

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PROGRAM  
PERJANJIAN KERJASAMA (PKS) DESA DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULELENG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Luh Surya Desyani**

**NIM 1915713112**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PROGRAM  
PERJANJIAN KERJASAMA (PKS) DESA DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULELENG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Luh Surya Desyani**

**NIM 1915713112**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luh Surya Desyani  
NIM : 1915713112  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng" adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 21 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Luh Surya Desyani  
1915713112

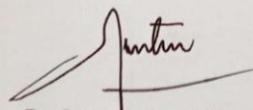
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng
2. Penulis
  - a. Nama : Luh Surya Desyani
  - b. NIM : 1915713112
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung, 21 Agustus 2022

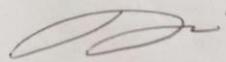
Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Dr. Gede Santanu, SE.,MM  
NIP. 196007241990031002

Dosen Pembimbing 2,



Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M.  
NIK. 202111008

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DALAM PROGRAM PERJANJIAN KERJASAMA  
(PKS) DESA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULELENG**

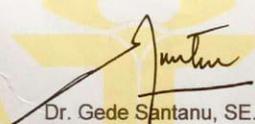
Oleh:

LUH SURYA DESYANI

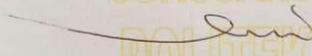
NIM 1915713112

Disahkan Oleh:

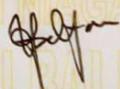
Ketua Penguji

  
Dr. Gede Santanu, SE.,MM  
NIP. 196007241990031002

Penguji I

  
Kadek Eni Marhaeni, SE.,MM  
NIP. 196203141993032002

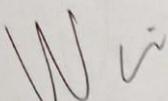
Penguji II

  
Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM  
NIP. 197612032008122001

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,

  
  
Dr. I Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Badung, 21 Agustus 2022  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
I Made Widiantra, S.Psi.,M.Si.  
NIP. 197902182003121002

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	9
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Objek Penelitian .....	9
3. Data Penelitian .....	9
4. Teknik Analisis Data .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Efektivitas .....	15
1. Pengertian Efektivitas.....	15
2. Ukuran Efektifitas .....	16
B. Pelayanan.....	17
1. Pengertian Pelayanan .....	17

2. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
3. Etika Pelayanan Publik.....	18
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
5. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	23
C. Administrasi Kependudukan .....	26
1. Pengertian Administrasi Kependudukan .....	26
2. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan .....	27
3. Jenis-Jenis Administrasi Kependudukan .....	29
D. Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng .....	31

### **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.....	37
B. Bidang Usaha .....	41
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	42
1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.....	42
2. Uraian Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.....	46

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Kebijakan Perusahaan.....	63
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	66

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	79

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 15 Inovasi Pelayanan.....	3
Tabel 2.1 Rekap Desa yang Sudah PKS 2020-2022 .....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berkas PKS Pada Bulan Februari .....	4
Gambar 1.2 Berkas PKS Pada Bulan Maret .....	5
Gambar 1.3 Berkas PKS Pada Bulan April .....	5
Gambar 1.4 Formulir F.104.....	6
Gambar 3.1 Kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng .....	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 Draft Surat Perjanjian Kerjasama

Lampiran 4 Rekap Desa yang Sudah PKS 2020-2022

## ABSTRAK

Program perjanjian kerjasama (PKS) Desa diselenggarakan dengan tujuan membantu dan memudahkan masyarakat Kabupaten Buleleng dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan sehingga masyarakat tidak lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, hanya cukup diselesaikan di kantor desa yang bersangkutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam program perjanjian kerjasama (PKS) Desa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti mengambil 3 orang narasumber dalam melakukan wawancara. Analisis data keseluruhan dilakukan dengan mendeskripsikan hasil wawancara kemudian dibahas dan ditarik simpulan. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai kepada pihak desa telah dilakukan berdasarkan indikator pelayanan melalui *reability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

Kata Kunci : Efektivitas, Indikator Dimensi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Inovasi Pelayanan, Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang. Pelayanan publik sangat penting keberadaannya dikarenakan bentuk usaha dari pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu wujud pelayanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan di suatu pemerintahan. (Yayat Rukayat, 2017)

Administrasi Kependudukan menjadi sangat penting karena selalu bersentuhan langsung dengan berbagai aktivitas yang ada di Indonesia seperti pemilu, mengurus surat-surat kendaraan, mendaftar sekolah kedinasan, dan aktivitas lainnya. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maksud dari administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan administrasi kependudukan dapat terbagi menjadi dua yaitu pendaftaran penduduk bisa meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), sedangkan pencatatan sipil dapat berupa akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, dan akta kematian. Dengan adanya pelayanan yang telah disebutkan, masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik atas administrasi kependudukan tersebut pastinya akan terbantu dan terpenuhi. Dengan begitu di daerah, tugas pelayanan administrasi kependudukan menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil". (Tania Soraya, 2019)

Seperti halnya di Kabupaten Buleleng, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan yang tercantum pada Peraturan Pemerintahan No.

