PELAYANAN PENCATATAN STATUS KEWARGANEGARAAN ANAK HASIL PERKAWINAN CAMPURAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG DI KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI

I Kadek Bayu Swastika
NPP. 33.0615
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: bayuswastika03@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., M.A
Email: imeldahutasoit@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The phenomenon of mixed marriages in Badung Regency continues to develop along with the increasing interaction between local communities and foreign citizens within international tourism areas. This condition has implications for population administration services, particularly in the registration of citizenship status for children born from mixed marriages. However, studies examining citizenship registration services for children of mixed marriages conducted by population administration agencies, especially in regions with international characteristics such as Badung Regency, remain limited and are predominantly focused on normative juridical perspectives. This condition indicates the existence of a research gap regarding the implementation of public services in the registration of citizenship status for children of mixed marriages.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the citizenship registration services for children born from mixed marriages provided by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative research method. Data collection techniques consisted of interviews, observations, and documentation. The analysis using the ATLAS.ti application applied the SERVQUAL theory developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry.* ***Result:*** *The results of the study indicate that the citizenship registration service for children of mixed marriages in the reliability dimension has been implemented through accurate service procedures and document verification. In the assurance dimension, officers were able to provide service certainty and legal assurance to the community. The tangibles dimension was supported by the utilization of digital service systems as well as adequate facilities and infrastructure. In the empathy dimension, services were delivered through educational, humanistic, and non-discriminatory approaches toward the community. Meanwhile, the responsiveness dimension was reflected in the officers' prompt responses in providing consultations, handling complaints, and following up service processes for the community.* ***Conclusion:*** *The study concludes that the citizenship registration service for children born from mixed marriages provided by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung has generally been implemented effectively based on the dimensions of reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness.*

Keywords: *Population Administration; Citizensip; Public service; Mixed marriage*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Fenomena perkawinan campuran di Kabupaten Badung terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya interaksi masyarakat lokal dengan warga negara asing pada kawasan pariwisata internasional. Kondisi tersebut menimbulkan implikasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran. Namun demikian, penelitian mengenai pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran oleh instansi pelaksana administrasi kependudukan, khususnya pada daerah dengan karakteristik internasional seperti Kabupaten Badung, masih terbatas dan lebih banyak berfokus pada kajian yuridis normatif. Kondisi ini menunjukkan adanya *research gap* terkait implementasi pelayanan publik dalam pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian dengan aplikasi ATLAS.ti menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran pada dimensi *reliability* telah dilaksanakan melalui prosedur pelayanan dan verifikasi dokumen secara tepat. Pada dimensi *assurance*, petugas mampu memberikan kepastian pelayanan dan jaminan hukum kepada masyarakat. Dimensi *tangibles* didukung oleh pemanfaatan sistem digital pelayanan serta sarana dan prasarana yang memadai. Pada dimensi *empathy*, pelayanan dilakukan melalui pendekatan edukatif, humanis, dan non-diskriminatif kepada masyarakat. Sementara itu, dimensi *responsiveness* tercermin melalui respons petugas yang cepat dalam memberikan konsultasi, pengaduan, dan tindak lanjut pelayanan kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness.*

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Kewarganegaraan; Pelayanan publik; Perkawinan campuran.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi dan perkembangan teknologi transportasi serta komunikasi telah meningkatkan mobilitas penduduk antarnegara secara signifikan. Peningkatan mobilitas internasional tersebut mendorong berkembangnya hubungan transnasional yang berdampak terhadap dinamika kewarganegaraan dan administrasi negara modern (Faist, 2016). Selain itu, meningkatnya interaksi masyarakat lintas negara turut menyebabkan bertambahnya fenomena perkawinan campuran antara warga negara Indonesia (WNI) dan warga negara asing (WNA) yang menuntut negara untuk menyesuaikan sistem administrasi kewarganegaraan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap individu dan keluarga multinasional (Sejersen, 2008).

Fenomena perkawinan campuran berkembang cukup signifikan di Provinsi Bali, khususnya Kabupaten Badung sebagai salah satu kawasan pariwisata internasional di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2025). Tingginya intensitas interaksi masyarakat lokal dengan warga negara asing menyebabkan Kabupaten Badung memiliki jumlah perkawinan campuran yang relatif tinggi dibandingkan daerah lain (Aga, 2021). Berdasarkan data Pelayanan SIAK Terpusat tahun 2022–2025, jumlah perkawinan campuran di Kabupaten Badung masih tergolong signifikan dan terus mengalami dinamika setiap tahunnya.

