal 22 Desember 2018, ditargetkan di akhir tahun 2020 sebanyak 50% dapat tercetak Kartu Identitas Anak. Namun demikian, sejak dikeluarkannya program Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi baru mencapai realisasi

sebesar 30,71%. Hasil observasi peneliti dilapangan menemukan beberapa fenomena pelayanan yang kurang terlaksana dengan baik diantaranya adalah sebagai berikut :

- pada awal pelaksanaan kebijakan pelayanan Kartu Identitas Anak terdapat kesimpangsiuran pelayanan dari segi prosedur pelayanan terkait kelengkapan persyaratan
- kurang baiknya dalam koordinasi dalam pelayanan dengan pihak terkait pelayanan khususnya dengan pihak sekolah secara berjenjang (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan) sehingga tingkat kepemilikan Kartu Identitas Anak rendah dan memakan waktu yang lama dan panjang serta belum ada kerjasama (MoU) yang mengikat;
- kurangnya kreatifitas serta inovasi dengan pihak ke tiga yang telah melaksanakan MoU dengan pihak pengusaha hiburan dalam menarik warga masyarakat untuk membuat Kartu Identitas Anak;
- minimnya petugas pelayanan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, menyebabkan waktu pelayanan umumnya

lebih dari 30 menit atau cukup lama, mengingat loket pelayanan tersebut melayani dokumen administrasi kependudukan lainnya;

- kurang baiknya koordinasi dari petugas pelayanan terkait pelayanan 3 in 1, dimana proses pembuatan dan penerbitan Akta Kelahiran sekaligus dibuatkan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak
- sehingga apabila dilakukan perbaikan cenderung membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan pembuatan Kartu Identitas Anak pertama kali.
- ketersediaan sarana dan prasarana program Kartu Identitas Anak yang relatif minim;
- fasilitas pendukung kerja seperti jaringan internet yang sering mengalami gangguan sehingga memperlambat pelayanan;
- sosialisasi pelayanan Kartu Identitas Anak kepada masyarakat/publik belum dilaksanakan secara baik.

Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi belum optimal, hal ini dapat dilihat dari berbagai permasalahan dari berbagai uraian yang telah dijelaskan.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat pada produk (dalam Daryanto dan Ismanto, 2016:135).

Bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan pelayanan atau pemberian layanan berupa barang ataupun jasa yang mana pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah maupun swasta ditujukan kepada

setiap masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu terhadap suatu organisasi ataupun suatu instansi yang terkait yang memiliki suatu aturan pokok, tata cara, ketentuan-ketentuan, ataupun peraturan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi ataupun suatu instansi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari tugas dan fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk itu pelayanan publik yang baik dan berkualitas dibutuhkan untuk mewujudkan kepentingan masyarakat.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi, 1999:215) adalah sebagai berikut :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda;
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila system itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi;
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani;
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara pribadi;

- f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan;
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai pathernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan KEPMENPAN No. 63/2003 Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan meliputi kesederhanaan dimana dalam prosedur pelayanan publik prosesnya mudah dipahami, dan mudah dikerjakan.

Pengertian Kualias Pelayanan Publik

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi pelanggan. Menurut Goestch Davis (Munawif, 2010:1998) kualitas yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goestch ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu : produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha-usaha yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kondisi yang selalu berubah. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Sedangkan berkualitas dilihat dari pengertiannya: (1). Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi

keinginan pelanggan serta memberikan kepuasan atas penggunaan produk; (2). Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan, (Sinambela dkk, 2008), (Yudha & Firdaus, 2017). Totalitas dan karakteristik kualitas pelayanan menurut Bermen (1995:61) meliputi :

1. Tangibel, meliputi semua fasilitas pelayanan yaitu menunjang pelayanan;
2. Credibility, meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan;
3. Competence, meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan;
4. Acces, meliputi memberikan keinginan customer untuk mudah dilayani;
5. Reliability, meliputi kehandalan dalam memberikan pelayanan;
6. Responsiveness, meliputi daya tanggap dalam memikirkan pelayanan;
7. Couresy, meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan;
8. Communication, meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat customer;
9. Understanding the customer, memahami customer dalam hal ini adalah masyarakat;
10. Security, memberi jaminan terhadap hukum dan keamanan kepada masyarakat.

Baik buruknya pelayanan atau derajat keunggulan yang ingin dicapai oleh organisasi swasta ataupun pemerintah terkait produk ataupun jasa yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam hal ini, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan manusia dan lingkungan yang berkualitas.

Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Atep Adya Barata (2003:37). "Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan

eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi) ; yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian tentang baik buruknya kualitas pelayanan ditentukan oleh penerima pelayanan itu sendiri. Pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik tentu akan menghasilkan penilaian dan kepuasan pada masyarakat, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang tepat dan tidak memuaskan tentu akan menimbulkan rasa kecewa masyarakat dan bisa memperburuk citra instansi pemberi pelayanan.

Pada perkembangan selanjutnya, Parasuraman, et al. Menemukan 5 (lima) dimensi kualitas layanan jasa yang disebut dengan SERVQUAL yang disusun berdasarkan kepentingan (Tjiptono, 2016:163), yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personil dan sarana komunikasi. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah

satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan;

2. Keadaan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat;
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu : keinginan untuk memberikan layanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi;
4. Jaminan (*assurance*), yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kebanggaan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf;
5. Empati (*emphaty*), Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dengan kata lain empati meliputi

kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi pihak yang ingin dipuaskan. Keterlibatan pelanggan dalam pelayanan sangatlah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan yang baik didukung dengan adanya unsur-unsur kualitas yang harus dipenuhi. Unsur-unsur kualitas pelayanan yang diuraikan diatas seperti, penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kesederhanaan sangat perlu untuk diperhatikan agar kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud dan masyarakat pun merasa dipuaskan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat tentu akan memuaskan masyarakat.