41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang sekaligus merupakan dasar hukum dari pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Saat ini pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dilakukan secara *online* dan *offline*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng memiliki 15 inovasi pelayanan, yaitu:

Tabel 1.1 15 Inovasi Pelayanan

1	One Hour Service	9	Layanan Prioritas
2	Jemput Bola Rekam KTP-el	10	Layanan Daring
3	Jemput Bola Akta Massal	11	Gema Dukcapil
4	PKS Dengan Rumah sakit/Bidan	12	PKS Dengan Desa/Kelurahan
5	Si Melik Terpadu	13	WA Center Pengaduan
6	Si Dakep	14	PKS Dengan Dinas
7	ASI Sedap	15	KTP-el On Delivery
8	Layanan Tridatu		

sumber: Kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng,2022

Salah satu inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang telah di sebutkan yaitu Perjanjian Kerjasama (PKS) antara Desa. Program ini merupakan program perjanjian kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dengan seluruh desa yang ada di kabupaten Buleleng. Dalam program ini, peran desa sebagai jembatan antara masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membantu dan

memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan dokumen kependudukan melalui desa yang bersangkutan.

Jumlah desa yang mengikuti perjanjian kerjasama ini dari tahun 2020 sampai 2022 adalah sebanyak 112 Desa, yang dalam pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan berdasarkan pada observasi yang telah dilakukan pada bulan Februari sampai dengan bulan April di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mengenai PKS Desa ini yaitu dalam pengerjaan berkas PKS Desa, target waktu penyelesaian berkas tidak sesuai dengan yang tercantum dalam surat perjanjian kerjasama. Membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan berkas PKS yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu. Sehingga berkas PKS yang belum dikerjakan akan tetap bertambah dan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.2 Berkas PKS pada Bulan Maret  
sumber : dokumentasi pribadi



Gambar 1.3 Berkas PKS pada Bulan Maret  
sumber : dokumentasi pribadi

Merujuk pada target waktu penyelesaian berkas yang tidak sesuai pada surat perjanjian kerjasama, terkadang ada beberapa pihak desa yang datang atas inisiatifnya sendiri untuk mengambil berkas, namun nihil karena berkas permohonan belum selesai diterbitkan yang disebabkan oleh pihak pegawai yang belum menginformasikan adanya keterlambatan proses penerbitan berkas. Terdapat, adanya kesalahan dalam penginputan data yang dilakukan oleh pegawai dari formulir pemohon (masyarakat) ke komputer, sehingga menyebabkan kesalahan fatal dalam penerbitan dokumen kependudukan yang tidak sesuai dengan yang diajukan oleh pemohon.

Terdapat beberapa persyaratan permohonan administrasi kependudukan yang belakangan ini terdapat banyak berkas yang dikembalikan kepada pihak desa karena kurangnya persyaratan atas

permohonan adminduk (dipending), persyaratan permohonan yang dimaksud seperti salah satunya melampirkan formulir F.104. Formulir F.104 merupakan surat pernyataan tidak memiliki dokumen kependudukan yang harus dilampirkan pada permohonan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan, apabila jangka waktu melebihi enam puluh hari dari tanggal kelahiran, kematian, dan perkawinan. Jika tidak dilampirkan, maka berkas akan dipending dan dikembalikan kepada pihak desa untuk dipenuhi persyaratan tersebut.

F.104

SURAT PERNYATAAN TIDAK MEMILIKI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : .....

Alamat : .....

Tempat dan Tanggal lahir : .....

Nama Ibu : .....

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak memiliki dokumen kependudukan dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia diproses secara hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta dokumen yang diterbitkan dari permohonan ini menjadi tidak sah.

.....20.....

Yang menyatakan,

Materai  
Cukup

.....

Gambar 1.4 Formulir F.104  
sumber: Kantor Disdukcapil Buleleng

Dari permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam Program Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam Program Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini sangat diharapkan kedepannya dapat memberikan banyak manfaat bagi peneliti dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan yang mana bersangkutan dengan penelitian ini. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan baik dalam mengurus maupun melakukan pengajuan permohonan administrasi kependudukan.