Perkawinan campuran tidak hanya berkaitan dengan legalitas perkawinan, tetapi juga berdampak terhadap status kewarganegaraan anak hasil perkawinan tersebut. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia memberikan pengaturan mengenai kewarganegaraan ganda terbatas bagi anak hasil perkawinan campuran hingga usia tertentu sebagai bentuk perlindungan hak anak atas identitas hukum dan kewarganegaraan. Dalam konteks administrasi negara, pencatatan status kewarganegaraan anak menjadi bagian penting dalam menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak sipil warga negara.

Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pendataan penduduk, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan hak sipil masyarakat melalui tertib dokumen kependudukan (Gatiningsih et al., 2024). Sejalan dengan itu, (Maulidiah, 2014) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Menurut (Putri, 2022), kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam praktik pelayanan, pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran memerlukan verifikasi dokumen lintas negara seperti paspor, dokumen perkawinan internasional, akta kelahiran luar negeri, serta dokumen izin tinggal WNA berupa KITAS dan KITAP. Kompleksitas tersebut menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan ketelitian, kompetensi aparatur, serta koordinasi lintas instansi yang optimal. (Madjid et al., 2025) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital masih menghadapi tantangan integrasi data lintas lembaga sehingga koordinasi antarinstansi menjadi faktor penting dalam efektivitas pelayanan publik.

Transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan juga menuntut kesiapan aparatur dan masyarakat dalam memanfaatkan sistem pelayanan elektronik. Tantangan utama pelayanan administrasi kependudukan digital di Indonesia meliputi kesiapan sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, serta integrasi sistem pelayanan antarlembaga pemerintah. Kondisi tersebut menjadi semakin penting pada pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran yang melibatkan dokumen lintas negara dan proses administrasi yang lebih kompleks dibanding pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya. Data kependudukan sangat diperlukan oleh berbagai kalangan, termasuk pembuat kebijakan, kalangan pendidikan, dan masyarakat umum, karena

data tersebut memainkan peran penting dalam pengelolaan penanggulangan permasalahan kependudukan saat ini (Hutasoit, 2017).

Tabel 1.
Pencatatan Akta Kelahiran WNA Periode 2023-2025 di Kabupaten Badung

Kecamatan	2023	2024	2025
Kuta	6	16	13
Mengwi	15	19	25
Abiansemal	1	0	0
Petang	0	0	1
Kuta Selatan	26	30	31
Kuta Utara	54	54	50
Total	**102**	**119**	**120**

Sumber: Data Pelayanan SIAK Terpusat 2025

Berdasarkan data pencatatan akta kelahiran anak berkewarganegaraan asing di Kabupaten Badung, jumlah pencatatan menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 102 akta kelahiran, meningkat menjadi 119 pada tahun 2024, dan mencapai 120 pada tahun 2025. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran semakin meningkat dan memerlukan kualitas pelayanan publik yang optimal.

Namun demikian, pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan, kompleksitas dokumen lintas negara, kendala bahasa, serta belum optimalnya koordinasi data dengan instansi terkait seperti pihak imigrasi mengenai data izin tinggal WNA. Apabila kondisi tersebut tidak ditangani secara optimal, maka dapat berpotensi menimbulkan keterlambatan pencatatan administrasi, ketidakjelasan status kewarganegaraan anak, serta hambatan dalam pemenuhan hak sipil masyarakat.

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy,* dan *responsiveness.* Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkualitas. Oleh karena itu, penelitian mengenai pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian mengenai perkawinan campuran dan kewarganegaraan anak pada umumnya lebih banyak berfokus pada aspek hukum normatif dan kajian peraturan perundang-undangan. Penelitian I Putu Gede Bayu Sudarmawan membahas status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 dari perspektif hukum normatif. Penelitian lain oleh Komala Sari lebih menitikberatkan pada implikasi hukum penerbitan akta kelahiran anak hasil perkawinan campuran.