Dasar Kartu Identitas Anak

Dasar pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, Kartu Identitas Anak merupakan identitas resmi untuk bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah;
3. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Walikota Sukabumi Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi HK. 04/06/Umpeg Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Sukabumi, Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang akan dikemukakan dan dipakai untuk menganalisa dalam penelitian ini adalah teori pelayanan, terutama yang berhubungan langsung dengan pelaksanaannya.

Sedangkan menurut Thoha, (1991:39) Pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan.

Oleh sebab itu perlunya upaya yang sungguh-sungguh dari pihak pemerintah melalui organisasi/instansi yang ditunjuk untuk melakukan usaha peningkatan kualitas pelayanan. Seperti halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi perlu terus berupaya dalam mewujudkan pelayanan berkualitas, sebab dengan upaya tersebut diharapkan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan Kartu Identitas Anak khususnya, yang akan membawa implikasi lanjutan bagi organisasi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi secara umum.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Selanjutnya, Zeithaml, et. al. (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *pr-eceived service*. *Expected service* dan *pr-eceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu : *tangible (terjamah)*, *reliability (handal)*, *responsiveness (tanggap)*, *competence (kompeten)*, *courtesy (ramah)*, *credibility (dapat dipercaya)*, *security (aman)*, *access (akses)*, *communication (komunikasi)*, dan *understanding the customer (memahami pelanggan)*.

Zeithaml (1990), pada halaman pengantar dari bukunya menyatakan bahwa metode *service quality* tersebut dapat digunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe pelayanan organisasi yang berorientasi profit maupun non profit. Di samping itu, Brown dalam Moenir (1998 : 33) berpendapat bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

- a. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
- b. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
- c. *Empaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
- d. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat;

- e. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan rumusan masalah deskriptif dimana pendekatan ini digunakan untuk mengetahui secara sistematis fakta atau gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Sukabumi . Menurut Lexy J. Moleong (2014:6), mendefinisikan Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif adalah karena peneliti ingin mendapatkan data yang lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna tentang permasalahan penelitian. Disamping itu, peneliti ingin mengetahui pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi.

Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:225), sumber data primer yaitu sumber pertama yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, sumber data primer yaitu pelaksana kebijakan yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengenai pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi . Penentuan informan disesuaikan dengan kebutuhan yaitu sampai data yang didapatkan dirasa sudah menemui titik jenuh.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang dikumpulkan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi seperti data tertulis, buku-buku, laporan, jurnal, observasi, studi dokumentasi kegiatan, foto-foto, dan lain-lain.

Menentukan Informan

Penentuan informan dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2012:218-219) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan teknik

purposive sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian ini terdapat 15 (limabelas), yaitu : 13 (tigabelas) informan yang merupakan pelaksana kebijakan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi 3 (tiga) orang dari masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak.

Operasional Parameter Penelitian

Operasional parameter adalah salah satu acuan yang dijadikan oleh peneliti sebagai pedoman dalam penyusunan penelitian, karena dengan adanya operasional parameter ini peneliti dapat melakukan penelitian sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan. Untuk memperjelas pengukuran, analisis dan pembahasan, berikut merupakan instrumen penelitian :

Tabel Operasional Parameter Penelitian

No.	Aspek	Aspek Kajian	Parameter
1.	Pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak) di Kota Sukabumi	Tangible (Berwujud)	1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan KIA; 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan KIA; 3. Kemudahan dalam proses pelayanan KIA; 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan KIA; 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan KIA
2.		Reliability (Kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan KIA; 2. Memiliki Standar Pelayanan KIA yang jelas; 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan KIA; 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan KIA;
3.		Resvonsiveness (Respon/Tanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan KIA; 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan KIA dengan cepat; 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan KIA dengan tepat; 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan KIA dengan cermat; 5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas pelayanan KIA.
4.		Assurance (Jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan KIA; 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan KIA; 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan KIA; 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan KIA.
5.		Emphaty (Empati)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan KIA;

			2. Petugas melayani dengan sikap ramah kepada pemohon/pelanggan KIA; 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun kepada pemohon/pelanggan KIA; 4. Petugas melayani dan menghargai setiap pemohon/pelanggan KIA
--	--	--	--

Kesimpulan

Pelayanan publik di bidang Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Sukabumi meliputi aspek-aspek *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Dimana masing-masing aspek tersebut menentukan kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.

Hasil penelitian tentang Pelayanan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, menunjukkan bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak, parameter dari setiap dimensi kualitas pelayanan kurang terlaksana dengan baik.

Saran

Mengingat penelitian ini masih terdapat keterbatasan, maka diharapkan dapat dilakukan lanjutan mengenai kualitas pelayanan publik khususnya yang ada di bidang pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Sukabumi.

Setiap memberikan pelayanan instansi pemerintah selayaknya mengacu kepada teori dari zeithelm, Berry dan Parasuratman yang memuat 5 (lima) dimensi diatas yang menjadi ukuran kualitas pelayanan,

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003.. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014 . Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar MajuKasmir (2006 Etika Customer Service. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: BumiAksara.
- Moleong, J. Lexy. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.Mulyadi, Deddy, 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta,Bandung.
- Muwafik. A Saleh . 2010 . “ Manajemen Pelayanan “. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu.2003, *Kybernology*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Osborne, David, Ted, Gaebler. 1992. Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik. PT. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- Sugiono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta :Gramedia Widiasarana

Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan dalam Manajemen*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2016.

Wahab, Solihin, Abdul. 2014. *Analisis Kebijakan*, Jakarta : Bumi Aksara.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2018. *Manajemen Pelayanan edisi revisi terbaru*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.