### **2. Manfaat Praktis**

a. Manfaat bagi instansi terkait

Sebagai bahan masukan untuk pihak instansi mengenai pelaksanaan program PKS Desa ini dengan memberikan informasi lebih lengkap kepada pihak desa terkait yang melakukan perjanjian kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

b. Manfaat bagi mahasiswa

Dalam penelitian ini sangat diharapkan dapat berguna untuk mahasiswa pada umumnya dengan memberikan suatu informasi sebagai bahan tambahan, acuan, atau pembanding mahasiswa yang tertarik mengkaji penelitian di bidang ini.

c. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat melakukan kerjasama dengan instansi agar bisa menjadi peluang bagi mahasiswa baik melaksanakan praktek kerja lapangan maupun peluang untuk bekerja. Serta dapat menambah referensi bacaan bagi mahasiswa.

## **E. Metode Penelitian**

Menurut Rifa'i Abubakar (2021:2) dalam bukunya yang berjudul Pengantar Metodologi Penelitian, pengertian metodologi penelitian adalah upaya menyelidiki dan menelusuri suatu masalah dengan menggunakan cara kerja ilmiah secara cermat dan teliti untuk mengumpulkan, mengolah, melakukan analisis data dan mengambil

kesimpulan secara sistematis dan objektif guna memecahkan suatu masalah atau menguji hipotesis untuk memperoleh suatu pengetahuan yang berguna bagi kehidupan manusia.

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi untuk penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang beralamat di Jalan Gajah Mada No. 152. Banjar Jawa, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng.

### **2. Objek Penelitian**

Dalam penyusunan tugas akhir ini, objek penelitian yang dilakukan adalah pelayanan perjanjian kerjasama (PKS) Desa.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang akan diperoleh yaitu melalui data penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:9), penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada

generalisasi. Melalui jenis penelitian kualitatif yang memiliki tujuan yaitu ingin menjelaskan yang sebenarnya akan pelaksanaan pelayanan dari program PKS sehingga dapat menghasilkan suatu data deskriptif seperti berupa kalimat.

#### **b. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### **1) Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang dibuat oleh peneliti yang bermaksud untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Dalam data primer ini, data yang didapatkan oleh peneliti langsung dari informan atau objek dalam penelitian yang dilakukan. Data yang didapatkan bisa melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini yang diambil adalah efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam program perjanjian kerjasama (PKS) desa, sehingga yang menjadi subyek primer adalah koordinator penanggungjawab PKS. Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan data dari pihak yang bersangkutan dengan proses pelaksanaan PKS.

##### **2) Data sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti. Dalam penelitian ini, yang

termasuk ke dalam data sekunder adalah jurnal, artikel, buku, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, serta data atau arsip dari PKS Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

### **c. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data yang mana bisa dikatakan bahwa sebuah cara yang dilakukan dalam mengumpulkan suatu data yang diperlukan dalam penelitian. Pengertian dari teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian karena memiliki tujuan utama adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*. (Sugiyono, 2013)

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu :

#### 1) Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung di tempat atau lokasi penelitian itu dilakukan. Sesuai dengan objek penelitian yang diambil, observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan melakukan pengamatan selama tiga bulan yang dimulai dari bulan februari sampai dengan april tahun 2022 mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan program perjanjian

kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

## 2) Wawancara

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu melalui teknik wawancara. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan beberapa data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pelaksanaan program perjanjian kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Terdapat beberapa pihak yang akan diwawancarai yaitu, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Koordinator penanggungjawab PKS Desa, dan salah satu pegawai yang bertugas pada pelaksanaan PKS Desa.

## 3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini yang diambil oleh peneliti berupa gambar, foto, ataupun data-data yang didapatkan saat melakukan observasi dan wawancara sehingga hasil dari penelitian ini akan dipercaya dengan adanya bukti dokumentasi tersebut mengenai pelaksanaan program perjanjian kerjasama (PKS) Desa ini.

## **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dalam penelitian ini, teknik analisis data yang akan digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sugiyono, 2013:246) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*.

a. Reduksi Data

Tahapan pertama dalam menganalisis data menurut Mile dan Huberman adalah tahap mereduksi data, yang mana dalam tahapan ini peneliti menyederhakan data yang diperoleh dan disesuaikan dengan kebutuhan dalam penelitian sehingga akan mudah bagi peneliti mendapatkan informasi yang lebih akurat. Dengan kata lain, peneliti meringkas atau merangkum data yang telah didapat baik melalui wawancara, observasi, ataupun dokumentasi. Kemudian, peneliti lebih memfokuskan pada data yang penting sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan program perjanjian kerjasama (PKS) Desa.

b. Penyajian Data

Setelah menyelesaikan tahapan yang pertama, selanjutnya memasuki tahapan kedua yaitu tahapan penyajian data atau

*data display*. Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah disederhakan pada tahap reduksi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan data-data yang didapat, kemudian dituangkan baik ke dalam bentuk tabel maupun grafik dan akan diimbangi dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahapan berikutnya yang merupakan tahapan terakhir dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam proses penarikan kesimpulan ini, ketika semua data yang didapat oleh peneliti kemudian data tersebut disederhakan, lalu disajikan dalam bentuk tabel dan grafik yang berisikan teks naratif, sehingga dapat dengan mudah dipahami

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam program perjanjian kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilihat dari hasil jawaban wawancara pada narasumber yang diambil dari indikator dimensi pelayanan yaitu sebagai berikut.