Di tingkat internasional, (Bentz, 2023) dan (Joppke, 2019) lebih banyak membahas perkembangan kewarganegaraan ganda dan dinamika *citizenship* dalam konteks migrasi global.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji implementasi pelayanan administrasi kependudukan pada pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran dalam perspektif kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, penelitian empiris yang mengkaji implementasi pelayanan administrasi kependudukan terhadap pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran masih relatif terbatas, khususnya pada daerah dengan karakteristik internasional seperti Kabupaten Badung. Penelitian sebelumnya belum secara mendalam mengkaji kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi SERVQUAL dalam konteks pelayanan pencatatan kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih berorientasi pada aspek legal formal dan belum menyoroti secara komprehensif faktor pelayanan administratif seperti kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi pelayanan, koordinasi lintas instansi, maupun pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian terkait implementasi pelayanan publik administrasi kependudukan pada pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran berkaitan langsung dengan kepastian hukum dan perlindungan hak sipil anak. (Naswar et al., 2024) menjelaskan bahwa ketidakjelasan status kewarganegaraan anak dalam keluarga perkawinan campuran berpotensi menghambat pemenuhan hak sipil dan perlindungan hukum anak dalam sistem administrasi negara. Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan identitas warga negara, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan perlindungan hak sipil masyarakat (Kansil & Pusung, 2021). Oleh karena itu, pelayanan pencatatan kewarganegaraan yang efektif menjadi bagian penting dalam perlindungan hak asasi anak.

Secara praktis, penelitian ini penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sebagai bahan evaluasi dan pengembangan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan yang melibatkan unsur kewarganegaraan asing dan dokumen lintas negara. Penelitian ini juga penting dalam mendukung peningkatan koordinasi lintas instansi serta penguatan integrasi data pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan dan administrasi publik, khususnya pada kajian pelayanan administrasi kependudukan dalam konteks masyarakat multikultural dan globalisasi. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka permasalahan terkait kualitas pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran berpotensi terus terjadi tanpa adanya evaluasi empiris terhadap implementasi pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pelaksana administrasi kependudukan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran, pencatatan sipil, dan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai perkawinan campuran dan kewarganegaraan anak memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan yang digunakan. I Putu Gede Bayu Sudarmawan meneliti status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan konseptual yang berfokus pada perlindungan hukum kewarganegaraan anak (Sudarmawan et al.,

2020). Komala Sari meneliti implikasi hukum penerbitan akta kelahiran anak hasil perkawinan campuran menggunakan metode normatif dengan pendekatan hukum keluarga dan administrasi kependudukan yang berfokus pada perlindungan identitas hukum anak (Sari, 2023). Hanif Fil Awalin dkk. meneliti implikasi pencatatan sipil akibat perbedaan asas kewarganegaraan antarnegara menggunakan metode normatif melalui statute approach dan conceptual approach yang berfokus pada kompleksitas administrasi kewarganegaraan dalam keluarga perkawinan campuran (Awalin et al., 2024). Fara Puspita Aqila Ningrum meneliti jaminan kepastian hukum bagi anak hasil perkawinan campuran berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 dengan fokus pada perlindungan hak kewarganegaraan anak dalam sistem hukum Indonesia (Aqila Ningrum, 2025). Selain itu, Widasari, Hasanah, dan Rahmawati meneliti perlindungan hak kewarganegaraan anak dalam keluarga perkawinan campuran melalui perspektif hak asasi manusia dan pelayanan administrasi negara (Widasari et al., 2024).

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi pendekatan hukum normatif dalam kajian kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran dengan berbagai fokus pada aspek perlindungan hukum, identitas kewarganegaraan, dan pencatatan sipil. Sementara itu, penelitian mengenai implementasi pelayanan publik administrasi kependudukan dalam pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran masih relatif terbatas, khususnya pada daerah dengan karakteristik internasional seperti Kabupaten Badung Provinsi Bali. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjjangan penelitian melalui pendekatan empiris dengan menggunakan teori SERVQUAL untuk menganalisis kualitas pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan penelitian sebelumnya karena tidak hanya membahas aspek hukum normatif mengenai kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran, tetapi juga mengkaji implementasi pelayanan publik administrasi kependudukan secara empiris melalui pendekatan kualitas pelayanan SERVQUAL.

Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada aspek yuridis kewarganegaraan dan perlindungan hukum anak, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan oleh instansi pelaksana administrasi kependudukan daerah. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada Kabupaten Badung yang memiliki karakteristik internasional dengan intensitas perkawinan campuran yang tinggi sehingga memberikan konteks empiris yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga menyoroti aspek koordinasi lintas instansi, pemanfaatan teknologi pelayanan digital, serta pengalaman masyarakat pengguna layanan dalam pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran yang belum banyak dikaji pada penelitian terdahulu.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian tidak hanya berfokus pada hasil pelayanan, tetapi juga pada proses pelayanan,

interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta berbagai kondisi empiris yang memengaruhi implementasi pelayanan administrasi kependudukan. Menurut (Sugiyono, 2023), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci dalam memahami fenomena sosial secara mendalam. Sejalan dengan itu, Fernandes menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dalam ilmu pemerintahan digunakan untuk memahami realitas sosial dan fenomena pelayanan publik secara kontekstual melalui penggalian data yang mendalam terhadap informan dan situasi sosial yang diteliti (Simangunsong, 2017).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yang berlokasi di Kabupaten Badung Provinsi Bali. Pemilihan lokus penelitian didasarkan pada karakteristik Kabupaten Badung sebagai kawasan pariwisata internasional dengan intensitas interaksi antara WNI dan WNA yang tinggi sehingga memiliki jumlah perkawinan campuran yang relatif signifikan dibandingkan daerah lain. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, dimulai pada bulan November 2025 sampai dengan Januari 2026.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai pelaksanaan pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan, kondisi sarana prasarana, serta interaksi pelayanan antara aparatur dan masyarakat. Sementara itu, dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan data pelayanan, regulasi, arsip administrasi, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Teknik ini digunakan karena tidak seluruh pegawai maupun masyarakat memahami secara mendalam proses pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil karena memiliki kewenangan dan pemahaman teknis mengenai pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Selain itu, informan penelitian juga terdiri atas pejabat dan pegawai yang menangani pelayanan pencatatan sipil serta masyarakat pelaku perkawinan campuran yang sedang atau pernah melakukan pengurusan pencatatan status kewarganegaraan anak. Pemilihan masyarakat sebagai informan dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Analisis penelitian menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Bordoloi et al., 2022) melalui lima dimensi pelayanan, yaitu *reliability, assurance, tangibles, empathy,* dan *responsiveness.* Teori tersebut digunakan karena mampu menjelaskan kualitas pelayanan publik secara komprehensif berdasarkan perspektif penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Teknik analisis data dilakukan menggunakan aplikasi ATLAS.ti untuk membantu proses pengelolaan, pengkodean, kategorisasi, dan interpretasi data penelitian. Penggunaan aplikasi ATLAS.ti dipilih karena mampu mempermudah peneliti dalam mengorganisasi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis sehingga hubungan antar data, tema, dan kategori penelitian dapat dianalisis secara lebih mendalam dan terstruktur. Tahapan analisis data dimulai dari pengumpulan data,

proses koding, pengelompokan kategori berdasarkan dimensi SERVQUAL, penyajian data dalam bentuk network analysis, hingga penarikan kesimpulan berdasarkan pola hubungan antar data yang ditemukan selama penelitian berlangsung.

Pengujian keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparatur pelaksana pelayanan dan masyarakat pengguna layanan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik tersebut digunakan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas data penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingginya intensitas kunjungan wisatawan asing, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, telah menciptakan ruang interaksi sosial yang luas antara masyarakat lokal dengan warga negara asing. Interaksi tersebut tidak jarang berkembang menjadi hubungan personal yang berujung pada perkawinan campuran. Kondisi ini menjadikan Kabupaten Badung sebagai wilayah dengan kompleksitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih tinggi, khususnya dalam pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran.

Tabel 2.
Perkawinan Campuran Periode 2022-2025 di Kabupaten Badung

Periode	Suami WNI - Istri WNA	Suami WNA - Istri WNI
2022	14	64
2023	11	52
2024	8	29
2025	14	25

Sumber: Data Pelayanan SIAK Terpusat 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, jumlah perkawinan campuran dalam kurun waktu 2022 hingga 2025 menunjukkan kecenderungan berfluktuasi. Data tersebut mengindikasikan bahwa fenomena perkawinan campuran di Kabupaten Badung telah menjadi fenomena sosial yang relatif konsisten terjadi setiap tahunnya. Pencatatan perkawinan memberikan kepastian hukum serta menjadi dasar dalam penentuan status anak dan hak-hak keperdataan lainnya (Gatiningsih et al., 2024).

Meningkatnya jumlah perkawinan campuran di Kabupaten Badung membawa berbagai implikasi, baik dari aspek sosial maupun administratif. Salah satu dampak yang paling signifikan adalah meningkatnya jumlah anak yang lahir dari perkawinan campuran, yang secara hukum memiliki status kewarganegaraan yang kompleks.

Penulis menganalisis pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan pendapat dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa unsur pelayanan terdiri atas lima dimensi, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Perhatian), dan *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam (Bordoloi et al., 2022). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian, pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung pada umumnya telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.

Tabel 3.
Ringkasan Hasil Wawancara Dimensi *Reliability*

Informan	Pernyataan Utama
Kepala Bidang Pencatatan Sipil	"Pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak dilakukan sesuai ketentuan Permendagri dan melalui verifikasi dokumen secara berlapis."
Operator Pelayanan	"Kami memastikan seluruh dokumen perkawinan campuran dan kewarganegaraan anak telah lengkap sebelum diproses."
Masyarakat	"Petugas menjelaskan persyaratan dengan cukup jelas sehingga saya memahami dokumen yang harus dilengkapi."

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, diketahui bahwa pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran telah mengacu pada ketentuan administrasi kependudukan dan regulasi kewarganegaraan yang berlaku. Aparatur pelayanan melakukan verifikasi dokumen secara teliti terhadap dokumen administrasi seperti paspor orang tua, dokumen perkawinan campuran, akta kelahiran anak, KITAS atau KITAP, serta dokumen pendukung lainnya sebelum proses pencatatan dilakukan.

Tabel 4.
Hasil Observasi Keandalan Pelayanan

Indikator	Hasil Observasi
Ketepatan prosedur pelayanan	Sesuai SOP
Kejelasan persyaratan	Tersedia pada loket dan website
Verifikasi dokumen	Dilakukan secara berlapis
Ketepatan penyelesaian layanan	Sebagian besar tepat waktu

Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2026

Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa aparatur pelayanan telah melaksanakan proses verifikasi dokumen secara sistematis melalui pelayanan loket dan sistem pelayanan administrasi berbasis digital. Selain itu, masyarakat pengguna layanan juga memperoleh penjelasan terkait prosedur pelayanan dan kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek ketepatan prosedur pelayanan telah berjalan cukup baik.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pelaku perkawinan campuran, masih ditemukan kendala berupa lamanya proses verifikasi dokumen tertentu yang memerlukan koordinasi lintas instansi, khususnya berkaitan dengan validasi dokumen kewarganegaraan dan izin tinggal WNA. Selain itu, beberapa masyarakat juga mengaku mengalami kesulitan memahami persyaratan administrasi yang cukup kompleks pada awal proses pelayanan. (Aprilia & Wijaya, 2020) menjelaskan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan digital masih menghadapi kendala integrasi data, jaringan, dan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan aplikasi ATLAS.ti, dimensi *reliability* menunjukkan keterkaitan kuat antara ketepatan pelayanan, kelengkapan dokumen, dan kemampuan aparatur dalam melakukan verifikasi administrasi. Hasil *network analysis* menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur dan kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh instansi.

Secara keseluruhan, dimensi *reliability* pada pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala administratif terkait kompleksitas dokumen lintas negara.

3.2. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan jaminan kepastian, keamanan, dan kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran, aspek *assurance* menjadi penting karena pelayanan berkaitan langsung dengan legalitas identitas dan status kewarganegaraan anak.

Tabel 5.
Ringkasan Hasil Wawancara Dimensi *Assurance*

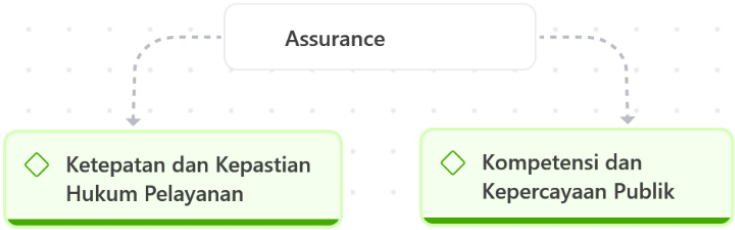
Informan	Pernyataan Utama
Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Petugas diberikan pembekalan terkait regulasi kewarganegaraan
Operator Pelayanan	Setiap pemohon diberikan penjelasan prosedur
Masyarakat	Informasi yang diberikan cukup membantu

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur pelayanan, diketahui bahwa petugas pelayanan telah berupaya memberikan kepastian prosedur dan penjelasan administratif kepada masyarakat terkait tahapan pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran. Aparatur juga memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam melengkapi dokumen administrasi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh informasi pelayanan melalui loket pelayanan, media informasi, dan konsultasi langsung dengan petugas pelayanan. Selain itu, pelayanan administrasi telah dilengkapi dengan sistem antrean dan mekanisme pelayanan yang terstruktur sehingga masyarakat memperoleh kepastian alur pelayanan.

Masyarakat pelaku perkawinan campuran yang menjadi informan penelitian menyampaikan bahwa aparatur pelayanan cukup responsif dalam memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan. Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih merasa khawatir terhadap kemungkinan kesalahan administrasi karena proses pelayanan melibatkan dokumen lintas negara yang cukup kompleks. (Nababan et al., 2023) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.



Berdasarkan hasil analisis menggunakan aplikasi ATLAS.ti, dimensi *assurance* menunjukkan hubungan erat antara kompetensi aparatur, kemampuan komunikasi pelayanan, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Hasil coding data menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dalam menjelaskan prosedur pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan rasa percaya masyarakat.