1. *Reability*, memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pihak desa ataupun masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Tentunya masing-masing pihak desa mengharapkan permohonan berkas yang diajukan terselesaikan tepat waktu sesuai dengan yang tertuang pada isi dari surat perjanjian kerjasama, dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambah jam lembur pada hari sabtu atau minggu.
2. *Responsive*, respon yang diberikan oleh pegawai kepada pihak desa sangat membantu pihak desa, baik saat menjelaskan

dengan detail mengenai berkas yang dipending dan menginformasikan langsung berkas yang kurang persyaratannya melalui via *Whatsapp*.

3. *Assurance*, kepastian yang didapatkan oleh pihak desa yaitu kepastian akan pelayanan dengan memberikan pelayanan prioritas pada pemohon yang memiliki keperluan mendesak, waktu penyelesaian dengan kebijakan terbaru dari instansi yaitu 14 hari setelah berkas diajukan, dan kesalahan pada dokumen kependudukan dengan mencetak ulang dokumen tersebut dan selesai di hari itu juga.
4. *Emphaty*, perhatian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada pemohon yaitu memberikan pelayanan prioritas, kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terkait berkas PKS kepada pihak desa.
5. *Tangibles*, sarana atau fasilitas yang disediakan untuk pihak desa seperti sarana protokol kesehatan, jaringan internet, dan buku register.

## **B. SARAN**

Adapun saran yang dapat penulis berikan terkait efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam program

perjanjian kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yaitu sebagai berikut:

1. Dalam meminimalisir kesalahan input data pada dokumen kependudukan yang diajukan pemohon, sebaiknya pihak instansi menggunakan sistem digitalisasi seperti *google form*. Agar dalam menginput data pemohon bisa sesuai dengan apa yang diisi oleh pemohon yang tersedia di *google form*.
2. Terkait pada kurangnya persyaratan yang diperlukan saat pengajuan dokumen kependudukan, sebaiknya pihak instansi memasukkan segala formulir terbaru yang diperlukan ke dalam *google drive* agar pemohon dapat dengan mudah mengakses melalui alat komunikasi yang dimilikinya.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad. 2021. "Pengertian Struktur Organisasi: Fungsi, Jenis, dan Contoh".  
<https://www.gramedia.com/literasi/struktur-organisasi/>, diakses  
pada 2 Juni 2022 pukul 12.07

Andi Nur'aini. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan  
Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*.  
Vol. 1, No. 12 (2021).

Disdukcapil Buleleng. 2022. Rincian Uraian Tugas dan Fungsi Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.  
[https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/profil/72-  
tupoksi](https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/profil/72-tupoksi). Diakses pada tanggal 28 Mei 2022

Disdukcapil Buleleng. 2022. Struktur Organisasi Tahun 2022.  
[https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/profil/66\\_strukt  
ur-organisasi-tahun-2022](https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/profil/66_struktur-organisasi-tahun-2022). Diakses pada 28 Mei 2022

Eko Handoyo, 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang:Widya Karya. Cetakan  
Pertama: Oktober 2012

Khadafi, Mutiarin. 2017. Efektifitas Program Bantuan Keuangan Khusus  
Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Kidul. *Journal of  
Governance And Public Policy*. Vol 4 No. 2.

Rifa'l Abubakar, 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Suka-  
Press UIN Sunan Kalijaga. Cetakan pertama: Februari 2021.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.

Syarif Maulana, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi*. Vol:7, No:2,  
November 2018. Hal. 117

Tania Soraya. 2019. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Jurnal Departemen Politik dan Pemerintah*. Submitted.

Wikipedia. 2021. Uraian Jabatan. [https://id.wikipedia.org/wiki/Uraian\\_jabatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Uraian_jabatan). Diakses pada 21 Juni 2022

Yayat Rukayat, 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*. Vol. 11, No 2 (2017). Hal. 56

Zunailda Aprilly, 2021. Analisis Efektivitas Penerapan E-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurja*. Vol. 1, Januari 2021. Hal. 80