Secara umum, dimensi assurance dalam pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran telah berjalan cukup baik karena aparatur mampu memberikan kepastian prosedur dan pelayanan yang profesional kepada masyarakat..

3.3. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, fasilitas pendukung, serta penampilan aparatur pelayanan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah memiliki fasilitas pelayanan yang cukup memadai untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 6.
Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana	Kondisi
Ruang tunggu	Baik
Sistem antrean elektronik	Baik
Komputer pelayanan	Baik
Internet	Cukup baik
Area parkir	Baik

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2026

Fasilitas pelayanan yang tersedia meliputi ruang pelayanan, loket pelayanan, ruang tunggu masyarakat, sistem antrean elektronik, perangkat komputer pelayanan, jaringan internet, media informasi pelayanan, serta fasilitas pendukung lainnya. Selain itu, aparatur pelayanan juga menggunakan pakaian dinas dan identitas pegawai sesuai ketentuan pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Wargadinata et al., 2025) bahwa pemanfaatan sistem pelayanan digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, sebagian besar masyarakat menilai bahwa kondisi ruang pelayanan cukup nyaman dan tertata dengan baik. Masyarakat juga menilai bahwa penggunaan sistem pelayanan berbasis digital membantu mempercepat proses administrasi pelayanan.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pada waktu tertentu kondisi ruang pelayanan menjadi cukup padat akibat tingginya jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Selain itu, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan ruang pelayanan pada jam pelayanan tertentu.



Hasil analisis menggunakan aplikasi ATLAS.ti menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* memiliki hubungan dengan kenyamanan pelayanan, efektivitas proses pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan. Secara umum, dimensi *tangibles* pada pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran telah mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara cukup optimal meskipun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek fasilitas pelayanan.

3.4. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan kemampuan aparatur pelayanan dalam memahami kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Dalam pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran, aspek empathy menjadi penting karena masyarakat pengguna layanan berasal dari latar belakang kewarganegaraan dan budaya yang berbeda.

Tabel 7.
Persepsi Masyarakat terhadap Sikap Pelayanan

Aspek	Hasil
Keramahan	Baik
Kesopanan	Baik
Kesediaan membantu	Baik
Kemudahan konsultasi	Baik

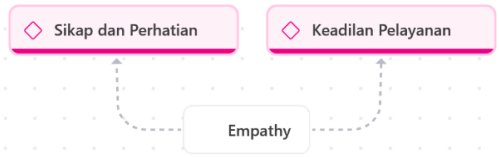
Sumber: Hasil Wawancara dan Observasi Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pelaku perkawinan campuran, aparatur pelayanan dinilai cukup ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur pelayanan juga memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan maupun kelengkapan dokumen administrasi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa aparatur pelayanan berupaya memberikan pelayanan secara sopan, responsif, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat pengguna layanan. Petugas pelayanan juga memberikan kesempatan konsultasi bagi masyarakat yang memerlukan penjelasan tambahan terkait pencatatan status kewarganegaraan anak.

Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih mengalami kendala komunikasi bahasa ketika melakukan pelayanan bersama pasangan WNA. Selain itu, tingginya jumlah masyarakat yang

melakukan pengurusan administrasi pada waktu tertentu menyebabkan aparatur pelayanan memiliki keterbatasan waktu dalam memberikan pendampingan secara lebih mendalam.



Berdasarkan hasil analisis menggunakan aplikasi ATLAS.ti, dimensi *empathy* menunjukkan hubungan antara sikap pelayanan aparatur dengan tingkat kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Hasil coding menunjukkan bahwa keramahan dan kemampuan komunikasi aparatur menjadi aspek yang paling sering muncul dalam hasil wawancara masyarakat.

Secara keseluruhan, dimensi *empath*y pada pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran telah berjalan cukup baik karena aparatur pelayanan mampu menunjukkan sikap ramah, peduli, dan komunikatif kepada masyarakat pengguna layanan.

3.5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur pelayanan, diketahui bahwa petugas pelayanan berupaya memberikan pelayanan secara cepat sesuai dengan standar pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 8.
Daya Tanggap Pelayanan

Indikator	Temuan
Kecepatan pelayanan	Baik
Respons pertanyaan	Baik
Penanganan kendala	Cukup Baik
Tindak lanjut pelayanan	Baik

Sumber: Hasil Wawancara dan Observasi Peneliti, 2026

Hasil observasi menunjukkan bahwa aparatur pelayanan cukup aktif dalam memberikan arahan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan dan kelengkapan dokumen yang diperlukan. Selain itu, masyarakat juga dapat memperoleh informasi pelayanan melalui media informasi pelayanan maupun konsultasi langsung dengan petugas.

Masyarakat pengguna layanan menilai bahwa aparatur pelayanan cukup cepat dalam merespons pertanyaan dan kebutuhan pelayanan masyarakat. Namun demikian, dalam beberapa kondisi tertentu proses pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama karena adanya proses verifikasi dokumen lintas negara dan koordinasi dengan instansi lain seperti pihak imigrasi.



Berdasarkan hasil analisis menggunakan aplikasi ATLAS.ti, dimensi *responsiveness* menunjukkan hubungan antara kecepatan pelayanan, kemampuan aparatur merespons kebutuhan masyarakat, dan efektivitas proses pelayanan administrasi kependudukan. Hasil analisis juga

menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem pelayanan digital membantu meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi. Secara umum, dimensi *responsiveness* pada pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran telah berjalan cukup baik karena aparatur pelayanan mampu memberikan respons pelayanan yang cepat dan komunikatif kepada masyarakat pengguna layanan.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung secara umum telah berjalan cukup baik pada dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy,* dan *responsiveness*. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan publik dan didukung oleh pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital.

Sama halnya dengan temuan penelitian Laurensius Arliman S (2019), penelitian ini menunjukkan bahwa pencatatan sipil memiliki peran penting dalam memberikan kepastian hukum terhadap status administrasi masyarakat akibat perkawinan campuran. Pelayanan pencatatan kewarganegaraan anak menjadi instrumen penting dalam perlindungan hak sipil anak melalui administrasi kependudukan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat penelitian Komala Sari (2024) yang menjelaskan bahwa pencatatan sipil, khususnya akta kelahiran dan status kewarganegaraan anak, memiliki peran penting dalam perlindungan identitas hukum anak hasil perkawinan campuran. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa masyarakat sangat bergantung pada pelayanan administrasi kependudukan untuk memperoleh kepastian status hukum anak.

Sama halnya dengan temuan Hanif Fil Awalin dkk. (2024), penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan sistem administrasi dan dokumen kewarganegaraan antarnegara menyebabkan kompleksitas pelayanan administrasi kependudukan. Proses verifikasi dokumen lintas negara menjadi salah satu tantangan utama dalam pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran.

Temuan penelitian ini juga memperkuat penelitian Madjid, Nugraha, dan Setiawan (2025) yang menjelaskan bahwa integrasi data lintas instansi masih menjadi tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa koordinasi dengan instansi lain, khususnya pihak imigrasi terkait data izin tinggal WNA, masih menjadi hambatan dalam proses verifikasi administrasi.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini menggunakan pendekatan empiris melalui teori SERVQUAL untuk menganalisis kualitas pelayanan publik secara langsung berdasarkan pengalaman aparatur pelayanan dan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada Kabupaten Badung yang memiliki karakteristik internasional dan intensitas perkawinan campuran yang relatif tinggi sehingga memberikan konteks penelitian yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini juga menemukan beberapa temuan menarik lainnya yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran. Salah satu temuan penting adalah masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai prosedur pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat sering mengalami keterlambatan dalam melengkapi dokumen administrasi yang diperlukan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kendala bahasa masih menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi pasangan perkawinan campuran yang melibatkan WNA. Dalam beberapa kondisi, aparatur pelayanan perlu memberikan penjelasan tambahan secara lebih sederhana agar proses pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat pengguna layanan.

Selain itu, koordinasi data lintas instansi, khususnya dengan pihak imigrasi terkait validasi data izin tinggal WNA, masih menjadi tantangan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menyebabkan proses verifikasi dokumen tertentu membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Sistem pelayanan digital membantu mempercepat proses administrasi, mempermudah pengelolaan data kependudukan, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. Aparatur pelayanan telah mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai prosedur, didukung sarana pelayanan yang memadai, sikap pelayanan yang komunikatif, serta pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital. Namun demikian, pelayanan masih menghadapi beberapa kendala seperti kompleksitas dokumen lintas negara, koordinasi data dengan instansi lain, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terkait prosedur pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Di samping itu, keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu lokus penelitian, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil perkawinan campuran secara umum di daerah lain. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian lebih menekankan pada pendalaman fenomena pelayanan berdasarkan pengalaman informan dan belum menggunakan pengukuran kuantitatif terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai pelayanan pencatatan status kewarganegaraan anak hasil

perkawinan campuran dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun mixed methods untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada wilayah lain dengan karakteristik sosial dan tingkat perkawinan campuran yang berbeda sehingga diperoleh perbandingan implementasi pelayanan administrasi kependudukan antar daerah. Kajian mengenai integrasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dan koordinasi lintas instansi dalam pelayanan kewarganegaraan juga dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aga. (2021). *Bali Disebut Wilayah Paling Banyak Perkawinan Campuran*. Beritabali.Com. https://www.beritabali.com/berita/202105200005/bali-disebut-wilayah-paling-banyak-perkawinan-campuran

Aprilia, R., & Wijaya, R. (2020). *Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*. *2*, 107–120. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2377

Aqila Ningrum, F. P. (2025). Jaminan Kepastian Hukum Bagi Anak yang Lahir dari Perkawinan Campuran Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, *6*(1), 1–19. https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i1.868

Awalin, H. F., Rasendriya, B. R., Mahira, A. H., & ... (2024). Implikasi Pencatatan Sipil Akibat Perbedaan Asas Kewarganegaraan yang Dianut Antar Negara. *... Hukum Indonesia ...*, *2*(3), 345–352. https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/article/view/527%0Ahttps://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/article/download/527/558

Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2024*. https://www.bps.go.id/id/publication/2025/03/20/a85d584df19ea65a5e2b3d0b/statistik-kunjungan-wisatawan-mancanegara-2024.html

Bentz, A.-S. (2023). Refugee citizenship: citizenship as a means to make a claim about refugeehood. *Citizenship Studies*, *27*(4), 427–445. https://doi.org/10.1080/13621025.2023.2202897

Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2022). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (tenth edit). McGraw-Hill Education.

Faist, T. (2016). *Dual Citizenship in Europe: From Nationhood to Societal Integration* (1st ed). Routledge. https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315578231

Gatiningsih, Febriyanti, F., Ramadhan, F., & Alamsyah, F. (2024). STRATEGIES OF THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN RECORDING MARRIAGE CERTIFICATES FOR THE CHINESE-INDONESIAN COMMUNITY IN SINGKAWANG, WEST KALIMANTAN PROVINCE. *Registratie*, *6*(2), 104–122. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/4816/2105

Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Alfabeta.

Joppke, C. (2019). The instrumental turn of citizenship. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, *45*(6),

858–878. https://doi.org/10.1080/1369183X.2018.1440484
Kansil, C. S. ., & Pusung, P. H. (2021). *Administrasi Kependudukan dalam Perspektif Pemerintahan*. Rineka Cipta.
Madjid, U., Fatih, M. A., & Abdillah, F. (2025). *Optimasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh*. *7*(1), 16–34. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5536
Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
Nababan, W., Wasistiono, S., & Tahir, M. I. (2023). Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang. *Konstituen*, *5*(23), 36–55. https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jk.v5i1.3306
Naswar, N., Maskun, Abdul Rahman, Muhammad Mutawalli Mukhlis, & Tia Ludiana. (2024). STATUS ANAK DALAM PERKAWINAN CAMPURAN: KEWAJIBAN NEGARA DAN PERLINDUNGAN HUKUM. *LITIGASI*, *25*(2 SE-Articles), 101–129. https://doi.org/10.23969/litigasi.v25i2.17914
Putri, L. R. (2022). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDUNG DI MASA PANDEMI COVID-19. *Registratie*, *4*(April). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2398
Sari, K. (2023). Implikasi Hukum Terhadap Penerbitan Akta Kelahiran Anak Dari Perkawinan Campuran. *Journal of Gender And Social Inclusion In Muslim Societes*, *4*(2), 95–103. https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/psga/article/view/19432
Sejersen, T. B. (2008). "I Vow to Thee my Countries" – The Expansion of Dual Citizenship in the 21st Century. *International Migration Review*, *42*(3), 623–649. https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1747-7379.2008.00136.x
Simangunsong, F. (2017). *Metode Penelitian Pemerintahan: Teoritik, Legalistik. Empirik Dan Inovatif*. Alfabeta.
Sudarmawan, I. P. G. B., Suryawan, I. G. B., & Suryani, L. P. (2020). Status Kewarganegaraan Anak Hasil Perkawinan Campuran yang Lahir Pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia. *Jurnal Analogi Hukum*, *2*(1), 88–92. https://doi.org/10.22225/ah.2.1.1629.88-92
Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta*.
Wargadinata, E. L., Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. P. (2025). *Analisis Penerimaan Aplikasi Salaman, Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Kota Bandung*. *5*(1), 1–18. https://ejournal.ipdn.ac.id/jtpm/article/view/4899